

Conditions générales

Dernière modification: juillet 2026 · Prisma BV · Hoge Buizen 45, 1980 Zemst · KBO/CBE 0465.180.128

1. Généralités

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, commandes et accords conclus entre PRISMA BV (ci-après dénommée « PRISMA »), dont le siège social est établi à Hoge Buizen 45, 1980 Zemst, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0465.180.128 (arrondissement de Hal-Vilvorde), et le client.

1.2. En déposant des articles ou en passant une commande, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales, disponibles sur le site internet de PRISMA ou consultables en magasin, et les accepter dans leur intégralité. Toute dérogation doit faire l'objet d'un accord écrit préalable.

1.3. PRISMA se réserve le droit de mettre à jour, modifier ou réviser les présentes conditions générales à tout moment. Les modifications entrent en vigueur à la date de leur publication sur le site internet. Il incombe au client de vérifier régulièrement toute modification.

1.4. L'acceptation des présentes conditions générales implique que le client renonce à l'application de ses propres conditions générales.

2. Prix, devis et commandes

2.1. Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment où PRISMA traite les articles. Les tarifs sont communiqués par écrit ou consultables sur demande en magasin, par e-mail ou par téléphone. Aucun droit ne peut être déduit d'erreurs manifestes de composition, d'impression ou de rédaction dans les listes de prix.

2.2. Le coût final de chaque commande est déterminé après inspection minutieuse des articles. Des variations par rapport au prix initialement annoncé peuvent survenir en fonction du service demandé, de la nature des textiles, des traitements nécessaires, d'éventuels travaux de réparation ou d'une demande de livraison express. Pour le linge facturé au poids, le montant est arrondi au kilogramme supérieur. L'utilisation de supports logistiques spécifiques (sac à linge, papier, housses, paniers, rolls, etc.) peut faire l'objet d'une facturation séparée.

2.3. PRISMA se réserve le droit d'appliquer un montant ou une quantité minimale par commande, afin de couvrir les coûts administratifs et opérationnels associés aux services.

2.4. PRISMA se réserve le droit de réviser ses prix en cas de modifications significatives des coûts du marché, des matériaux utilisés ou des charges salariales. De manière générale, les prix sont adaptés annuellement selon l'index de la Fédération Belge d'Entretien du Textile (www.fbt-online.be), sans préavis.

2.5. Tout devis émis par PRISMA est valable pour la durée indiquée. À défaut d'indication, le devis est valable 30 jours calendrier à compter de sa date d'émission.

3. Annulation, rétractation et statut du client

3.1. Les présentes conditions distinguent le client professionnel (agissant dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle) du client consommateur au sens du Code de droit économique belge.

Certaines dispositions ci-dessous s'appliquent exclusivement à l'une ou l'autre catégorie.

3.2. Toute commande confirmée engage le client. En cas d'annulation par le client après le début du traitement des articles, les prestations déjà réalisées ainsi que les frais engagés restent dus. Si le traitement n'a pas encore débuté, PRISMA se réserve le droit de facturer des frais administratifs forfaitaires.

3.3. Le droit de rétractation légal de 14 jours prévu pour les contrats conclus à distance ne s'applique pas aux prestations de blanchisserie, d'entretien ou de réparation de textiles dès lors que leur exécution a commencé avec l'accord exprès du client consommateur, conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique.

3.4. Pour le client professionnel, aucune annulation n'est admise après confirmation de la commande, sauf accord écrit préalable de PRISMA.

4. Paiement

4.1. Sauf indication contraire, le paiement s'effectue à l'avance ou lors du dépôt des articles. Les moyens de paiement acceptés sont consultables en magasin.

4.2. Les factures sont payables à la date d'échéance indiquée. À défaut d'indication, elles sont payables au plus tard 30 jours après leur date d'émission. Les frais liés au paiement sont à la charge exclusive du client.

4.3. En cas de non-paiement à l'échéance, des intérêts moratoires de 1 % par mois sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable. En outre, une indemnité forfaitaire de 15 % du montant impayé (avec un minimum de 40 €) est due au titre de clause pénale. Les paiements partiels s'imputent d'abord sur les intérêts, puis sur les frais, et enfin sur le principal.

4.4. En cas de non-paiement à l'échéance, toutes les créances non encore échues deviennent immédiatement exigibles. PRISMA se réserve le droit de suspendre ses services sans mise en demeure préalable et sans indemnité pour le client.

4.5. En cas de défaillances répétées de paiement, si PRISMA détient des articles appartenant au client, celui-ci accorde à PRISMA un droit de rétention étendu sur ses biens, jusqu'au paiement intégral des sommes dues, sans mise en demeure préalable et sans indemnité.

4.6. En cas d'impossibilité répétée de livraison ou d'abandon manifeste par le client, les biens non réclamés deviennent la propriété de PRISMA 12 mois après leur dépôt, sans contrepartie d'aucune sorte.

4.7. Tout changement de coordonnées, d'adresse de facturation ou de situation juridique du client doit être notifié par écrit à PRISMA dans les meilleurs délais. En cas de cession d'activité ou de modification de la personnalité juridique, les obligations contractuelles demeurent opposables à toute entité succédant au client.

5. Délais de livraison et d'exécution

5.1. Les délais de livraison et d'exécution communiqués par PRISMA sont indicatifs. PRISMA s'engage à les respecter dans la mesure du possible. En cas de retard supérieur à 3 semaines par rapport au délai indicatif convenu, le client a le droit de résilier le contrat par écrit et sans intervention judiciaire. En aucun cas un retard de livraison ne pourra donner lieu à une demande de dommages et intérêts.

5.2. Le client est tenu de communiquer à PRISMA toutes les informations utiles à la bonne exécution de la livraison (accès, horaires, interlocuteur, etc.) et de prévoir les locaux et équipements nécessaires à la réception des articles.

5.3. PRISMA se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles. Une livraison partielle ne peut justifier ni un refus de paiement pour les articles livrés, ni une demande de dommages et intérêts.

6. Responsabilité

6.1. PRISMA s'engage à fournir des prestations de qualité conformément aux règles de l'art de la blanchisserie professionnelle. Son obligation est une obligation de moyens et non de résultat.

6.2. Le client s'engage à ce que tous les articles soient munis d'une étiquette d'entretien conforme aux normes en vigueur. À défaut, PRISMA décline toute responsabilité en cas de dommage lié au traitement.

6.3. Le client est invité à signaler tout défaut, tache, usure ou fragilité préexistant au moment du dépôt. À défaut de mention contradictoire, les articles sont réputés exempts de défaut apparent. PRISMA peut, sans y être obligée, documenter l'état d'un article (photographie, annotation) ; l'absence d'une telle documentation ne saurait engager sa responsabilité.

6.4. Tout défaut visible ou article manquant doit être signalé par écrit et de manière détaillée à PRISMA dans un délai de 72 heures suivant la livraison ou la récupération en magasin. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

6.5. Toute réparation ou modification réalisée par le client ou un tiers sur un article faisant l'objet d'un litige entraîne la perte immédiate du droit à réclamation. Le droit à réclamation est également perdu si le dommage résulte du non-respect des normes professionnelles, d'instructions d'entretien ou d'une mauvaise utilisation du textile.

6.6. PRISMA n'est pas responsable des objets oubliés ou accessoires joints aux articles (boutons, fermoirs, boucles, bijoux, tirette, ceintures, garnitures, clés, stylos, pièces de monnaie, billets, etc.). Toute perte ou détérioration liée à ces objets n'est pas couverte par PRISMA.

6.7. PRISMA n'est pas responsable des défauts ou dommages préexistants, ni des faiblesses inhérentes aux matériaux résultant de leur usure normale, des conditions météorologiques, d'un stockage inadéquat, d'un défaut de fabrication ou d'une utilisation intensive.

6.8. PRISMA n'est pas responsable des dégâts ou déformations survenus lorsque le client a expressément autorisé, par oral ou par écrit, le traitement d'un article sensible ou délicat.

6.9. Lorsque la responsabilité de PRISMA est établie, elle s'engage à proposer un second traitement, une réparation ou une indemnisation financière. Pour un article perdu ou détérioré, l'indemnisation est calculée au prorata de la valeur vénale de l'article, en tenant compte de sa vétusté. Le montant du dédommagement est limité à 10 fois le prix payé pour le traitement de la pièce concernée. Pour les articles facturés au kilo, le poids de la pièce sert de base de calcul.

6.10. Lorsqu'une seule partie d'un ensemble est confiée au traitement (ex. : veste d'un costume deux pièces), l'indemnisation ne porte que sur la partie détériorée ou perdue, et non sur l'ensemble.

6.11. La responsabilité de PRISMA est dérogée si le client ne retourne pas l'article concerné à des fins d'analyse dans un délai de 7 jours suivant la notification du litige.

6.12. En cas de désaccord persistant sur la restauration, le remplacement ou l'indemnisation, les parties s'engagent à recourir exclusivement à la Commission d'Arbitrage « CACET » (Brusselsesteenweg 478, 1731 Zellik), selon les modalités et le formulaire spécifique prévu à cet effet.

7. Protection des données personnelles (RGPD)

7.1. Dans le cadre de l'exécution de ses services, PRISMA collecte et traite des données à caractère personnel concernant ses clients (nom, coordonnées, historique de commandes, etc.). Ces traitements sont effectués conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la législation belge applicable.

7.2. Les données personnelles sont collectées aux fins de gestion des commandes, de facturation, de communication commerciale et de respect des obligations légales. Elles ne sont pas cédées à des tiers à des fins commerciales sans le consentement préalable du client.

7.3. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer en contactant PRISMA par e-mail ou courrier. En cas de désaccord, le client peut introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (APD).

8. Force majeure

8.1. PRISMA ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure, tel que défini par le droit belge : événement imprévisible, irrésistible et extérieur à sa volonté (catastrophe naturelle, grève générale, pandémie, défaillance de fourniture d'énergie, incendie, etc.).

8.2. En cas de force majeure, PRISMA en informe le client dans les meilleurs délais. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si la force majeure se prolonge au-delà de 60 jours, chaque partie peut résilier le contrat sans indemnité.

9. Indépendance des clauses

9.1. Si une disposition (ou une partie de celle-ci) des présentes conditions est déclarée inapplicable ou contraire au droit impératif, cela n'affecte pas la validité et le caractère exécutoire des autres dispositions. Les parties négocieront de bonne foi une disposition de remplacement aussi proche que possible de l'intention originale.

10. Droit applicable et juridiction compétente

10.1. Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge.

10.2. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales sera soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement de Hal-Vilvorde, sauf disposition légale contraire.