

CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE - SEQUOIA PRESSING

Le seul fait de la remise du linge et des vêtements à notre maison constitue l'acceptation de ces conditions.

PUBLICITÉ DES PRIX ET DES PRESTATIONS

Se reporter aux affiches obligatoires définies par l'Administration.

Tous les travaux exécutés sont payables au comptant lors du dépôt des articles.

DÉLIVRANCE DU TICKET DE DÉPÔT

Lors de la remise des articles confiés, le document constituant le ticket de dépôt, qui fait office de note, est remis systématiquement aux clients, et doit comporter les mentions suivantes :

- La Raison Sociale du magasin ;
- Le nom de client, sauf en cas d'opposition ;
- 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 ;
- La valeur d'achat du ou des articles confiés à la demande du client, lorsque celle-ci est supérieure au barème d'indemnisation.

RESPONSABILITÉS DU PROFESSIONNEL

EN CAS DE DÉTÉRIORATION DE L'ARTICLE

Le professionnel doit renseigner ses clients sur les risques éventuels de nettoyage des articles.

Le professionnel n'est pas tenu à une obligation de résultat mais à une obligation 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 le vêtement. 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 expertise technique, soit d'un vice caché ou d'un défaut de conformité du vêtement. De plus, la responsabilité du professionnel ne peut être engagée en cas de repassage au kilo.

Les robes de mariée ne pouvant s'apparenter à un vêtement standard, le professionnel ne peut être tenu responsable de la détérioration de cet article.

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, le professionnel est présumé responsable. Il engage donc sa responsabilité, sauf s'il peut apporter 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 vêtement est supposée lorsque l'article confié n'a pas été rendu dans un délai d'un mois à compter de la date de remise.

ÉTIQUETAGE

Les textiles doivent obligatoirement être munis d'une étiquette de composition indiquant la nature du tissu (coton, laine, synthétique, etc.) et éventuellement d'une étiquette d'entretien. Si les recommandations d'entretien sont observées mais qu'un problème intervient (rétrécissement, décoloration, etc.), le professionnel ne saurait être tenu pour responsable. En revanche, la responsabilité du vendeur ou du fabricant peut être engagée.

L'étiquette de composition 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, à l'étiquetage et au marquage correspondants aux 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.

RESPONSABILITÉS ENCOURUES PAR LE PROFESSIONNEL DANS LE NETTOYAGE OU LA LAVAGE D'ARTICLES TEXTILES

Etiquette d'entretien	Présente	Absente
Vol, incendie, dégât des eaux, perte, substitution, accident de machines, manutention, traitement, livraison	OUI	OUI
Traitement non approprié	OUI	NON
Vices cachés (fabrication usure, mites, projections produits chimiques, frappures d'air, stylos dans les doublures, etc.) coutures à bord...	NON	NON
Colorants pigmentaires, enductions, perte d'apprêt	OUI	NON
Fibrillations, taches tenaces	NON	NON
Décoloration sur coloris fragiles, coulures	OUI	NON
Feutrage	OUI	OUI

Aucune garantie (cassure, dégradation, décoloration, fusion, déformation, décollage, perte par fils cassés, bouton déteignant à la vapeur, etc.) sur :

- Les robes de mariée, cet article est destiné à un usage unique.
- Anneau, crochet, nœud, perle, paillette, plume, garniture et autres parements, etc.
- Bouton, boucle, fermeture à glissière, pressions en métaux ou plastiques, etc.
- L'ensemble des élastiques fondus, déchirés ou détendus.

Tout article susceptible de mal supporter le nettoyage pourra être refusé ou accepté sous réserves écrites soit sur le ticket de dépôt du client soit par notification ultérieure et avant traitement.

CUIR ET DAIM

Ces articles n'étant pratiquement jamais dotés d'étiquette d'entretien, le prestataire intervient avec prudence et diligence, mais ne peut parfois éviter :

- De faible retrait, de légère perte de souplesse, des modifications dans les coloris ;
- La révélation de vices cachés résultant de la fabrication (vergetures, lésions parasitaires, cicatrices) ;
- De phénomènes imprévisibles et mal connus (polymérisation de corps gras) ou inévitables (ternissement des nuances pastel).

DÉLAIS DE GARDE

A l'exception des articles de grand prix (fourrures, vêtements d'apparat, etc.), les articles confiés peuvent rester 3 mois en dépôt chez le professionnel, sans qu'il puisse exiger de supplément.

De 3 à 12 mois, l'article pourra être considéré comme admis en garde à titre onéreux. Une disposition particulière est faite pour les articles de grand prix qui, dès l'instant où ils ne sont pas retirés à la date prescrite sur le ticket de dépôt, sont réputés articles à garder à titre onéreux.

Au-delà d'un an, le professionnel pourra s'en dessaisir par vente public (loi du 31 décembre 1903). Toute réclamation à ce dernier endroit sera considérée comme irrecevable.

Si la carte de fidélité n'a pas été utilisée pendant une année civile, le crédit disponible sera automatiquement supprimé et la carte désactivée.

RÉCLAMATIONS

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

Toute réclamation devra être impérativement formulée dans les 24 heures maximum suivant la livraison de l'article au moyen d'un constat amiable, rempli et signé conjointement par le client et le professionnel.

Toute réclamation ultérieure sera irrecevable.

INDEMNISATION

Lorsque que la responsabilité du professionnel est engagée, le montant de l'indemnisation des articles est calculé sur la base d'un barème auquel est appliqué un abattement en fonction de l'ancienneté de l'article. L'indemnisation est égale à :

- 80% pour un article acheté depuis moins de 3 mois ;
- 60% pour un article acheté depuis moins de 30 mois ;
- 30% pour les articles plus anciens.

Pour un article très usagé, le professionnel pourra émettre des réserves écrites sur le ticket de dépôt.

Toutefois, si le client spécifie par écrit lors de la remise de l'article, la valeur de l'article et accepte l'application d'un tarif spécial cette valeur sera retenue pour le remboursement. Ainsi, lorsque le client aura fait une déclaration de valeur supérieure à celle figurant sur le barème, c'est cette dernière qui sera prise en considération, sur justificatif. Pour les articles d'une valeur visiblement très inférieure à celle du barème, le montant d'indemnisation, ne pourra excéder la valeur de l'article.

Le professionnel 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 articles.

Les accrocs et déchirures de faible importance seront stoppés aux frais du professionnel sans que le client puisse prétendre à d'autres dédommagements.

En cas de perte d'une robe de mariée, la réparation du préjudice ne peut s'analyser comme pour un vêtement standard, ce type de tenue faisant l'objet d'un seul et unique usage. Une offre d'indemnisation sera présentée sur les bases d'un montant transactionnel.

REMBOURSEMENT DU TOUT POUR LA PARTIE

Lorsqu'un ensemble ou partie d'ensemble a subi une détérioration ou une perte (costume, tailleur, parure de draps, ameublement, etc.), le remboursement 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 remboursée.

BLANCHISSERIE

En raison de l'impossibilité de fixer d'une manière indéniable la valeur des articles au moment du dépôt, la responsabilité du prestataire est limitée. Ainsi, en cas de perte ou de détérioration du linge et dans la limite où la responsabilité du professionnel est établie, le remboursement est limité à une somme représentant au moins 8 fois le prix du blanchissage convenu. La somme ainsi calculée ne peut conduire à un remboursement supérieur à la valeur de l'article neuf.

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

- Repassage au kilo ou prestation de repassage seul
- Articles dépourvus d'étiquetage de composition ;
- Articles manifestement très usés ou linge ancien ne résistant pas ou plus au lavage normal ;
- Articles ayant subi des traitements spéciaux non signalés à la remise ;
- Accessoires non textiles d'un article : anneau, crochet, nœud, perle, boutons, boucle, et autres garnitures...

MEDIATION

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la Consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du Code de la Consommation a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation auprès de :

SAS MEDIATION SOLUTION

222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST

Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

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

Arrêté n°27 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.

BARÈME D'INDEMNISATION			
HOMMES	PURE LAINE SOIE	MIXTE SYNTHÉTIQUE	COTON
Anorak simple	-	72.00 €	72.00 €
Anorak – Duvet / Dou doune	83.00 €	83.00 €	83.00 €
Blouson	88.00 €	67.00 €	67.00 €
Parka – Caban – Vareuse	155.00 €	93.00 €	93.00 €
Manteau – Imperméable	155.00 €	108.00 €	108.00 €
Veste – Blazer	134.00 €	79.00 €	79.00 €
Chemise	44.00 €	24.00 €	38.00 €
Pantaloon	71.00 €	64.00 €	58.00 €
Costume 2 pièces	227.00 €	186.00 €	155.00 €
Gilet - Pull	46.00 €	31.00 €	31.00 €
Cravate	30.00 €	24.00 €	24.00 €
FEMMES			
Anorak simple	-	72.00 €	72.00 €
Anorak – Duvet / Dou doune	83.00 €	83.00 €	83.00 €
Blouson	88.00 €	67.00 €	67.00 €
Manteau - Imperméable	155.00 €	108.00 €	108.00 €
Veste	62.00 €	52.00 €	52.00 €
Chemisier - Corsage	44.00 €	36.00 €	36.00 €
Jupe	83.00 €	62.00 €	46.00 €
Robe	174.00 €	102.00 €	59.00 €
Gilet - Pull	46.00 €	31.00 €	31.00 €
Carré – Echarpe - Foulard	46.00 €	21.00 €	21.00 €
Peignoir – Robe de chambre	75.00 €	50.00 €	50.00 €
DIVERS			
Couette 1 place	103.00 €	29.00 €	29.00 €
Couette 2 places	124.00 €	41.00 €	41.00 €
Couverture 1 place	103.00 €	62.00 €	62.00 €
Couverture 2 places	124.00 €	83.00 €	83.00 €
Rideaux - Voilages	3 fois le prix de la prestation		
ENFANTS JUSQU'A 12 ANS			
60 % des valeurs ci-dessus			

* Costume 3 pièces = 2 pièces + gilet