

1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente et de livraison de Cremo SA (« CGV »), dans leur version en vigueur au moment de la confirmation de commande, s'appliquent à toutes les ventes et livraisons effectuées par Cremo SA (« Cremo »), y compris ses succursales, à ses clients (« Client(s) »).

1.2 Les conditions générales ou autres conditions commerciales des Clients ou de tiers s'appliquent uniquement si Cremo les accepte expressément par une signature directe. Les références aux conditions générales du Client sur des contrats, commandes ou autres documents ne rendent pas ces conditions générales valables, même si ces contrats, commandes ou autres documents sont signés par Cremo.

1.3 Toute dérogation aux CGV ne sera valable que pour autant qu'elle figure dans un document écrit liant les deux parties et faisant expressément référence aux CGV.

2. Offres, commandes, conclusion d'un contrat

2.1 Toute commande passée par le Client ne constitue qu'une offre d'achat. Le contrat de vente n'est réputé conclu que lorsque Cremo a expressément confirmé la commande du Client par écrit (y compris par courriel ou tout autre moyen électronique). En l'absence de confirmation écrite, aucun engagement ne lie Cremo.

2.2 Les offres, catalogues, listes de prix et autres documents émis par Cremo, y compris les offres écrites adressées au Client, ne constituent pas des offres fermes ou contractuelles. Ils sont purement indicatifs et peuvent être modifiés ou retirés à tout moment sans préavis. L'acceptation par le Client, même d'une offre écrite de Cremo, ne suffit pas à conclure un contrat. Le contrat n'est réputé conclu que lorsque Cremo confirme expressément par écrit ladite acceptation. Toute acceptation non confirmée par écrit n'engage pas Cremo.

2.3 Toute commande confirmée par écrit par Cremo est ferme et ne peut être ni modifiée ni annulée par le Client sans l'accord écrit préalable de Cremo. En cas d'acceptation écrite par Cremo d'une annulation, Cremo est en droit de facturer une pénalité équivalente à 10 % du montant de la commande (au minimum CHF 300.-), sans préjudice du droit à une indemnisation complémentaire pour tout autre dommage subi. Toute modification acceptée d'une commande confirmée peut, sauf accord contraire, entraîner l'annulation ou le report des délais et conditions de livraison initialement convenus ainsi que des prix.

3. Livraison

3.1 Les délais de livraison indiqués sont indicatifs, sauf engagement écrit exprès. Cremo s'efforce de respecter les délais de livraison convenus. Toutefois, tout retard ne saurait donner lieu à une indemnisation ou à une résiliation du contrat, sauf en cas de faute grave prouvée de la part de Cremo.

3.2 Sauf disposition contraire, les produits sont livrés EXW (Incoterms 2020), à l'entrepôt indiqué dans la confirmation de commande. Le transfert des risques au Client intervient dès la date de mise à disposition confirmée, même en cas de retard d'enlèvement imputable au Client.

3.3 En cas d'impossibilité de livraison imputable au Client (absence d'enlèvement, équipements inadaptés, interdiction d'accès, etc.), Cremo se réserve le droit :

- de facturer au Client des frais de stockage (2 % du montant de la commande par jour de retard, min. CHF 200.-) ;

- de vendre ou de détruire les produits après un retard de plus de 10 jours, avec facturation intégrale des frais et pertes subis.

3.4 Les livraisons partielles par Cremo sont autorisées.

3.5 Le conditionnement des produits commandés est conforme aux usages standards du transport routier suisse. Tout conditionnement ou étiquetage particulier, notamment en vue d'une exportation, doit faire l'objet d'un accord préalable écrit et reste à la charge exclusive du Client. Le Client est seul responsable de s'assurer que les produits qu'il exporte respectent les exigences légales et normatives du pays de destination. Cremo n'assume aucune responsabilité à cet égard.

4. Prix, facturation et conditions de paiement

4.1 Les prix s'entendent hors TVA, frais de transport, douane et autres taxes applicables.

4.2 Sauf accord contraire dans la confirmation de commande, les factures sont payables à 20 jours nets à compter de la date de facturation.

4.3 À l'échéance du délai de paiement applicable, le Client est automatiquement en demeure sans mise en demeure préalable, et un intérêt moratoire de 7,5 % l'an est dû à compter du premier jour suivant l'échéance.

4.4 En cas de retard de paiement supérieur à 60 jours, ou en cas de procédure d'insolvabilité, liquidation, ou surendettement du Client, Cremo se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toutes commandes en cours et de réclamer des dommages-intérêts.

4.5 Toute exigence particulière de facturation (par ex. formats, portails, e-factures) doit être notifiée par le Client par écrit avant la livraison et pourra être sujette à coût additionnel. À défaut, les frais de traitement supplémentaires seront facturés (CHF 300.- minimum).

4.6 Le Client n'est pas autorisé à opérer des déductions, compensations ou retenues, sauf accord écrit préalable de Cremo.

4.7 Le transfert de propriété intervient au moment du paiement intégral des produits commandés.

5. Garanties, conformité et réclamations

5.1 Cremo garantit que ses produits et leur emballage sont conformes aux spécifications convenues et aux exigences légales suisses en matière de sécurité alimentaire.

5.2 Cremo garantit que ses installations et processus de fabrication sont conformes aux exigences posées par les certificats internationaux suivants : FSSC 22000, ISO 14001.

5.3 Toute autre norme, charte qualité ou tout code de conduite imposé par le Client n'est applicable qu'avec l'accord préalable et écrit de Cremo.

5.4 En règle générale, les garanties de Cremo sont valables jusqu'à la date indiquée sur l'emballage du produit, qu'il s'agisse d'une date limite de consommation (DLC) ou d'une date de durabilité minimale (DDM) (« date de péremption »), sous réserve que les conditions de conservation recommandées aient été respectées. Lorsqu'aucune date de péremption n'est indiquée, les garanties de Cremo ne sont valables que pour une durée correspondant aux spécificités communément admises pour les produits concernés, le cas échéant telles que reflétées dans un document émis par Cremo.

5.5 Le Client doit vérifier les produits à la livraison. Tout défaut apparent doit être signalé immédiatement, tout autre

défaut dans un délai de 3 jours ouvrables dès sa découverte, et en tout cas dans les 10 jours après livraison. Passé ce délai, la livraison est réputée acceptée sans réserve.

5.6 Toute réclamation doit préciser le produit concerné et comporter une description détaillée du défaut (avec photo), le numéro de lot, le numéro d'article, la date de livraison, la date de péremption et les quantités concernées. À la demande de Cremo, le Client devra également mettre le produit concerné ainsi que toute matière étrangère éventuellement identifiée dans le produit à disposition afin de permettre la vérification du défaut.

5.7 Cremo exclut toute responsabilité pour tout défaut résultant des actions ou omissions du Client ou de ses représentants postérieurement à la livraison, notamment tout défaut imputable à des conditions de transport ou d'entreposage inadéquates au vu des caractéristiques des produits, y compris en cas de rupture de la chaîne du froid. Il appartient au Client de démontrer le respect des conditions de transport et de conservation.

5.8 Lorsque l'existence d'un défaut est confirmée, Cremo, à sa seule discrétion, remplacera tout produit défectueux dans un délai raisonnable ou remboursera le prix du produit défectueux au moyen d'une note de crédit à faire valoir sur d'ultérieures commandes du Client.

5.9 Les remèdes décrits à l'article 5.8 sont les seuls remèdes en cas de défaut des produits vendus par Cremo. Le Client ne dispose d'aucun autre droit, notamment à des dommages-intérêts, à une réduction du prix, à la résolution du contrat ou à toute autre forme de compensation, contractuelle ou extracontractuelle.

5.10 Tout audit demandé par le Client doit être annoncé par écrit au moins quatre semaines à l'avance. En cas de situation de crise (notamment en matière de sécurité alimentaire), un préavis minimum de 24 heures est requis. Le Client doit fournir à Cremo un plan d'audit complet avant la visite et prendre à sa charge la présence d'un interprète qualifié si nécessaire. Cremo n'est pas tenu de remettre de documents internes confidentiels, tels que le plan HACCP, les recettes, les paramètres de production ou toute autre information technique protégée.

6. Limitation de responsabilité

Cremo ne peut être tenu responsable que si le Client apporte la preuve d'un dommage direct ainsi que d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de la part de Cremo. La responsabilité de Cremo est exclue en cas de négligence légère. Toute responsabilité pour les dommages indirects, les dommages consécutifs ou les dommages à des tiers, le manque à gagner ou l'atteinte à la réputation est exclue dans la mesure où la loi le permet.

7. Indemnisation

Le Client s'engage à indemniser Cremo pour tout dommage, réclamation, responsabilité ou coût (y compris les frais de justice) résultant de l'utilisation, la revente, le stockage ou la manipulation des produits en violation du contrat, de la loi ou des instructions de Cremo.

8. Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle, notamment ceux portant sur les produits, recettes, étiquettes, marques, emballages, croquis, ébauches, modèles, outils, procédés, échantillons et données d'impression, demeurent la propriété exclusive de Cremo, y compris lorsque ceux-ci résultent de travaux de conception, de développement ou d'adaptation réalisés par Cremo pour le Client.

Le Client s'engage à ne pas copier, modifier, masquer ou exploiter les marques, éléments protégés ou signes distinctifs de Cremo, ni à les transmettre ou communiquer à des tiers, ni à les utiliser dans le cadre d'une collaboration avec des tiers, sauf autorisation écrite préalable de Cremo.

9. Confidentialité

9.1 Toute information échangée entre Cremo et le Client est confidentielle, quelle que soit la forme sous laquelle l'information est divulguée (écrit, y compris, sous forme électronique, ou oral). En particulier, toute information relative aux processus et conditions de fabrication des produits, spécifications techniques, conditions de livraison et conditions commerciales, ainsi que toute autre information relative aux affaires de Cremo, doivent être traitées de façon strictement confidentielle par le Client.

9.2 Le Client et Cremo s'interdisent d'utiliser, de quelque façon que ce soit, les informations confidentielles de l'autre partie pour toute fin autre que l'exécution du contrat conclu entre eux.

10. Force majeure

En cas de perturbations imprévisibles dont Cremo n'est pas responsable, qu'elles surviennent chez Cremo ou chez ses fournisseurs, les délais de livraison et d'exécution seront automatiquement prolongés de la durée de la perturbation. Sont notamment visés les cas de grèves, lock-outs, perturbations d'exploitation, maladies infectieuses et épidémies, interruptions ou encombrements des voies de transport, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, tempêtes, guerre, difficultés d'approvisionnement en électricité ou en matières premières, ou toute autre limitation ou défaillance affectant la capacité d'obtenir les matières premières dans les quantités et/ou la qualité nécessaires à la fabrication des produits transformés. Sont également inclus les défaillances de fournisseurs, de sous-traitants et de transporteurs, les pénuries ou interruptions de main-d'œuvre ainsi que les directives ou mesures imposées par les autorités. Si de telles circonstances entraînent un retard de plus de huit semaines, chaque partie aura le droit de résilier la commande ou le contrat de vente concerné par simple notification écrite, sans qu'aucune indemnité ni compensation ne soit due.

11. Dispositions finales

11.1 Si certaines dispositions des présentes CGV s'avèrent invalides ou si l'exécution devient impossible, les autres dispositions des CGV demeurent valides. Les dispositions invalides sont remplacées par des dispositions qui se rapprochent le plus possible de la signification et finalité économique prévues de la disposition invalide ou impossible.

11.2 Le Client ne peut céder ses droits ou obligations sans l'accord écrit de Cremo.

12. Droit applicable et for

12.1 Les relations contractuelles sont régies par le droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980.

12.2 Le for exclusif pour tous les litiges découlant de la relation contractuelle entre les parties est Fribourg (Suisse).

Entrée en vigueur : 10.2025