CONTRAT SAV

EXEMPLAIRE **NESPRESSO**

NESPRESSO PROFESSIONNEL

VOS COORDONNÉES

Raison sociale : _____

N° SIRET : _____ N° de client (si client existant) : _____

Adresse principale : _____

Code postal : _____ Ville : _____ Tél : _____

Contact SAV : _____ Tél : _____

E-mail : _____

Numéro de bon de commande à faire figurer sur la facture : _____

VOTRE COMMANDE

Machines Gemini et Gemini + Tower: durée du pack SAV de 1 an uniquement, sans reconduction possible.
Machine Giorno mini:durée du pack SAV de 1 an uniquement

	Type(s) de machine(s)	Numéro de série	Gamme de Pack SAV	Durée	Prix unitaire HT
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	

REMARQUES :

Montant HT	€0.00
TVA (20%)	€0.00
Total TTC	€0.00

A l'issue de la/les durée(s) ci-dessus, qui prend/prennent effet au jour de la signature du présent contrat, celui-ci est renouvelé par reconduction tacite au tarif alors en vigueur, et ce, pour des périodes successives de 12 mois (à l'exception des machines Gemini), sauf dénonciation par e-mail, à l'adresse email suivante : contact-office@nespresso.com (pour les Bureaux) ou contact-horeca@nespresso.com (pour l'Hôtellerie Restauration) en respectant un préavis de 1 mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Fait à _____, le _____ .

POUR LE CLIENT

☐ Je reconnais accepter pleinement et sans réserve le présent contrat, les packs SAV ainsi que les conditions générales de vente Nespresso qui y sont annexés.

Contact Signataire : _____

E-mail : _____

Tél : _____

Cachet de la société, Nom du signataire et signature précédés de la mention "Bon pour accord"

POUR NESPRESSO

Nom : _____

Prénom : _____

Fonction : _____

Code managed by : _____

Signature :

Des packs SAV en fonction de votre machine:


Zenius


Giorno Mini

PACK ESSENTIEL


Momento 100


Momento 120


Momento 200


Dispenser Momento


Momento Black

PACK CONFORT


Aguila 2


Aguila 4

PACK CONFORT


Gemini


Tower Gemini

PACK ESSENTIEL

PACK CONFORT

PACK CONFORT +2

Les tarifs standards des packs SAV:

PACK ESSENTIEL

ZENIUS
100€ HT/ 1an
190€ HT/ 2 ans
270€ HT/ 3 ans

GIORNO MINI
100€ HT/ 1 an

GEMINI
130€ HT/ 1 an

TOWER GEMINI
220€ HT/ 1 an

Pack Essentiel indisponible pour les machines Aguila et Momento

PACK CONFORT

MOMENTO 100
200€ HT/ 1an
380€ HT/ 2 ans
540€ HT/ 3 ans

MOMENTO 120
950€ HT/ 1 an
1800€ HT/ 2 ans
2570€ HT/ 3 ans

MOMENTO 200/BLACK
290€ HT/ 1 an
550€ HT/ 2 ans
780€ HT/ 3 ans

AGUILA 220
1600€ HT/ 1 an
4130€ HT/ 2 ans
6195€ HT/ 3 ans

AGUILA 440
2400€ HT/ 1 an
4550€ HT/ 2 ans
6500€ HT /3 ans

MOMENTO 100 +dispenser
400€ HT/ 1an
760€ HT/ 2 ans
1080€ HT/ 3 ans

MOMENTO 120 +dispenser
1150€ HT/ 1 an
2180€ HT/ 2 ans
3110€ HT/ 3 ans

MOMENTO 200+ dispenser
490€ HT/ 1 an
930€ HT/ 2 ans
1320€ HT/ 3 ans

GEMINI
290€ HT/ 1 an

GEMINI +tower
330€ HT/ 1 an

PACK CONFORT +2

GEMINI
400€ HT/ 1an

GEMINI + tower
440€ HT/ 1 an

Pack Confort +2 indisponible pour les machines Aguila et Momento

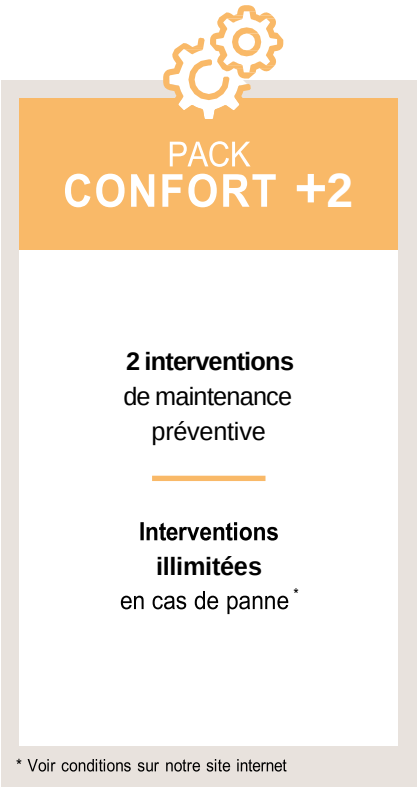
PACKS SAV

NESPRESSO PROFESSIONNEL

Des services pour assurer le bon fonctionnement de votre machine
et vous garantir un café de haute qualité.







Sous réserve d'éligibilité de votre machine.
Voir conditions sur www.nespresso.com/pro/fr/fr/pages/packs-SAV-machines

INTERVENTIONS TECHNIQUES ILLIMITÉES EN CAS DE PANNE
Interventions illimitées (hors cas de mauvaise utilisation de la machine) sur site en 48h maximum ou en atelier, en fonction de la panne et du type d'intervention.Prêt de machine en cas d'immobilisation, afin de poursuivre votre consommation. Les clients cafés, hôtels, restaurants équipés d'une machine de la gamme Aguila bénéficient d'un service de permanence technique le week-end et les jours fériés**

KIT DE DÉTARTRAGE INCLUS POUR PRENDRE SOIN DE VOTRE MACHINE
Dans les Packs Essentiel et Confort, vous bénéficiez de 2 kits de détartrage par tête et par an (hors Aguila). Ils seront envoyés lors de la commande suivant votre souscription au Pack, et lors de la commande suivant le 6ème mois de vie du Pack.

GARANTIE DE L'INTERVENTION
Vous bénéficiez d'une garantie de 3 mois sur la réparation effectuée (pièces et main d'œuvre). Cette garantie prend effet à compter de la date de réparation.

UNE ASSISTANCE DEDIEE PAR TELEPHONE
Nos Spécialistes Café vous guident dans l'utilisation de votre machine, procèdent à un diagnostic technique par téléphone en cas de problème et déclenchent éventuellement une intervention.

INTERVENTION DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE
Au nombre prévu dans le Pack choisi. Plusieurs points de contrôle seront effectués sur votre machine : température, étanchéité et un entretien sera réalisé : détartrage, nettoyage des sorties café et changement de filtre.***

DES VIDEOS ASSISTANCE SUR INTERNET
De l'aide à l'utilisation et au dépannage sur :
www.nespresso.com/pro/fr/fr/machine-assistance

En cas de non reconduction du Pack SAV nos interventions curatives et préventives sont facturées à l'acte incluant main d'oeuvre, pièces détachées et déplacement.
En cas de mauvaise utilisation de votre machine, l'intervention est également facturée à l'acte et les pièces cassées sont facturées.
Retrouvez tous nos tarifs conformément à nos CGV en fonction de votre machine sur notre site internet :
www.nespresso.com/pro/fr/fr/pages/packs-SAV-machines

*Tarifs en vigueur au janvier 2023. Nespresso se réserve le droit de modifier les tarifs sans préavis.
** un premier diagnostique est réalisé par téléphone afin d'évaluer la pertinence d'une intervention d'urgence. ***Uniquement pour les machines CS200, CS220, CS203, CS223, Nespresso Momento I00, 120, 200, Aguila 220 et Aguila 420 branchées sur un réseau d'eau..

CONDITIONS GENERALES DE VENTE B2B AU 04/05/2026

A - DISPOSITIONS GENERALES

A-1 Application des présentes conditions générales de vente (ci-après « les CGV »)

Les présentes conditions générales sont applicables aux produits *Nespresso Professionnel* et *Starbucks by Nespresso* (capsules, machines et éléments associés - mobiliers, distributeurs, solutions de paiement, et accessoires : ci-après les « Produits ») livrables en France Métropolitaine (hors DROM-COM) et à destination des professionnels (ci-après le(s) « Client(s) »). Nespresso propose au Client différents types de contrats machines (ci-après le(s) « Contrat(s) ») : vente, mise à disposition et abonnement, soumis aux présentes CGV. Lorsque le Client est lié à Nespresso par un contrat-cadre, celui-ci prévaut sur les dispositions du/des Contrat(s) et des présentes CGV.

A-2 Modalités de règlement et tarifs

A-2.1 Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture par virement bancaire ou par prélèvement automatique au comptant. Coordonnées bancaires : IBAN (Numéro de Compte Bancaire International) : FR 76 3000 4013 2800 0115 0866 704 et BIC (Bank Identification Code) : BNPAFRPPPTX.

A-2-2 En cas de paiement par prélèvement automatique au comptant, le Client bénéficie d'une remise immédiate de 2% calculée sur le montant des capsules (non applicable en cas d'incident de paiement ou Contrat d'abonnement).

A-2.3 Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, toute somme non payée à l'échéance prévue donnera lieu au paiement d'intérêts de retard au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation ainsi qu'au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, tous frais occasionnés par le recouvrement en sus.

A-2.4 En cas de facture impayée ou d'insolvabilité du Client, Nespresso se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande. Pour tout nouveau Client, la seconde commande est soumise au bon règlement de la première.

A-2.5 Les prix facturés pour les Produits commandés sont ceux en vigueur au jour de la commande. Ils sont exprimés toutes taxes comprises, frais de livraison et installation inclus (hors machines Aguila) et indiqués sur le site www.nespresso.com/pro/fr/fr/. Nespresso se réserve le droit de modifier à tout moment les tarifs de ses Produits moyennant le respect d'un délai de préavis raisonnable, sauf circonstances particulières. Dans l'hypothèse où le Client opterait à la fois pour l'achat d'une machine et la mise à disposition d'une machine, l'intégralité des capsules sera facturée aux conditions tarifaires de la mise à disposition.

A-2.6 Nespresso conserve la propriété des Produits jusqu'au paiement complet des factures, étant précisé que les risques sont transmis au Client dès la validation du bon de livraison du transporteur, et par exception à la signature du compte-rendu d'installation lorsque Nespresso installe la machine chez le Client.

A-3 Vérification des Produits

Il appartient au Client de vérifier le nombre et l'état des Produits à leur réception et, en cas d'avarie ou de manquant, de faire les réserves d'usage auprès du transporteur et de Nespresso, conformément à l'article L133-3 du Code de commerce, dans les 3 jours (non compris les dimanches et jours fériés) suivant la réception des Produits. Dans de telles circonstances, Nespresso remettra alors au Client des Produits identiques de remplacement ou émettra un avoir sur son compte client.

A-4 Protection des données à caractère personnel

Nespresso traite les données personnelles des salariés et représentants du Client (ci-après les « Personnes concernées ») pour la gestion de la relation commerciale avec ce dernier. Nespresso s'interdit de céder les données personnelles des Personnes concernées à des tiers et les traite en stricte conformité avec les lois applicables et sa politique de protection des données disponible sur le site www.nespresso.com/pro/fr/fr/. Conformément au Règlement UE Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, les Personnes concernées dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant en écrivant à protection-des-donnees@fr.nestle.com.

A-5 Propriété intellectuelle

A-5.1 Le Client reconnait que tous les droits de propriété intellectuelle détenus par Nespresso sur ses produits et services demeurent sa propriété pleine et entière.

A-5.2 Toute utilisation des marques, logos ou tout autre élément protégé par un droit de propriété intellectuelle appartenant à Nespresso, en tout ou partie, doit être soumise à son autorisation préalable et écrite. A défaut, une telle utilisation sera constitutive de contrefaçon et pourra engager la responsabilité civile et pénale du Client.

A-6 Code de conduite du groupe Nestlé

Conformément à son Code de conduite, Nespresso s'engage à agir en permanence avec intégrité et respect de ses engagements au profit de ses parties prenantes internes et externes.

Dans ce contexte, le Groupe Nestlé met à la disposition une ligne d'alerte pour signaler tout acte contraire à ses normes internes mais aussi communiquer toute information portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement :

- Sur le site : www.nestle.fr/faites-nous-part-de-vos-préoccupations
- Ligne téléphonique de signalement en France : 0800-908810

A-7 Force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence qui empêcherait l'exécution par Nespresso de ses obligations, Nespresso sera exonéré de toute responsabilité. Dans cette hypothèse, Nespresso se réserve la faculté de suspendre ou de résilier tout ou partie du Contrat, de plein droit et après en avoir informé le Client.

A-8 Qualité

Les Produits sont conformes aux normes et règlementations en vigueur en France. En cas de rappel de Produits, Nespresso s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais.

A-9 Droit applicable et juridiction compétente

L'interprétation et l'exécution des Contrats et des CGV, ainsi que tous les actes qui en seraient la conséquence, sont soumis au droit français. Le Tribunal de Commerce de Paris sera seul compétent en cas de litige.

B - DISPOSITIONS LIEES AUX CAPSULES ET ACCESSOIRES

B-1 Commandes

B-1.1 Les commandes peuvent être passées par téléphone auprès du centre de relations clients Nespresso ou par internet sur le site www.nespresso.com/pro/fr/fr/ via l'interface personnelle du Client.

B-1.2 La quantité minimale par commande de capsules est fixée à 200 capsules en conditionnement boite ou 600 capsules en conditionnement tube.

B-1.3 Nespresso propose un service facultatif et sans engagement d'abonnement café permettant au Client de recevoir de manière récurrente ses capsules et certains de ses accessoires (notamment sucre et gourmandises) préalablement sélectionnés par ses soins et selon la fréquence qu'il aura définie. Modalités complètes sur le site https://www.nespresso.com/pro/fr/fr/abonnement-cafe-professionnel.

B-2 Livraison

B-2.1 Nespresso s'efforce d'assurer ses livraisons en France métropolitaine dans les 5 jours ouvrables à compter de l'expédition de la commande. Par exception, ce délai est porté à 10 jours ouvrables pour les machines Aguila et les commandes volumineuses (commande d'un poids supérieur à 80kg ou contenant plus de 8500 capsules en conditionnement boite ou 4800 capsules en conditionnement tube ou 6000 capsules coniques ou 5 machines ou 10 cartons d'accessoires ou 50 lots de gobelets).

B-2.2 Nespresso propose différents modes de livraison dont le choix est déterminé par le Client au moment de sa commande.

B-2.3 Nespresso s'engage à livrer des capsules et accessoires avec une date de durabilité minimale résiduelle de 2 mois.

B-3 Service de collecte et de recyclage des capsules

Sous réserve d'éligibilité, Nespresso propose au Client un service facultatif de collecte et de recyclage de ses capsules usagées. Ce service, dont les modalités complètes sont définies sur le site https://www.nespresso.com/pro/fr/fr/recyclage-nespresso-pro, est réalisé par un tiers au choix de Nespresso. Nespresso se réserve cependant la possibilité de modifier à tout moment les conditions de ce service, notamment en cas de modification de la règlementation en vigueur.

B-4 Dispositions spécifiques à la mise à disposition

Le Client s'engage à commander mensuellement, pour chaque machine, le nombre de capsules prévu au Contrat pendant toute sa durée.

En cas de commande inférieure à son niveau d'engagement, Nespresso se réserve le droit :

a. de reprendre la ou les machines mises à disposition et facturer des frais de dossier et logistiques correspondant à un forfait de 100 € HT pour une machine Zenius, de 125 € HT pour une machine Momento et de 1000 € HT pour une machine Aguila et Towers,

b. d'analyser, à chaque fin d'année calendaire, le volume de commande effectivement passé par le Client. Dans l'hypothèse où le Client aurait contractualisé en cours d'année, Nespresso mènera cette analyse au prorata temporis sur chaque année calendaire. S'il est relevé à l'issue de cette analyse que le Client n'a pas respecté son volume d'engagement, Nespresso se réserve le droit de lui facturer une indemnité égale à la différence entre le total des volumes de commande attendus sur la ou les machines détenues par le Client et le volume de commande réellement passé par le Client.

c. de suspendre toute prestation de service après-vente. Dans l'hypothèse où le Client aurait besoin d'une intervention curative et/ou préventive, cette intervention lui sera facturée aux tarifs en vigueur figurant sur le site https://www.nespresso.com/pro/fr/fr/packs-sav-machines-professionnelles. Cette prestation de service après-vente pourra être réactivée lorsque le Client aura payé l'éventuelle facture d'indemnité visée au point b ci-avant.

En cas de manquement par le Client à l'une de ses autres obligations contractuelles, Nespresso se réserve en outre le droit de reprendre la ou les machines mises à disposition et facturer des frais de dossier et logistiques correspondant à un forfait de 100 € HT pour une machine Zenius, de 125 € HT pour une machine Momento et de 1000 € HT pour une machine Aguila et Towers.

B-5 Dispositions spécifiques à l'abonnement

Le Client s'engage à commander, selon la fréquence de livraison convenue, pour chaque machine, le nombre de capsules prévu au Contrat pendant toute sa durée. Via son interface personnelle, le Client aura la possibilité :

- De modifier les variétés et/ou le volume mensuel de commande de capsules contenues dans sa commande automatique, sous réserve de respecter son minimum de commande et d'en faire la demande jusqu'à la veille de la date d'expédition de sa commande ;
- De modifier sa date de livraison, sous réserve d'en faire la demande jusqu'à la veille de la date d'expédition de sa commande ;
- De suspendre sa commande automatique, pendant 2 mois maximum par année contractuelle, sous réserve d'en faire la demande 2 semaines avant la date de suspension souhaitée. Dans ce cas, la durée de son Contrat sera prolongée pour une durée équivalente à celle de la suspension.

Le Client peut ajouter des accessoires à sa commande automatique. Il pourra modifier l'assortiment d'accessoires via son interface personnelle jusqu'à la veille de la date d'expédition de sa commande.

En cas de résiliation pour faute du Client, le Client reste redevable des loyers normalement dus jusqu'à l'échéance de son Contrat ainsi que des sommes précisées à l'article B-4a.

En cas de non-paiement des factures (loyers et commandes de capsules et accessoires) à leur échéance, Nespresso notifiera au site qu'elle n'assurera plus de prestation de service après-vente au titre du pack SAV. Cette modification prendra effet le mois suivant sa notification au site. Dans l'hypothèse où le site aurait besoin d'une intervention curative et/ou préventive, cette intervention lui sera facturée aux tarifs en vigueur figurant sur le site www.nespresso.com/pro/fr/fr/.

C - DISPOSITIONS LIEES A LA MACHINE

A la demande du Client, Nespresso s'engage à assurer l'enlèvement et le traitement des machines.

C-1 Dispositions spécifiques : mise à disposition et abonnement

C-1.1 Modalités

a/ Nespresso met à la disposition du Client ou loue (abonnement) au Client, selon les indications figurant au Contrat dédié, une(des) machine(s) et ses éventuels mobiliers.

b/ La(les) machine(s) et ses éventuels accessoires mis à disposition ou loués demeurent la propriété de Nespresso et ne peuvent être cédés, mis en gage, prêtés à un tiers ou sous-loués.

Le Client s'engage à ne pas modifier l'emplacement des machines et ses éventuels accessoires mis à disposition ou loués avant d'avoir obtenu l'autorisation préalable et écrite de Nespresso.

Le Client s'engage également à informer Nespresso, par tout moyen et au moins 1 fois par an, de l'état effectif de son parc machine(s) en lui indiquant le(s) modèle(s) de la/des machine(s) toujours en sa possession, son/leur numéro de série et son/leur emplacement.

c/ Le Contrat de mise à disposition est conclu, à compter de sa date de signature, pour une durée de 24 mois pour la machine Zenius et pour une durée de 36 mois pour les machines Aguila et Momento. A échéance et sauf dénonciation du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception 1 mois avant son terme, le Contrat sera automatiquement renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation ensuite par l'une des parties au moins 1 mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Le Contrat d'abonnement est conclu pour une durée de 24 ou 36 mois à compter de sa date de signature. A échéance et sauf dénonciation du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception 1 mois avant son terme, le Contrat sera reconduit tacitement pour une durée indéterminée (résiliable par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'un mois).

C-1.2 Responsabilité et assurances

Le Client sera responsable des dommages corporels, matériels et/ou immatériels pouvant être causés à ses préposés, aux Produits qui lui sont confiés ainsi qu'aux tiers, en ce compris ses clients et ses salariés. A ce titre, le Client devra assurer sa responsabilité civile auprès de compagnies notoirement solvables. Concernant les dommages causés aux machines et leurs éventuels accessoires, ils devront être couverts pour une valeur minimale basée sur les tarifs des machines et accessoires en vigueur au jour de la mise à disposition ou de l'abonnement. Le Client devra être en mesure de justifier à Nespresso l'existence desdites assurances en cours de validité, sur simple demande.

C-1.3 Fin du Contrat – Restitution de la ou des machine(s)

A la fin du Contrat, quel qu'en soit le motif, la ou les machines devront être rendues à Nespresso en bon état d'hygiène et de marche. En cas de détérioration (hors usure normale), Nespresso se réserve le droit d'exiger des frais de remise en état ou le remboursement de la ou les machine(s).

C-2 Dispositions spécifiques : vente

C-2.1 Garantie légale

Les machines Nespresso bénéficient de la garantie légale des vices cachés prévue des articles 1641 à 1649 du Code Civil.

C-2.2 Service après-vente

Le Client recourt au service après-vente pour ses machines, réalisé directement par Nespresso ou par un tiers au choix de Nespresso. Les modalités de ce service sont définies sur le site https://www.nespresso.com/pro/fr/fr/packs-sav-machines-professionnelles. Nespresso se réserve le droit d'en modifier à tout moment les conditions et modalités. Nespresso se dégage de toute responsabilité si le Client fait appel à d'autres techniciens pour le service après-vente de sa/ses machine(s) que ceux agréés par Nespresso.

CONTRAT SAV

EXEMPLAIRE **CLIENT**

NESPRESSO PROFESSIONNEL

VOS COORDONNÉES

Raison sociale : _____

N° SIRET : _____ N° de client (si client existant) : _____

Adresse principale : _____

Code postal : _____ Ville : _____ Tél : _____

Contact SAV : _____ Tél : _____

E-mail : _____

Numéro de bon de commande à faire figurer sur la facture : _____

VOTRE COMMANDE

Machines Gemini et Gemini + Tower: durée du pack SAV de 1 an uniquement, sans reconduction possible.
Machine Giorno mini:durée du pack SAV de 1 an uniquement

	Type(s) de machine(s)	Numéro de série	Gamme de Pack SAV	Durée	Prix unitaire HT
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	
☐	Sélectionner		Sélectionner	Sélectionner	

REMARQUES :

Montant HT	€0.00
TVA (20%)	€0.00
Total TTC	€0.00

A l'issue de la/les durée(s) ci-dessus, qui prend/prennent effet au jour de la signature du présent contrat, celui-ci est renouvelé par reconduction tacite au tarif alors en vigueur, et ce, pour des périodes successives de 12 mois (à l'exception des machines Gemini), sauf dénonciation par e-mail, à l'adresse email suivante : contact-office@nespresso.com (pour les Bureaux) ou contact-horeca@nespresso.com (pour l'Hôtellerie Restauration) en respectant un préavis de 1 mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Fait à _____, le _____ .

POUR LE CLIENT

☐ Je reconnais accepter pleinement et sans réserve le présent contrat, les packs SAV ainsi que les conditions générales de vente Nespresso qui y sont annexés.

Contact Signataire : _____

E-mail : _____

Tél : _____

Cachet de la société, Nom du signataire et signature précédés de la mention "Bon pour accord"

POUR NESPRESSO

Nom : _____

Prénom : _____

Fonction : _____

Code managed by : _____

Signature :

Des packs SAV en fonction de votre machine:


Zenius


Giorno Mini

PACK ESSENTIEL


Momento 100


Momento 120


Momento 200


Dispenser Momento


Momento Black

PACK CONFORT


Aguila 2


Aguila 4

PACK CONFORT


Gemini


Tower Gemini

PACK ESSENTIEL

PACK CONFORT

PACK CONFORT +2

Les tarifs standards des packs SAV:

PACK ESSENTIEL

ZENIUS
100€ HT/ 1an
190€ HT/ 2 ans
270€ HT/ 3 ans

GIORNO MINI
100€ HT/ 1 an

GEMINI
130€ HT/ 1 an

TOWER GEMINI
220€ HT/ 1 an

Pack Essentiel indisponible pour les machines Aguila et Momento

PACK CONFORT

MOMENTO 100
200€ HT/ 1an
380€ HT/ 2 ans
540€ HT/ 3 ans

MOMENTO 120
950€ HT/ 1 an
1800€ HT/ 2 ans
2570€ HT/ 3 ans

MOMENTO 200/BLACK
290€ HT/ 1 an
550€ HT/ 2 ans
780€ HT/ 3 ans

AGUILA 220
1600€ HT/ 1 an
4130€ HT/ 2 ans
6195€ HT/ 3 ans

AGUILA 440
2400€ HT/ 1 an
4550€ HT/ 2 ans
6500€ HT /3 ans

MOMENTO 100 +dispenser
400€ HT/ 1an
760€ HT/ 2 ans
1080€ HT/ 3 ans

MOMENTO 120 +dispenser
1150€ HT/ 1 an
2180€ HT/ 2 ans
3110€ HT/ 3 ans

MOMENTO 200+ dispenser
490€ HT/ 1 an
930€ HT/ 2 ans
1320€ HT/ 3 ans

GEMINI
290€ HT/ 1 an

GEMINI +tower
330€ HT/ 1 an

PACK CONFORT +2

GEMINI
400€ HT/ 1an

GEMINI + tower
440€ HT/ 1 an

Pack Confort +2 indisponible pour les machines Aguila et Momento

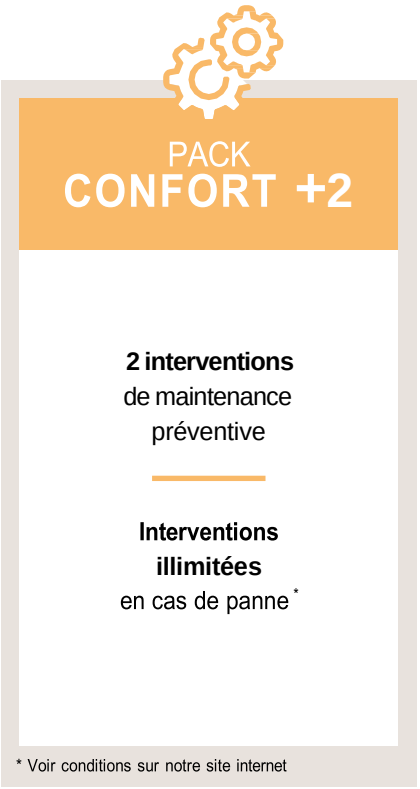
PACKS SAV

NESPRESSO PROFESSIONNEL

Des services pour assurer le bon fonctionnement de votre machine
et vous garantir un café de haute qualité.







Sous réserve d'éligibilité de votre machine.
Voir conditions sur www.nespresso.com/pro/fr/fr/pages/packs-SAV-machines

INTERVENTIONS TECHNIQUES ILLIMITÉES EN CAS DE PANNE
Interventions illimitées (hors cas de mauvaise utilisation de la machine) sur site en 48h maximum ou en atelier, en fonction de la panne et du type d'intervention.Prêt de machine en cas d'immobilisation, afin de poursuivre votre consommation. Les clients cafés, hôtels, restaurants équipés d'une machine de la gamme Aguila bénéficient d'un service de permanence technique le week-end et les jours fériés**

KIT DE DÉTARTRAGE INCLUS POUR PRENDRE SOIN DE VOTRE MACHINE
Dans les Packs Essentiel et Confort, vous bénéficiez de 2 kits de détartrage par tête et par an (hors Aguila). Ils seront envoyés lors de la commande suivant votre souscription au Pack, et lors de la commande suivant le 6ème mois de vie du Pack.

GARANTIE DE L'INTERVENTION
Vous bénéficiez d'une garantie de 3 mois sur la réparation effectuée (pièces et main d'œuvre). Cette garantie prend effet à compter de la date de réparation.

UNE ASSISTANCE DEDIEE PAR TELEPHONE
Nos Spécialistes Café vous guident dans l'utilisation de votre machine, procèdent à un diagnostic technique par téléphone en cas de problème et déclenchent éventuellement une intervention.

INTERVENTION DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE
Au nombre prévu dans le Pack choisi. Plusieurs points de contrôle seront effectués sur votre machine : température, étanchéité et un entretien sera réalisé : détartrage, nettoyage des sorties café et changement de filtre.***

DES VIDEOS ASSISTANCE SUR INTERNET
De l'aide à l'utilisation et au dépannage sur :
www.nespresso.com/pro/fr/fr/machine-assistance

En cas de non reconduction du Pack SAV nos interventions curatives et préventives sont facturées à l'acte incluant main d'oeuvre, pièces détachées et déplacement.
En cas de mauvaise utilisation de votre machine, l'intervention est également facturée à l'acte et les pièces cassées sont facturées.
Retrouvez tous nos tarifs conformément à nos CGV en fonction de votre machine sur notre site internet :
www.nespresso.com/pro/fr/fr/pages/packs-SAV-machines

*Tarifs en vigueur au janvier 2023. Nespresso se réserve le droit de modifier les tarifs sans préavis.
** un premier diagnostique est réalisé par téléphone afin d'évaluer la pertinence d'une intervention d'urgence. ***Uniquement pour les machines CS200, CS220, CS203, CS223, Nespresso Momento I00, 120 200, Aguila 220 et Aguila 420 branchées sur un réseau d'eau..

CONDITIONS GENERALES DE VENTE B2B AU 04/05/2026

A - DISPOSITIONS GENERALES

A-1 Application des présentes conditions générales de vente (ci-après « les CGV »)

Les présentes conditions générales sont applicables aux produits *Nespresso Professionnel* et *Starbucks by Nespresso* (capsules, machines et éléments associés - mobiliers, distributeurs, solutions de paiement, et accessoires : ci-après les « Produits ») livrables en France Métropolitaine (hors DROM-COM) et à destination des professionnels (ci-après le(s) « Client(s) »). Nespresso propose au Client différents types de contrats machines (ci-après le(s) « Contrat(s) ») : vente, mise à disposition et abonnement, soumis aux présentes CGV. Lorsque le Client est lié à Nespresso par un contrat-cadre, celui-ci prévaut sur les dispositions du/des Contrat(s) et des présentes CGV.

A-2 Modalités de règlement et tarifs

A-2.1 Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture par virement bancaire ou par prélèvement automatique au comptant. Coordonnées bancaires : IBAN (Numéro de Compte Bancaire International) : FR 76 3000 4013 2800 0115 0866 704 et BIC (Bank Identification Code) : BNPAFRPPPTX.

A-2-2 En cas de paiement par prélèvement automatique au comptant, le Client bénéficie d'une remise immédiate de 2% calculée sur le montant des capsules (non applicable en cas d'incident de paiement ou Contrat d'abonnement).

A-2.3 Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, toute somme non payée à l'échéance prévue donnera lieu au paiement d'intérêts de retard au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation ainsi qu'au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, tous frais occasionnés par le recouvrement en sus.

A-2.4 En cas de facture impayée ou d'insolvabilité du Client, Nespresso se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande. Pour tout nouveau Client, la seconde commande est soumise au bon règlement de la première.

A-2.5 Les prix facturés pour les Produits commandés sont ceux en vigueur au jour de la commande. Ils sont exprimés toutes taxes comprises, frais de livraison et installation inclus (hors machines Aguila) et indiqués sur le site www.nespresso.com/pro/fr/fr/. Nespresso se réserve le droit de modifier à tout moment les tarifs de ses Produits moyennant le respect d'un délai de préavis raisonnable, sauf circonstances particulières. Dans l'hypothèse où le Client opterait à la fois pour l'achat d'une machine et la mise à disposition d'une machine, l'intégralité des capsules sera facturée aux conditions tarifaires de la mise à disposition.

A-2.6 Nespresso conserve la propriété des Produits jusqu'au paiement complet des factures, étant précisé que les risques sont transmis au Client dès la validation du bon de livraison du transporteur, et par exception à la signature du compte-rendu d'installation lorsque Nespresso installe la machine chez le Client.

A-3 Vérification des Produits

Il appartient au Client de vérifier le nombre et l'état des Produits à leur réception et, en cas d'avarie ou de manquant, de faire les réserves d'usage auprès du transporteur et de Nespresso, conformément à l'article L133-3 du Code de commerce, dans les 3 jours (non compris les dimanches et jours fériés) suivant la réception des Produits. Dans de telles circonstances, Nespresso remettra alors au Client des Produits identiques de remplacement ou émettra un avoir sur son compte client.

A-4 Protection des données à caractère personnel

Nespresso traite les données personnelles des salariés et représentants du Client (ci-après les « Personnes concernées ») pour la gestion de la relation commerciale avec ce dernier. Nespresso s'interdit de céder les données personnelles des Personnes concernées à des tiers et les traite en stricte conformité avec les lois applicables et sa politique de protection des données disponible sur le site www.nespresso.com/pro/fr/fr/. Conformément au Règlement UE Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, les Personnes concernées dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant en écrivant à protection-des-donnees@fr.nestle.com.

A-5 Propriété intellectuelle

A-5.1 Le Client reconnait que tous les droits de propriété intellectuelle détenus par Nespresso sur ses produits et services demeurent sa propriété pleine et entière.

A-5.2 Toute utilisation des marques, logos ou tout autre élément protégé par un droit de propriété intellectuelle appartenant à Nespresso, en tout ou partie, doit être soumise à son autorisation préalable et écrite. A défaut, une telle utilisation sera constitutive de contrefaçon et pourra engager la responsabilité civile et pénale du Client.

A-6 Code de conduite du groupe Nestlé

Conformément à son Code de conduite, Nespresso s'engage à agir en permanence avec intégrité et respect de ses engagements au profit de ses parties prenantes internes et externes.

Dans ce contexte, le Groupe Nestlé met à la disposition une ligne d'alerte pour signaler tout acte contraire à ses normes internes mais aussi communiquer toute information portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement :

- Sur le site : www.nestle.fr/faites-nous-part-de-vos-préoccupations
- Ligne téléphonique de signalement en France : 0800-908810

A-7 Force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence qui empêcherait l'exécution par Nespresso de ses obligations, Nespresso sera exonéré de toute responsabilité. Dans cette hypothèse, Nespresso se réserve la faculté de suspendre ou de résilier tout ou partie du Contrat, de plein droit et après en avoir informé le Client.

A-8 Qualité

Les Produits sont conformes aux normes et règlementations en vigueur en France. En cas de rappel de Produits, Nespresso s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais.

A-9 Droit applicable et juridiction compétente

L'interprétation et l'exécution des Contrats et des CGV, ainsi que tous les actes qui en seraient la conséquence, sont soumis au droit français. Le Tribunal de Commerce de Paris sera seul compétent en cas de litige.

B - DISPOSITIONS LIEES AUX CAPSULES ET ACCESSOIRES

B-1 Commandes

B-1.1 Les commandes peuvent être passées par téléphone auprès du centre de relations clients Nespresso ou par internet sur le site www.nespresso.com/pro/fr/fr/ via l'interface personnelle du Client.

B-1.2 La quantité minimale par commande de capsules est fixée à 200 capsules en conditionnement boite ou 600 capsules en conditionnement tube.

B-1.3 Nespresso propose un service facultatif et sans engagement d'abonnement café permettant au Client de recevoir de manière récurrente ses capsules et certains de ses accessoires (notamment sucre et gourmandises) préalablement sélectionnés par ses soins et selon la fréquence qu'il aura définie. Modalités complètes sur le site https://www.nespresso.com/pro/fr/fr/abonnement-cafe-professionnel.

B-2 Livraison

B-2.1 Nespresso s'efforce d'assurer ses livraisons en France métropolitaine dans les 5 jours ouvrables à compter de l'expédition de la commande. Par exception, ce délai est porté à 10 jours ouvrables pour les machines Aguila et les commandes volumineuses (commande d'un poids supérieur à 80kg ou contenant plus de 8500 capsules en conditionnement boite ou 4800 capsules en conditionnement tube ou 6000 capsules coniques ou 5 machines ou 10 cartons d'accessoires ou 50 lots de gobelets).

B-2.2 Nespresso propose différents modes de livraison dont le choix est déterminé par le Client au moment de sa commande.

B-2.3 Nespresso s'engage à livrer des capsules et accessoires avec une date de durabilité minimale résiduelle de 2 mois.

B-3 Service de collecte et de recyclage des capsules

Sous réserve d'éligibilité, Nespresso propose au Client un service facultatif de collecte et de recyclage de ses capsules usagées. Ce service, dont les modalités complètes sont définies sur le site https://www.nespresso.com/pro/fr/fr/recyclage-nespresso-pro, est réalisé par un tiers au choix de Nespresso. Nespresso se réserve cependant la possibilité de modifier à tout moment les conditions de ce service, notamment en cas de modification de la règlementation en vigueur.

B-4 Dispositions spécifiques à la mise à disposition

Le Client s'engage à commander mensuellement, pour chaque machine, le nombre de capsules prévu au Contrat pendant toute sa durée.

En cas de commande inférieure à son niveau d'engagement, Nespresso se réserve le droit :

a. de reprendre la ou les machines mises à disposition et facturer des frais de dossier et logistiques correspondant à un forfait de 100 € HT pour une machine Zenius, de 125 € HT pour une machine Momento et de 1000 € HT pour une machine Aguila et Towers,

b. d'analyser, à chaque fin d'année calendaire, le volume de commande effectivement passé par le Client. Dans l'hypothèse où le Client aurait contractualisé en cours d'année, Nespresso mènera cette analyse au prorata temporis sur chaque année calendaire. S'il est relevé à l'issue de cette analyse que le Client n'a pas respecté son volume d'engagement, Nespresso se réserve le droit de lui facturer une indemnité égale à la différence entre le total des volumes de commande attendus sur la ou les machines détenues par le Client et le volume de commande réellement passé par le Client.

c. de suspendre toute prestation de service après-vente. Dans l'hypothèse où le Client aurait besoin d'une intervention curative et/ou préventive, cette intervention lui sera facturée aux tarifs en vigueur figurant sur le site https://www.nespresso.com/pro/fr/fr/packs-sav-machines-professionnelles. Cette prestation de service après-vente pourra être réactivée lorsque le Client aura payé l'éventuelle facture d'indemnité visée au point b ci-avant.

En cas de manquement par le Client à l'une de ses autres obligations contractuelles, Nespresso se réserve en outre le droit de reprendre la ou les machines mises à disposition et facturer des frais de dossier et logistiques correspondant à un forfait de 100 € HT pour une machine Zenius, de 125 € HT pour une machine Momento et de 1000 € HT pour une machine Aguila et Towers.

B-5 Dispositions spécifiques à l'abonnement

Le Client s'engage à commander, selon la fréquence de livraison convenue, pour chaque machine, le nombre de capsules prévu au Contrat pendant toute sa durée. Via son interface personnelle, le Client aura la possibilité :

- De modifier les variétés et/ou le volume mensuel de commande de capsules contenues dans sa commande automatique, sous réserve de respecter son minimum de commande et d'en faire la demande jusqu'à la veille de la date d'expédition de sa commande ;
- De modifier sa date de livraison, sous réserve d'en faire la demande jusqu'à la veille de la date d'expédition de sa commande ;
- De suspendre sa commande automatique, pendant 2 mois maximum par année contractuelle, sous réserve d'en faire la demande 2 semaines avant la date de suspension souhaitée. Dans ce cas, la durée de son Contrat sera prolongée pour une durée équivalente à celle de la suspension.

Le Client peut ajouter des accessoires à sa commande automatique. Il pourra modifier l'assortiment d'accessoires via son interface personnelle jusqu'à la veille de la date d'expédition de sa commande.

En cas de résiliation pour faute du Client, le Client reste redevable des loyers normalement dus jusqu'à l'échéance de son Contrat ainsi que des sommes précisées à l'article B-4a.

En cas de non-paiement des factures (loyers et commandes de capsules et accessoires) à leur échéance, Nespresso notifiera au site qu'elle n'assurera plus de prestation de service après-vente au titre du pack SAV. Cette modification prendra effet le mois suivant sa notification au site. Dans l'hypothèse où le site aurait besoin d'une intervention curative et/ou préventive, cette intervention lui sera facturée aux tarifs en vigueur figurant sur le site www.nespresso.com/pro/fr/fr/.

C - DISPOSITIONS LIEES A LA MACHINE

A la demande du Client, Nespresso s'engage à assurer l'enlèvement et le traitement des machines.

C-1 Dispositions spécifiques : mise à disposition et abonnement

C-1.1 Modalités

a/ Nespresso met à la disposition du Client ou loue (abonnement) au Client, selon les indications figurant au Contrat dédié, une(des) machine(s) et ses éventuels mobiliers.

b/ La(les) machine(s) et ses éventuels accessoires mis à disposition ou loués demeurent la propriété de Nespresso et ne peuvent être cédés, mis en gage, prêtés à un tiers ou sous-loués.

Le Client s'engage à ne pas modifier l'emplacement des machines et ses éventuels accessoires mis à disposition ou loués avant d'avoir obtenu l'autorisation préalable et écrite de Nespresso.

Le Client s'engage également à informer Nespresso, par tout moyen et au moins 1 fois par an, de l'état effectif de son parc machine(s) en lui indiquant le(s) modèle(s) de la/des machine(s) toujours en sa possession, son/leur numéro de série et son/leur emplacement.

c/ Le Contrat de mise à disposition est conclu, à compter de sa date de signature, pour une durée de 24 mois pour la machine Zenius et pour une durée de 36 mois pour les machines Aguila et Momento. A échéance et sauf dénonciation du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception 1 mois avant son terme, le Contrat sera automatiquement renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation ensuite par l'une des parties au moins 1 mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Le Contrat d'abonnement est conclu pour une durée de 24 ou 36 mois à compter de sa date de signature. A échéance et sauf dénonciation du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception 1 mois avant son terme, le Contrat sera reconduit tacitement pour une durée indéterminée (résiliable par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'un mois).

C-1.2 Responsabilité et assurances

Le Client sera responsable des dommages corporels, matériels et/ou immatériels pouvant être causés à ses préposés, aux Produits qui lui sont confiés ainsi qu'aux tiers, en ce compris ses clients et ses salariés. A ce titre, le Client devra assurer sa responsabilité civile auprès de compagnies notoirement solvables. Concernant les dommages causés aux machines et leurs éventuels accessoires, ils devront être couverts pour une valeur minimale basée sur les tarifs des machines et accessoires en vigueur au jour de la mise à disposition ou de l'abonnement. Le Client devra être en mesure de justifier à Nespresso l'existence desdites assurances en cours de validité, sur simple demande.

C-1.3 Fin du Contrat – Restitution de la ou des machine(s)

A la fin du Contrat, quel qu'en soit le motif, la ou les machines devront être rendues à Nespresso en bon état d'hygiène et de marche. En cas de détérioration (hors usure normale), Nespresso se réserve le droit d'exiger des frais de remise en état ou le remboursement de la ou les machine(s).

C-2 Dispositions spécifiques : vente

C-2.1 Garantie légale

Les machines Nespresso bénéficient de la garantie légale des vices cachés prévue des articles 1641 à 1649 du Code Civil.

C-2.2 Service après-vente

Le Client recourt au service après-vente pour ses machines, réalisé directement par Nespresso ou par un tiers au choix de Nespresso. Les modalités de ce service sont définies sur le site https://www.nespresso.com/pro/fr/fr/packs-sav-machines-professionnelles. Nespresso se réserve le droit d'en modifier à tout moment les conditions et modalités. Nespresso se dégage de toute responsabilité si le Client fait appel à d'autres techniciens pour le service après-vente de sa/ses machine(s) que ceux agréés par Nespresso.