

# conditions générales blanchisserie

DAD-004 / Version : 003 / Date : 26.01.2022 / Auteur : DIRG / Libération : DIRG

Les présentes conditions générales visent à clarifier les champs de responsabilité du client et du fournisseur dans le cadre de notre activité de blanchisserie. Le fait de nous confier des articles suppose que le client a pris connaissance et compris le contenu du présent document.

## 1. NETTOYAGE DES ARTICLES

L'intégrité est le fondement de l'engagement de la blanchisserie alfaset pour le traitement de vos articles. Ainsi, si vous êtes insatisfait d'une prestation, vous disposez de 48 heures après la livraison des articles concernés pour nous le manifester. Ceux-ci seront alors repris et retraités à nos propres frais.

## 2. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES COMMANDES

Si la prestation est convenue, notre service de livraison passe sur votre site pour la collecte – comme pour la livraison - de vos articles. Les articles collectés sont acheminés vers notre site de traitement.

A l'arrivée des articles sur le site de traitement, une inspection préalable permet de s'assurer notamment :

- que leur prise en charge ne présente aucune contre-indication technique
- que leur état général est acceptable
- de la présence de taches. Certains articles peuvent être refusés à l'issue de cette phase (voir « § Confirmation de nettoyage d'articles »).

## 3. CONFIRMATION DE NETTOYAGE D'ARTICLES

La majorité des articles (vêtements, linge de maison) se nettoie sans contre-indications ni problèmes. Néanmoins, il peut occasionnellement arriver que certains articles ne puissent être pris en charge par la blanchisserie alfaset. Cela vous est alors notifié par e-mail afin que vous puissiez décider de la conduite à tenir. En effet, certaines contre-indications ou problèmes peuvent notamment être relatifs à la couleur des articles, à la résistance de leurs matériaux de fabrication, à leur âge, à la présence de déchirures, à leur état général, bref à tout élément pouvant corrompre leur intégrité du fait de nos méthodes et techniques de traitement. En donnant votre accord formel pour la poursuite du traitement d'articles ainsi caractérisés, vous endossez par avance toute responsabilité quant aux dommages éventuels qu'ils pourraient subir et dont la blanchisserie alfaset ne saurait alors, et en aucun cas, être tenue pour responsable.

Si votre confirmation éventuelle n'est pas obtenue dans les délais impartis, le ou les articles incriminés vous seront retournés sans avoir été traités. Naturellement, les mêmes articles peuvent plus tard nous être confiés pour traitement après réception d'une décharge de responsabilité écrite à la blanchisserie alfaset. Veuillez toutefois noter que la procédure de décharge présentée est très

rarement activée, en pratique elle ne l'est que pour les cas d'articles comportant des taches très prononcées, des contre-indications explicites de leur fabricant, ou alors déjà très abîmés.

#### **4. ARTICLES ENDOMMAGÉS**

La blanchisserie alfaset n'endosse aucune responsabilité quant aux défauts éventuels, déchirures, usures ou petits trous dans les tissus, notamment, qui n'auraient pas été identifiés sur les articles avant leur traitement.

##### ETIQUETAGE

Il est rappelé qu'aux termes de la réglementation actuelle, il existe deux sortes d'étiquettes:

- l'étiquette de composition qui est OBLIGATOIRE (ex : coton, laine, soie, polyester/ coton, etc...)
- l'étiquette d'entretien qui est recommandée.

La blanchisserie alfaset décline toute responsabilité en cas d'étiquetage erroné, illisible ou manquant.

Le client est responsable de fournir les articles prêts au lavage (sans corps étranger se trouvant encore à l'intérieur), la blanchisserie alfaset décline toute responsabilité en cas de dommage survenant aux articles ou aux objets oubliés dans les poches par le client.

#### **5. DOMMAGES AUX ARTICLES INCOMBANT A LA BLANCHISSERIE ALFASET**

Dans le cas où certains dégâts imputables à une erreur de traitement par la blanchisserie alfaset entraîneraient un dommage irréparable aux articles confiés, la procédure de réclamation est la suivante :

- le client remplit le document de prétention en indemnisation
- le client laisse à notre disposition tous les articles faisant l'objet de sa prétention
- les éléments ainsi réunis sont soumis pour expertise à la direction générale qui statue sur une indemnisation en conformité à la pratique des assurances RC (valeur actuelle).
- en cas de désaccord, le client apporte la preuve de l'âge et de la valeur des articles (quittances d'achat originales, attestations du fabricant/vendeur)
- la direction générale propose une convention d'indemnisation. Le montant de celle-ci sera toutefois limité à 10 (dix) fois le montant hors taxes normalement facturé pour le traitement de l'article concerné et ceci, quelle que soit sa marque ou son état (neuf ou non).
- en cas d'acceptation par le client, l'indemnité convenue lui est versée par virement postal ou bancaire exclusivement, pour solde de toute prétention.
- les articles endommagés deviennent la propriété de la blanchisserie alfaset

## **6. CONDITIONS DE PAIEMENT**

Les articles déposés sur notre site de traitement sont à payer en fonction du tarif en vigueur à réception du linge traité.

Les articles pris et livrés par notre service de livraison font l'objet des conditions de paiement usuelles ou définies d'entente avec notre service commercial.

La blanchisserie se réserve le droit de retenir les articles confiés en cas de retard de paiement de factures déjà ouvertes au moment de la réception des articles.

## **7. TRAÇABILITÉ**

La blanchisserie se réserve le droit d'étiqueter les articles confiés en vue de garantir leur traçabilité. (p.ex. vêtements coûteux, de sécurité)

RFID : Le linge des résidents d'alfaset est identifié au moyen d'une pastille RFID ou étiquette nominative. Les autres clients peuvent bénéficier de cette prestation à leur demande. Les frais d'installation et de remplacement des pastilles RFID leur incombent.