

CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS NETTOYAGE ET BLANCHISSERIE

LE SEUL FAIT DE LA REMISE DU LINGE ET DES VETEMENTS A NOTRE MAISON CONSTITUE L'ACCEPTATION DE CES CONDITIONS

DELIVRANCE DU TICKET DE DEPOT

Lors de la remise des articles confiés, le(s) document(s) constituant le ticket de dépôt doit comporter les mentions suivantes :

- raison sociale du magasin
- la date de remise du ou des articles confiés
- le nombre et la nature de ces articles
- la qualité du service commandé
- le prix de chaque prestation
- les réserves éventuelles émises par le professionnel
- l'existence du constat amiable en cas de différend

Le ticket de dépôt peut mentionner à la demande du client la marque et la valeur d'achat du ou des articles confiés lorsque celle-ci est supérieure au barème d'indemnisation.

RESPONSABILITE DU PROFESSIONNEL

Le professionnel doit restituer l'article dans son intégrité initiale, après réalisation de la prestation prévue. Il est responsable de l'état dans lequel il rend l'article qui lui a été confié.

Il doit tout mettre en œuvre pour parvenir, sur les articles confiés, au meilleur résultat possible de propreté. Si les risques sont trop grands, il peut refuser le travail ou émettre des réserves écrites sur le ticket de dépôt.

En cas de détérioration de l'article:

Le professionnel doit renseigner ses clients sur les possibilités et les risques de nettoyage des articles. En cas de détérioration en cours de nettoyage, le professionnel n'est pas tenu d'une obligation de résultat mais de moyen, car il agit en locateur d'ouvrage dont la responsabilité civile est déterminée à l'article 1789 du code civil.

Le professionnel est présumé responsable envers le client de l'état dans lequel il rend l'article qui lui a été confié, notamment des détériorations subies par l'article. Le professionnel doit soit avoir fait les réserves au moment de la remise de l'article, soit démontrer son absence de faute.

Le professionnel peut s'exonérer de sa responsabilité en démontrant qu'il n'a commis aucune faute. Cette preuve peut résulter soit des réserves émises sur le ticket de dépôt, soit d'une étude technique, soit d'un vice caché ou d'un défaut de conformité de l'article.

Le professionnel n'est pas responsable lorsque la détérioration est due à un vice caché de l'article (fabrication, mites, projections produits chimiques, frappures d'air, ...), et les éléments de preuve fournis par le professionnel peuvent servir à se retourner contre le vendeur du textile qui est responsable des défauts cachés de la chose vendue (articles 1641 et suivants du code civil) ou des défauts de conformité (article L.211-4 du code de la consommation).

En cas de réclamation, une étude technique peut être demandée au CTTN :

Centre technique de la teinture et du nettoyage

69131 ECULLY CEDEX

Tél. : 04 78 33 08 61

<http://www.cttn-iren.com/>

En cas de perte de l'article:

Le professionnel est soumis à une obligation de restitution en vertu du contrat de dépôt.

En cas d'impossibilité de restituer l'article confié (perte, vol, incendie...), le professionnel est présumé responsable. Il engage donc sa responsabilité, sauf s'il peut rapporter la preuve qu'il n'a commis aucune faute et que cette perte est due à une cause étrangère qu'il ne pouvait prévoir.

La perte d'un article est supposée lorsque l'article n'a pas été rendu dans le délai de deux mois à compter de la remise, la date du ticket de dépôt faisant foi.

ETIQUETAGE

Tout vêtement acheté doit comporter une étiquette de composition indiquant la nature du tissu (composition en fibres : coton, soie, laine...). Cet étiquetage est obligatoire pour les textiles commercialisés en Union européenne depuis le 8 mai 2012 et relève du règlement (UE) n° 1007/2011 du Parlement Européen et du Conseil du 27 septembre 2011 relatif aux dénominations des fibres textiles et à l'étiquetage et au marquage correspondants des produits textiles au regard de leur composition en fibres (articles 14 et 16). L'étiquetage doit être durable, aisément lisible, visible et accessible, et dans le cas d'une étiquette, celle-ci doit être solidement fixée.

La responsabilité du professionnel ne peut pas être engagée en cas d'étiquetage de composition erroné. Une étiquette d'entretien est recommandée mais n'est pas obligatoire. Cela facilite le travail du professionnel.

En cas d'erreur sur l'étiquette d'entretien, le fabricant engage sa responsabilité.

En vertu de l'article 2 de la loi du 4 août 1994, les consignes d'entretien et de composition sur les étiquettes doivent être rédigées en français de façon lisible et visible.

RECLAMATIONS

Les réclamations qui peuvent survenir sont, autant que possible, réglées à l'amiable entre les parties intéressées.

Elles doivent être impérativement formulées au moment de la livraison de l'article et donner lieu à l'établissement d'un constat amiable, rempli et signé conjointement par le professionnel et son client.

INDEMNISATION

Lorsque la responsabilité du professionnel est engagée, le montant de l'indemnisation des articles est calculé sur la base du barème figurant en annexe et auquel est appliqué un abattement en fonction de l'ancienneté de l'article.

La profession s'engage à ce que les prix figurant sur le barème d'indemnisation soient revus chaque année en fonction de l'évolution des prix des vêtements de dessus.

L'indemnisation est égale à :

80 % pour un article acheté depuis moins de trois mois,

60 % pour un article acheté depuis moins de trente mois.

Toutefois, lors de la remise de l'article, lorsque le client aura fait une déclaration de valeur supérieure à celle figurant au barème, c'est cette dernière qui sera prise en considération sur justificatif.

Pour les articles plus anciens, l'indemnisation est égale à 30% du montant figurant au barème et, pour un article manifestement très usagé, le prestataire a la possibilité d'exprimer des réserves sur le ticket de dépôt de l'article.

Pour les articles d'une valeur visiblement très inférieure à celle du barème, le montant de l'indemnisation ne pourra excéder la valeur de l'article.

REMBOURSEMENT DU TOUT POUR LA PARTIE

Lorsqu'un ensemble, ou partie d'ensemble, a subi une détérioration ou une perte (costume 3 pièces, ensemble féminin, parure de draps ou d'ameublement, ...) l'indemnisation de l'ensemble ne peut s'effectuer que si la totalité des pièces a été donnée à traiter. Dans le cas contraire, seule la pièce confiée sera indemnisée.

DELAIS DE GARDE

Le professionnel est tenu de conserver les articles pendant un an (loi du 31 décembre 1903 - article 1er), mais il demande aux clients de bien vouloir les récupérer dans un délai de 3 mois pour des contraintes de stockage.

Si les vêtements de grand prix (fourrures, vêtements d'apparat, ...) ne sont pas retirés à la date prescrite sur le ticket de dépôt, ils sont réputés gardés à titre onéreux.

BLANCHISSERIE

En raison de l'impossibilité de fixer d'une manière indéniable la valeur des articles au moment où ils sont remis, la responsabilité du professionnel est limitée à une somme représentant au plus 10 fois le prix du blanchissage. La somme ainsi calculée ne peut toutefois conduire à une indemnisation supérieure à la valeur de l'article neuf.

En cas de détérioration, la responsabilité du professionnel n'est pas engagée dans les cas suivants :

- Linge au poids, dans le cas de mélange d'articles ne supportant pas le même traitement, le blanchissage étant effectué sans triage ni contrôle
- Blanchissage à la pièce :
- articles ayant subi des traitements spéciaux non signalés à la remise
- articles manifestement très usés ne résistant pas à un lavage normal
- accessoires non textiles d'un article.

VALEURS LIMITES SERVANT DE BASE POUR LE CALCUL DU BAREME D'INDEMNISATION

Arrêté du 27 mars 1987 relatif à la publicité des prix des prestations de services dans le secteur de la blanchisserie et du nettoyage à sec – article 4