CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS
DES ENTREPRISES DE L'ENTRETIEN DU TEXTILE
23/10/2023

-

I. DEFINITIONS

Art. 1 – Ces conditions ont été élaborées et approuvées par
- d'une part :
1) ACV-CSC TEXTURA, Koning Albertlaan 27, 9000 Gent,
2) Test Achats, rue de Hollande 13, 1060 Bruxelles,

- et d'autre part :
la Fédération Belge de l'Entretien du Textile, la F.B.T., Brusselsesteenweg 478, 1731 Zellik.

Art. 2 –
a) Ces conditions sont affichées et se trouvent à la disposition de tous les intéressés dans chaque entreprise de l'entretien du textile affiliée à la FBT ainsi que dans tous ses dépôts et succursales. Un emblème, identique à celui représenté sur ce document, distingue les membres de la fédération.
b) Les entreprises de l'entretien du textile feront mention de ces conditions dans leurs listes et carnets, leurs factures, leurs notes et leurs accusés de réception.
c) Il sera remis un exemplaire à chaque client sur simple demande.
d) Ces conditions générales seront également à la disposition de chaque intéressé :
1. au secrétariat FBT et au secrétariat national de chaque groupement de consommateurs mentionné dans l'article 1 ;
2. au secrétariat de la Commission d'Arbitrage CACET asbl , Brusselsesteenweg 478, 1731 Zellik.
CACET = Commission d'Arbitrage Consommateurs – Entreprises de l'Entretien du Textile

Art. 3 –
- On entend par «entreprise de l'entretien du textile » toute entreprise qui nettoie, lave, entretient ou teint du textile ou du cuir.
- On entend par «client » toute personne privée qui confie ou fait confier à une entreprise de l'entretien du textile des articles pour les faire traiter.

Art. 4 – En recourant aux services de l'entreprise de l'entretien du textile, le client accepte les présentes conditions générales.

II. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE DE L'ENTRETIEN DU TEXTILE

Art. 5 – L'entreprise de l'entretien du textile est tenue d'effectuer les services qui lui sont demandés dans les règles de l'art et en respectant des délais raisonnables.
A la réception des articles, l'entreprise de l'entretien du textile est tenue de remettre au client un accusé de réception faisant mention de la date du dépôt des articles et faisant référence aux conditions générales.

Art. 6 – Les entreprises de l'entretien du textile sont responsables des pertes et des dommages causés aux articles confiés, sauf stipulations contraires dans les présentes conditions générales.

III. RECOMMANDATIONS AU ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Art. 7 – **Recommandations**
a) Le client fera connaître clairement son nom et adresse à l'entreprise de l'entretien du textile. Il les attachera à ses colis et il marquera de préférence ses pièces avec ses initiales.
b) Il emballera ses pièces convenablement de sorte que rien ne puisse être perdu ni endommagé.
c) Il emballera séparément les petites pièces, les mouchoirs, les articles délicats ou d'une valeur particulière.
d) **Obligations**
Le client éliminera tout objet dangereux qui pourrait endommager ses pièces : boutons de manchettes, broches, objets de décoration, stylos, rouge à lèvres, monnaie, etc.
e) **Obligation de conservation**
Le professionnel de l'entretien du textile informera Le client après 14 jours qu'il doit venir récupérer ses articles textiles nettoyés.
Les articles non récupérés doivent être conservés pendant un an.

Art. 8 – **Restrictions de responsabilité et réserves**
a) L'entreprise de l'entretien du textile décline toute responsabilité pour des dommages survenus aux articles qui ont subi un traitement normal, mais dont la composition des matières ou un défaut n'étaient pas décelables à première vue.
b) Les pièces d'une valeur particulière doivent être présentées séparément et au moins être accompagnées d'une note d'avertissement. Si cette obligation n'a pas été respectée, la responsabilité de l'entreprise n'est pas engagée en cas de dommages causés par un traitement normal des articles.
c) Le traitement des textiles délicats tels que les soies, rideaux, tentures, tapis et cuirs sera effectué dans les règles de l'art, mais sera toujours accompagné d'un certain risque. Dans certains cas, il est recommandé à l'entreprise de l'entretien du textile de formuler une réserve écrite et de demander au client de la signer pour accord.
d) Les textiles et les cuirs sont toujours nettoyés selon les recommandations indiquées sur les étiquettes d'entretien dont ils sont éventuellement pourvus
e) L'entreprise de l'entretien du textile décline toute responsabilité en cas de perte des objets mentionnés dans l'art. 7.d) ou en cas de dommages causés par ces objets aux articles de leur propriétaire.
f) L'entreprise de l'entretien du textile n'est responsable des objets attachés aux pièces (boutons, fermoirs, boucles, ceintures collées, garnitures et matière plastique, caoutchouc ou cuir) que si ceux–ci supportent le traitement prescrit pour le traitement de ces pièces.

IV. TARIFS ET PAIEMENT

Art. 9 – En donnant des articles à traiter, cela implique que le client accepte les tarifs en vigueur dans l'entreprise de l'entretien du textile de son choix.

Art. 10 – Sauf convention contraire, le paiement se fait au comptant lors de la remise des pièces au client.

Art. 11 – En cas de non-paiement, d'impossibilité de livraison ou d'abandon par le client, les biens deviennent la propriété de l'entreprise de l'entretien du textile douze mois après leur dépôt et ce sans aucune compensation.

V. RECLAMATIONS

Art. 12 –
- En cas de perte, de traitement erroné ou de dommages aux articles, la plainte du client doit être adressée par lettre recommandée à l'endroit du dépôt des articles, mais de préférence au siège principal, dans un délai de 30 jours après la réception des articles. Une plainte écrite, avec accusé de réception par le destinataire, est équivalente.
- Après expiration de ce délai toute plainte peut être refusée.
- Si après récupération des articles, ceux-ci ont été utilisés, la plainte devient irrecevable à moins que le défaut n'ait pu être constaté qu'après utilisation. Dans ce cas, la commission prendra une décision.
- Le client retournera l'article endommagé à l'entreprise de l'entretien du textile sur simple demande de celle-ci et contre accusé de réception.

Art. 13 – Un délai de deux mois maximum est prévu pour le règlement à l'amiable d'un litige entre parties. Passé ce délai, il peut être soumis à la CACET asbl (cf. chapitre VII).

VI. INDEMNISATIONS

Art. 14 – Si la plainte du client concernant un traitement erroné, des dommages ou la perte d'un article est recevable et justifiée, l'entreprise de l'entretien du textile doit restaurer l'article, le remplacer ou accorder un dédommagement.

Art. 15 –
L'indemnité est calculée en fonction du prix d'achat de la pièce perdue ou endommagée, de la vétusté et de l'état dans laquelle celle-ci se trouvait lorsqu'elle a été perdue ou endommagée.

Art. 16 – Lorsqu'une partie d'un ensemble est donnée à traiter (ex. le pantalon d'un costume), le dédommagement ne portera que sur la partie confiée et non sur l'ensemble.

VII. LA COMMISSION D'ARBITRAGE «CACET asbl »

Art. 17 – L'entreprise de l'entretien du textile et le client qui ne parviennent pas à un accord sur la restauration, le remplacement ou le dédommagement d'un article peuvent faire appel à la Commission d'Arbitrage «CACET asbl ».
Le client a le choix de porter le litige soit devant la CACET asbl soit devant les tribunaux d'ordre judiciaire. Une fois le choix fait pour la CACET asbl, le jugement ultérieur est contraignant et sans appel conformément aux dispositions du Code Judiciaire (art.1676 et suivants).

Art. 18 – La commission d'Arbitrage « CACET asbl » est constituée conformément au règlement de ladite Commission.

Art. 19 – Le recours auprès de la CACET asbl doit être introduit au secrétariat de la Commission « CACET asbl» (Brusselsesteenweg 478, 1731 Zellik) en faisant usage d'un formulaire spécial et conformément au règlement de la Commission.

VIII. CONDITIONS GENERALES INDIVIDUELLES

Art. 20– Chaque entreprise peut avoir, outre les présentes conditions générales, des conditions particulières, pour autant que celles-ci ne soient pas en contradiction avec les présentes conditions générales de prestations des entreprises de l'entretien du textile.