



VTS | ASET

Verband Textilpflege Schweiz
Association suisse des entreprises
d'entretien des textiles

Conditions générales

I. Execution et prestation

1. Avec la passation de la commande, le client accepte les présentes conditions générales.
2. Nous nous engageons à entretenir les textiles professionnellement, avec soin, en ménageant les matières et en respectant l'environnement. La méthode de traitement utilisée est celle indiquée sur l'étiquette d'entretien de l'article. Si le marquage d'entretien des textiles fait défaut ou contient des indications contradictoires ou peu claires, nous effectuons le traitement selon notre propre évaluation professionnelle et sans information préalable du client / de la cliente. La nécessité d'un traitement spécial doit être évidente, notamment en présence de caractéristiques sensibles identifiables ou de salissures exigeant un traitement spécifique.
3. **Il est impossible de garantir le résultat du nettoyage. Le prix du nettoyage est dû en tout état de cause.**
4. L'entreprise d'entretien des textiles peut demander des suppléments sur les prix figurant dans la liste pour des articles spéciaux (parties présentant des risques, articles coûteux et/ou nécessitant un traitement intensif en raison des matières utilisées, etc.).
5. Le nombre de pièces enregistrées par l'entreprise d'entretien des textiles, respectivement les quantités comptées ou pesées, sont déterminants pour la livraison, la remise et la facturation.
6. Des dispositions particulières s'appliquent au linge en leasing et en location.

II. Responsabilité

1. **Toute responsabilité de l'entreprise d'entretien des textiles est exclue, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.**
2. La responsabilité de l'entreprise d'entretien des textiles est conditionnée par la capacité des articles à supporter le traitement recommandé sur l'étiquette d'entretien. Toute responsabilité est expressément exclue en cas d'absence, d'ambiguïté ou de contradiction de l'étiquette d'entretien des textiles. Elle est également exclue si le client demande un traitement différent de celui indiqué sur l'étiquette d'entretien des textiles ou de celui recommandé par l'entreprise d'entretien des textiles.
3. Malgré le plus grand soin apporté au traitement dans les règles de l'art des articles, des dommages peuvent survenir, qui ne sont pas imputables à l'entreprise d'entretien des textiles. En dépit d'un simple contrôle professionnel préalable de la marchandise, l'entreprise de nettoyage de textiles ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages dus à une propriété non apparente ou à des défauts cachés, tels une résistance insuffisante de la matière ou des coutures, la stabilité des teintures et des impressions, la réaction sur les boutons, les fermoirs, les fermetures éclair, les coussinets d'aisselle, les applications, les ornements ou les rubans. Des modifications de dimensions ou de teintes des étoffes et des tricots dans les limites de tolérance habituelles sont exclues de la responsabilité.
4. L'entreprise d'entretien des textiles peut émettre des réserves sur le mandat d'entretien (déclaration de réserve). Si le client confirme la commande d'entretien en dépit de la déclaration de réserve, la responsabilité de l'entreprise d'entretien des textiles est exclue pour les risques mentionnés dans la déclaration de réserve.

5. Si, en cas de dommage ou de perte de l'article au sens des présentes CG, la responsabilité de l'entreprise d'entretien des textiles est établie, une éventuelle indemnisation est calculée sur la base de la valeur d'usage de l'article au moment de la remise de la commande, telle que définie dans le tableau des valeurs d'usage de l'Association suisse des entreprises d'entretien des textiles (ASET) pour la dépréciation des articles textiles. Le client reconnaît que le prix effectivement payé détermine la valeur actuelle, sauf s'il est supérieur à la valeur à l'état neuf ou à la valeur de remplacement. Il incombe au client de prouver le prix payé au moyen d'une facture d'achat ou d'une autre confirmation. **Un remplacement à la valeur réelle ou à la valeur neuve de l'article est exclu.** Après indemnisation du dommage, l'article devient la propriété de l'entreprise d'entretien des textiles.

III. Remise et enlèvement

1. Nous nous efforçons de respecter les délais de livraison convenus. Les retards ne donnent toutefois pas droit à indemnisation ou à une réduction des prestations.
2. L'article n'est délivré que contre paiement complet et remise du bon de retrait. Pour les clients importants, la facturation s'effectue selon accord séparé.
3. **Les articles doivent être retirés dans les six mois suivant la date de la commande. S'ils ne sont pas enlevés dans ce délai, l'entreprise d'entretien des textiles peut en disposer sans dédommagement.** Pour les articles de grande valeur, l'entreprise d'entretien des textiles adresse au préalable un avis à son client, pour autant qu'elle connaisse son nom et son adresse. L'entreprise n'a toutefois aucune obligation de mener des recherches à ce sujet.
4. Si une commande ne peut pas être exécutée, l'article est retourné dans l'état où il a été reçu et le prix déjà payé est restitué. Le client renonce à toute autre prétention à l'égard de l'entreprise d'entretien des textiles.

IV. Réclamations

1. Les réclamations doivent être accompagnées de la quittance de paiement et soumises par le client au plus tard dans les trois jours ouvrables suivant la réception de l'article.
2. Les réclamations sont examinées avec soin par l'entreprise d'entretien des textiles et font l'objet d'une réponse ou d'une explication motivée. L'entreprise d'entretien des textiles a le droit de procéder à un traitement ultérieur ou à une réparation de l'article. Dans la mesure du possible, une procédure consécutive (traitement ultérieur dans les règles de l'art, remise pour expertise et arbitrage à l'Organe paritaire pour la liquidation des litiges, etc.) est décidée d'entente avec le client.
3. S'il n'est pas possible de parvenir à un accord, il est conseillé de soumettre le cas au service de médiation PSE pour expertise et conciliation.

V. Droit applicable et for

1. Le droit suisse est applicable sans exception.
2. **Le for pour tout litige découlant de la relation contractuelle se trouve au siège de l'entreprise d'entretien des textiles.**