

OPURO – Calier et Cie BVBA

Algemene Voorwaarden Droogkuis en Textielverzorging

Artikel 1 – Algemeen

De Algemene Voorwaarden kunnen van tijd tot tijd worden aangepast. CALIER zal klanten informeren over wezenlijke wijzigingen via publicatie op de website of per e-mail. Indien de klant binnen 30 dagen geen bezwaar maakt tegen de wijzigingen en de diensten van CALIER blijft gebruiken, wordt dit beschouwd als impliciete acceptatie van de nieuwe voorwaarden.

Artikel 2 – Prijzen

Door goederen ter behandeling aan CALIER aan te bieden, verklaart de klant uitdrukkelijk dat hij volledig op de hoogte is van de geldende tarieven en hiermee zonder enig voorbehoud akkoord gaat. De tarieven worden duidelijk geafficheerd in de winkel en zijn eveneens op eenvoudig verzoek beschikbaar, zowel fysiek als digitaal. De prijslijst is indicatief en niet uitputtend. Prijzen kunnen variëren afhankelijk van specifieke klantwensen of omstandigheden. De prijzen zijn 'vanaf'-prijzen en kunnen verschillen op basis van de soort behandeling, zoals droogkuis, natreiniging, speciale behandeling voor delicate stoffen, of herstellingen. Er zijn tevens prijzen per kilogram voor bepaalde diensten, en de geafficheerde prijzen zijn eenheidsprijzen wanneer de bestelling is uitgedrukt in kilogrammen, of per vierkante of lopende meter voor gordijnen of tapijten. Voor alle afmetingen geldt dat het minimaal in rekening te brengen oppervlak 1 vierkante meter is, ongeacht de werkelijke afmeting.

Het in rekening te brengen gewicht voor kilo-diensten wordt door CALIER vastgesteld en altijd naar boven afgerond op volledige kilogrammen. Deze afronding wordt op transparante wijze gecommuniceerd aan de klant voorafgaand aan de dienstverlening.

Indien het niet mogelijk is om op het moment van registratie een exacte prijs te bepalen voor de uit te voeren prestaties of dienstverlening, zoals regiewerk, herstellingen, of wanneer de afmetingen of het gewicht nog niet bekend zijn, kan het ontbreken van een prijs of het vermelden van een nul-prijs nooit worden geïnterpreteerd als een kosteloze dienstverlening. De klant wordt hierover geïnformeerd en wordt geacht hiermee akkoord te gaan bij aanvaarding van de dienst.

Minimumbestelwaarden. Voor ophaling en levering aan huis gelden minimumbestelwaarden van € 65 voor kleding (droogkuis en gespecialiseerde reiniging) en € 150 voor tapijten en gordijnen. Deze bedragen zijn exclusief ophaal- en leverkosten, die er steeds bovenop komen en geen deel uitmaken van de minimumbestelwaarde. Was- en kleine orders komen niet in aanmerking voor ophaling aan huis.

Ophaal- en leverkosten. De ophaal- en leverkosten worden berekend op basis van het adres van de klant en bedragen tussen € 8 en € 26 voor adressen binnen onze vaste routes (tot 25 km vanuit Merchtem). Voor adressen buiten deze routes wordt een transportkost op maat berekend en vooraf ter goedkeuring voorgelegd.

Bijkomende kosten en toeslagen. Bijkomende kosten kunnen van toepassing zijn op basis van specifieke klantverzoeken, zoals spoedbehandelingen, speciale verpakkingen, of andere maatwerkdiensten. Deze kosten zullen op transparante wijze aan de klant worden meegedeeld.

Geen vergoeding voor onvolledige informatie. Indien de door de klant verstrekte informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn (bijvoorbeeld verkeerde afmetingen of verkeerde artikelkeuze), behoudt CALIER zich het recht voor om de prijs aan te passen aan de werkelijke omstandigheden na inspectie van de goederen.

Artikel 3 – Uitvoering, Risico-overdracht en Uitvoeringstermijnen

Verplichtingen CALIER

CALIER is verplicht haar verstrekte opdrachten vakkundig en binnen een redelijke termijn te verrichten. Bij ontvangst van de te behandelen stukken dient CALIER de klant een afgiftebon te overhandigen met vermelding van de afgifte datum. Deze afgiftebon kan zowel fysiek als digitaal (via de app, e-mail, of een andere digitale vorm) worden verstrekt. CALIER is aansprakelijk voor schade aan, of verlies van, de ter behandeling gegeven goederen, voor zover deze algemene leveringsvoorwaarden niet anders bepalen. De aansprakelijkheid van CALIER is beperkt tot een maximum van 750 EUR per geval. CALIER is niet aansprakelijk voor vertragingen of schade veroorzaakt door overmacht, waaronder natuurrampen, stakingen, technische storingen, of andere

omstandigheden buiten haar redelijke controle. In dergelijke gevallen kan de klant geen aanspraak maken op enige vergoeding.

Beperkingen van de aansprakelijkheid voor specifieke beschadigingen

CALIER kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging van goederen voor zover deze beschadiging het gevolg is van:

- Bij de behandeling gebruikelijk optredende slijtage en/of krimp.
- Een eigen gebrek van de aangeboden goederen, waaronder inbegrepen geringe sterkte, weeffouten, onvoldoende lusvastheid van poolweefsels, onvoldoende echtheid van kleurstoffen, of ondeugdelijke confectie (zoals te kort inslaan van zomen of naden).
- Aantasting door stoffen die tijdens gebruik in de textiel zijn geraakt of door niet-roestvaste metalen onderdelen die zich aan de te behandelen goederen bevinden.

Beschadigingen door onbekende samenstelling

CALIER is niet aansprakelijk voor beschadigingen die voortkomen uit onbekendheid over de samenstelling van de aangeboden goederen. Dit geldt in het bijzonder wanneer de etikettering onjuist, onvolledig, ontbreekt of onleesbaar is, of wanneer etiketten zijn geplaatst op een niet-zichtbare locatie.

Schade door voorwerpen in de kleding

Schade die het gevolg is van voorwerpen in of aan de goederen (zoals knopen, gespen, ritssluitingen, rubberen belegsels, geplakte ceintuurs) kan niet aan CALIER worden toegerekend. De klant is zelf verantwoordelijk voor het verwijderen van deze voorwerpen voorafgaand aan de behandeling.

Onvolledige reiniging en/of vlekkenverwijdering

De vlekkenbehandeling betreft een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis. Indien met gebruikmaking van de in de bedrijfstak gebruikelijk beschikbare reinigingsmethoden en -middelen de vervuiling van de aangeboden goederen niet zonder beschadiging kan worden verwijderd, kan CALIER niet aansprakelijk worden gesteld voor onvolledige reiniging of onvolledige verwijdering van vlekken.

Beperking schadevergoeding bij kostbaarheden

Indien kostbaarheden niet als zodanig zijn aangeboden en door CALIER niet redelijkerwijs als zodanig konden worden herkend, zal bij de vaststelling van een eventuele schadevergoeding uitgegaan worden van de normale waarde van een vergelijkbaar gebruiksartikel.

Verplichtingen van de klant

De klant dient op duidelijke wijze zijn naam en adres kenbaar te maken aan CALIER, deze gegevens te vermelden op zijn bundels, en bij voorkeur zijn goederen te merken met zijn initialen. De te reinigen goederen moeten degelijk verpakt worden, zodat er niets kan verloren gaan of beschadigd kan raken. Kleine stukken, zoals zakdoeken, delicate goederen, of goederen met een bijzondere waarde voor de klant, dienen apart verpakt te worden.

De klant dient na te gaan of er geen vreemde voorwerpen in of aan de te behandelen goederen zijn achtergebleven, die de goederen kunnen beschadigen, zoals manchetknopen, broches, sierobjecten, kogelpennen, lippenstiften, geld, enz. Indien de klant nalaat een degelijke controle uit te voeren, kan CALIER niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hieruit voortvloeit.

Indien de klant op de hoogte is van bepaalde eigenschappen van het te behandelen textiel of specifieke risico's, dient hij CALIER hiervan ten laatste bij afgifte schriftelijk op de hoogte te stellen. De klant is verplicht de goederen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren. Eventuele klachten met betrekking tot schade of verkeerde behandeling moeten binnen drie werkdagen schriftelijk worden gemeld. Indien de klant nalaat dit te doen, wordt aangenomen dat de goederen in goede staat zijn ontvangen.

Risico-overdracht

Vanaf het ogenblik dat de goederen het magazijn of de winkel van CALIER verlaten, wordt het risico overgedragen op de klant, onverminderd de toepassing van de aansprakelijkheidsbepalingen zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden.

Uitvoeringstermijnen

CALIER verbindt zich ertoe de verstrekte opdracht binnen een redelijke termijn uit te voeren. Eventuele uitvoeringstermijnen zijn indicatief. Indien de klant CALIER in gebreke stelt om de verstrekte opdracht te volbrengen en CALIER geeft hieraan geen gevolg binnen een termijn van vijftien (15) dagen, dan zal CALIER een vergoeding verschuldigd zijn van 10% van de overeengekomen prijs als forfaitaire en conventionele schadevergoeding, met een minimum van 50 EUR. Daarnaast wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlrentrest van 12% per jaar aangerekend vanaf de vijftiende dag na de hiervoor vermelde ingebrekestelling.

Indien CALIER door omstandigheden buiten haar wil (zoals overmacht) de opgegeven uitvoeringstermijn niet kan respecteren, heeft zij recht op een verlenging van deze termijn. De klant wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Artikel 4 – Weigering na ophaling, terugname en bewaring van geweigerde goederen

Wanneer goederen op het adres van de klant worden opgehaald en bij inspectie blijken niet of niet veilig behandelbaar te zijn (door beschadiging, ouderdom, samenstelling of een ander gebrek), behoudt CALIER zich het recht voor de behandeling te weigeren. De goederen worden in dat geval teruggebracht.

Voor de gereden verplaatsing (ophaling én terugbrenging) en de inspectie is een vergoeding verschuldigd gelijk aan tweemaal de voor het adres van de klant berekende ophaal- en leverkost, ongeacht of er een reiniging plaatsvindt. Deze vergoeding staat los van de minimumbestelwaarde en van de annulatieregeling, en betreft geen boete maar de werkelijke kost van de verplaatsing en inspectie.

Na terugbrenging beschikt de klant over een termijn van veertien (14) kalenderdagen om de goederen terug te nemen, dan wel CALIER schriftelijk te machtigen ze af te voeren of te vernietigen. Bij uitdrukkelijke schriftelijke machtiging voert CALIER de goederen af zonder verdere kost of aansprakelijkheid.

Worden volumineuze goederen (waaronder tapijten en gordijnen) na deze termijn van veertien dagen niet teruggenomen en geeft de klant geen machtiging tot afvoer, dan is een bewaarvergoeding van € 25 per begonnen maand en per stuk verschuldigd, ter dekking van de ingenomen opslagruimte. Voor kleding en andere niet-volumineuze stukken geldt geen afzonderlijke bewaarvergoeding.

Gedurende deze bewaring berust het risico voor de goederen volledig bij de klant. CALIER is niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan de bewaarde goederen door brand, waterschade, diefstal of enige andere oorzaak buiten haar controle, behoudens haar eigen opzet of zware fout. De klant wordt aangeraden goederen met een bijzondere waarde zelf te verzekeren.

Goederen die gedurende twaalf (12) maanden na terugbrenging niet zijn teruggenomen, worden conform de sectorpraktijk geacht te zijn achtergelaten en worden eigendom van CALIER, dat ze zonder verdere vergoeding of aansprakelijkheid mag afvoeren. Reeds vervallen bewaarvergoedingen blijven verschuldigd.

Artikel 5 – Aanvaarding, Klachten en Aansprakelijkheid

Aanvaarding en klachten

Klachten van de klant, ingeval van verlies, verkeerde behandeling, of beschadiging van de goederen, dienen binnen de dertig kalenderdagen na terugname van de goederen te gebeuren bij aangetekend schrijven aan de maatschappelijke zetel van CALIER. Een schriftelijke klacht van de klant, door CALIER ondertekend voor ontvangst, geldt eveneens als dusdanig. Met het verstrijken van deze termijn kan een klacht worden geweigerd.

Het recht op een klacht vervalt als de goederen na terugontvangst gebruikt zijn, tenzij een gebrek eerst bij het gebruik kon worden geconstateerd. Op verzoek van CALIER moet de klant het verkeerd behandelde of beschadigde stuk voorleggen tegen ontvangstbewijs.

Klachten kunnen per e-mail worden ingediend, mits de klant een bevestiging van ontvangst ontvangt van CALIER. De ontvangst van een klacht per e-mail en een eventuele reactie daarop betekent niet dat de klacht automatisch wordt aanvaard als gegrond, tenzij dit uitdrukkelijk wordt bevestigd door CALIER. Voor een officiële en juridisch bindende behandeling van klachten dient de klant een aangetekend schrijven te versturen naar de maatschappelijke zetel van CALIER.

Aansprakelijkheid

Wanneer de klacht van een klant over een verkeerde behandeling, beschadiging of verlies van een stuk gegrond en ontvankelijk is, staat CALIER in voor herstel, vervanging, of schadevergoeding, dit naar gelang de keuze van CALIER. Als voorwaarde voor schadevergoeding dient de klant het beschadigde stuk over te dragen aan CALIER, voor zover dit wettelijk is toegestaan. Wanneer een schadevergoeding wordt uitgekeerd, blijft het beschadigde stuk eigendom van CALIER. De schadevergoeding kan ook worden aangeboden in de vorm van een krediet of waardebon voor toekomstig gebruik, afhankelijk van de keuze van CALIER. De klant heeft echter het recht om te verzoeken om een geldelijke vergoeding in plaats van een krediet of waardebon. De schadevergoeding wordt berekend op basis van de aankoopprijs van het verloren of beschadigde stuk, rekening houdend met de vetustiteit en de staat waarin het stuk zich bevond toen het werd verloren of beschadigd. De klant moet de originele aankoopfactuur of bon kunnen voorleggen. Indien de kleding is aangekocht in het buitenland, wordt de schadevergoeding berekend op basis van de aankoopprijs uit dat land. Indien slechts een deel van een geheel (bijvoorbeeld een pantalon van een herenpak) verloren of beschadigd is, kan slechts sprake zijn van schadevergoeding voor het in behandeling gegeven deel. Deze vergoeding is beperkt zoals beschreven in Artikel 3, met maximaal tien (10) keer de waarde van de reinigingskost.

Uitsluitingen

CALIER kan niet aansprakelijk worden gesteld ingeval de aangeboden goederen, omwille van hun op het eerste zicht niet waarneembare aard of samenstelling, of omwille van een op het eerste gezicht niet waarneembaar gebrek, beschadigd zouden worden door een normaal behandelingsproces.

Goederen die volgens de klant van een bijzondere waarde zijn, moeten door de klant afzonderlijk worden aangeboden en minstens worden voorzien van een bijzondere waarschuwingsnota voor CALIER. Indien deze verplichting niet wordt in acht genomen, kan CALIER in geen geval verantwoordelijk worden gesteld indien deze goederen door een normaal behandelingsproces zouden worden beschadigd.

CALIER kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor de behandeling van delicate textielwaar zoals onder meer zijde, gordijnen, overgordijnen, tapijten en leder, voor zover de behandeling geschiedt volgens de aanwezige etikettering. In de mate er geen etikettering aanwezig zou zijn of de klant een andere behandeling van de goederen wenst, dient de klant voorafgaandelijk en schriftelijk CALIER hiervan op de hoogte te stellen, zo niet kan CALIER in geen geval aansprakelijk worden gesteld.

CALIER kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor verlies of beschadiging van de vreemde voorwerpen vermeld onder Artikel 3 die aanwezig zouden zijn in de te reinigen voorwerpen. CALIER kan enkel aansprakelijk worden gesteld voor de beschadiging of het verlies van voorwerpen gehecht aan of in de te behandelen voorwerpen, voor zover deze bestand zijn tegen het behandelingsproces dat de goederen waartoe de voorwerpen behoren dienen te ondergaan.

Zo het aangeklaagde gebrek het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, gebruik voor andere dan normale doeleinden, van buiten komende oorzaken zoals brand- en waterschade, of door onjuiste reparatie of onderhoud door derden, zal dit niet worden aanvaard door CALIER.

CALIER is in geen enkel geval gehouden tot het vergoeden van onrechtstreekse schade (zoals, maar niet beperkt tot, inkomstenderving of schade aan derden). CALIER is evenmin aansprakelijk voor gebreken die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt worden door een daad van de klant of van een derde, ongeacht of deze veroorzaakt is door een fout of nalatigheid.

Artikel 6 – Betalingen

Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, zijn alle facturen volledig contant betaalbaar bij het deponeren of afgeven van kleding in de winkel. Voor leveringen aan huis geldt eveneens contante betaling, waarbij 'contant' verwijst naar elke vorm van directe betaling zonder krediettermijn (zoals betaalkaarten, digitale betaalmethoden, enz.).

CALIER is bovendien gerechtigd, bij het tekenen van de bestelbon, de betaling van een voorschot te eisen, waarvan het percentage afhankelijk is van de aard en omvang van de bestelling. Dit wordt duidelijk gecommuniceerd tijdens de offertefase.

De klant ontvangt op het door hem opgegeven e-mailadres een factuur van de geleverde prestaties. Indien een duplicaat per gewone post wordt geëist, is CALIER gerechtigd een administratieve vergoeding van 10,00 EUR per

aanvraag aan te rekenen. Voor het aanmaken van volledige facturen voor bedragen kleiner dan 100 euro (inclusief btw) wordt eveneens een administratieve vergoeding aangerekend van 10,00 EUR.

Elke factuur die op de vervaldag onbetaald blijft, zal vanaf de ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10%, met een minimum van 50 EUR. Daarenboven wordt een verwijlrent van 12% per jaar vanaf de vervaldag van de factuur aangerekend. Eventuele invorderingskosten komen ook ten laste van de klant.

Schuldvergelijking of andere vormen van verrekening zijn zonder uitdrukkelijke schriftelijke overeenkomst en voorafgaande goedkeuring van CALIER niet toegestaan.

Artikel 7 – Annulatie

Indien de klant een bestelling annuleert, is hij een schadevergoeding voor de annulatie verschuldigd. Deze bedraagt 60% van de prijs van de te factureren prestatie, met een minimum van 50,00 EUR. Deze annulatievergoeding staat los van de vergoeding wegens weigering na ophaling zoals bepaald in Artikel 4.

Artikel 8 – Eigendomsvoorbehoud

Onverminderd de overdracht van het risico conform Artikel 3 van huidige voorwaarden, behoudt CALIER zich de eigendom voor van alle geleverde, afgehaalde, te leveren of af te halen goederen, totdat integraal aan CALIER de door de klant verschuldigde prestaties en betalingsverplichtingen voor alle geleverde of te leveren goederen of diensten voldaan zullen zijn.

Artikel 9 – Verzekeringen en Garanties

Verzekering van goederen

Indien de klant goederen met een bijzonder hoge waarde aanbiedt voor behandeling, wordt aanbevolen om deze goederen zelfstandig te verzekeren tegen mogelijke schade of verlies tijdens het reinigingsproces. CALIER biedt geen aanvullende verzekeringen aan voor individuele items, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Garanties op diensten

CALIER garandeert dat de diensten worden uitgevoerd in overeenstemming met de geldende industriestandaarden en kwaliteitsnormen. Indien de klant van mening is dat de dienstverlening niet aan deze normen voldoet, kan de klant een klacht indienen volgens de procedure zoals beschreven in Artikel 5.

Beperking van garantie

De garantie van CALIER is beperkt tot het opnieuw uitvoeren van de dienst of het vergoeden van de oorspronkelijke reinigingskosten. Verdere compensaties worden niet geboden, tenzij wettelijk verplicht.

Artikel 10 – Rechtsmacht

De overeenkomsten tussen partijen worden beheerst door het Belgische recht. Alle betwistingen tussen partijen vallen onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar de maatschappelijke zetel van CALIER gevestigd is, gezien daar conform artikel 624, 2° Ger.W. de uitvoering van de verbintenissen waarover het geschil loopt ten uitvoer moet worden gebracht.

De klant verklaart uitdrukkelijk akkoord te gaan met de rechtsmachtclausule zoals vastgelegd in deze overeenkomst. Het akkoord kan worden gegeven via een digitale bevestiging of schriftelijke handtekening, waarmee de bevoegdheid van de genoemde rechtbanken door beide partijen wordt aanvaard.

Als lid van de FBT (Federatie Belgische Textielverzorging) verleent CALIER haar medewerking aan de geschillenregeling via CACET (Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzoorgers, www.cacet.be).

Artikel 11 – Privacy en Gegevensbescherming

11.1 Algemeen. CALIER verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR) en de toepasselijke nationale wetgeving.

11.2 Verzameling en gebruik van gegevens. CALIER verzamelt en verwerkt de volgende persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst: naam en contactgegevens (adres, e-mail, telefoonnummer), facturatiegegevens, bestelhistoriek en voorkeuren inzake textielverzorging, en communicatie met onze klantenservice.

11.3 Doeleinden van verwerking. Deze gegevens worden gebruikt voor het uitvoeren van de gevraagde diensten, facturatie en betalingsadministratie, klantenservice en communicatie over opdrachten, het nakomen van wettelijke verplichtingen, en kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening.

11.4 Bewaartermijn. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, met een maximale bewaartermijn van 7 jaar na de laatste transactie (conform de wettelijke bewaarplicht voor bedrijfsadministratie).

11.5 Rechten van betrokkenen. Klanten hebben het recht om hun persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren, te laten verwijderen, bezwaar te maken tegen de verwerking, en hun gegevens in een gestructureerde vorm op te vragen.

11.6 Beveiliging. CALIER neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

11.7 Contact. Verzoeken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens kunnen schriftelijk worden ingediend bij de maatschappelijke zetel van CALIER of via e-mail aan onze functionaris voor gegevensbescherming.

11.8 Wijzigingen privacybeleid. CALIER behoudt zich het recht voor om dit privacybeleid aan te passen. Wijzigingen worden gecommuniceerd via onze website en/of per e-mail.

Deze algemene voorwaarden zijn eigendom van OPURO – Calier et Cie BVBA en auteursrechtelijk beschermd. Overname, geheel of gedeeltelijk, zonder schriftelijke toestemming is niet toegelaten.

© OPURO – Calier et Cie BVBA. Versie juni 2026.

OPURO – Calier et Cie SPRL

Conditions Générales de Nettoyage à Sec et d'Entretien du Textile

Article 1 – Généralités

Les conditions générales peuvent être modifiées de temps à autre. CALIER informera les clients des modifications importantes en les publiant sur le site web ou par courrier électronique. Si le client ne s'oppose pas aux modifications dans un délai de 30 jours et continue à utiliser les services de CALIER, cela sera considéré comme une acceptation implicite des nouvelles conditions générales.

Article 2 – Prix

En présentant des marchandises à CALIER pour traitement, le client déclare expressément avoir parfaitement connaissance des tarifs applicables et les accepter sans aucune réserve. Les tarifs sont clairement affichés dans le magasin et sont également disponibles sur demande, tant physiquement que numériquement. La grille tarifaire est indicative et non exhaustive. Les prix peuvent varier en fonction des exigences ou des circonstances spécifiques du client. Les prix sont des prix « à partir de » et peuvent varier en fonction du type de traitement, tel que le nettoyage à sec, le nettoyage humide, le traitement spécial pour tissus délicats ou les réparations. Il existe également des prix au kilogramme pour certains services, et les prix affichés sont des prix unitaires lorsque la commande est exprimée en kilogrammes, ou au mètre carré ou courant pour les rideaux ou les tapis. Pour toutes les dimensions, la surface minimale à facturer est de 1 mètre carré, quelle que soit la taille réelle.

Le poids à facturer pour les prestations au kilo est déterminé par CALIER et toujours arrondi au kilogramme supérieur. Cet arrondi est communiqué au client de manière transparente avant la fourniture des prestations.

S'il n'est pas possible de déterminer un prix exact au moment de l'enregistrement pour les prestations à exécuter, telles que le travail en régie, les réparations, ou lorsque les dimensions ou le poids ne sont pas encore connus, l'absence de prix ou l'indication d'un prix zéro ne peut jamais être interprétée comme une prestation gratuite. Le client en sera informé et sera réputé l'avoir accepté lors de l'acceptation de la prestation.

Valeurs minimales de commande. Pour l'enlèvement et la livraison à domicile s'appliquent des valeurs minimales de commande de 65 € pour les vêtements (nettoyage à sec et nettoyage spécialisé) et de 150 € pour les tapis et rideaux. Ces montants s'entendent hors frais d'enlèvement et de livraison, qui s'y ajoutent toujours et ne font pas partie de la valeur minimale de commande. Les commandes de blanchisserie et les petites commandes ne sont pas éligibles à l'enlèvement à domicile.

Frais d'enlèvement et de livraison. Les frais d'enlèvement et de livraison sont calculés en fonction de l'adresse du client et s'élèvent entre 8 € et 26 € pour les adresses situées dans nos itinéraires fixes (jusqu'à 25 km de Merchtem). Pour les adresses situées en dehors de ces itinéraires, un coût de transport sur mesure est calculé et soumis préalablement pour approbation.

Frais et suppléments additionnels. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction des demandes spécifiques du client, telles qu'un traitement d'urgence, un emballage spécial ou d'autres services personnalisés. Ces frais seront communiqués au client de manière transparente.

Aucune indemnisation pour informations incomplètes. Si les informations fournies par le client s'avèrent incorrectes ou incomplètes (par exemple, dimensions erronées ou mauvais choix d'article), CALIER se réserve le droit d'adapter le prix aux conditions réelles après inspection de la marchandise.

Article 3 – Exécution, Transfert des risques et Délais d'exécution

Obligations de CALIER

CALIER est tenu d'exécuter ses missions de manière professionnelle et dans un délai raisonnable. À réception des articles à traiter, CALIER doit fournir au client un bon de livraison mentionnant la date de remise. Ce bon peut être fourni à la fois physiquement et numériquement (via l'application, par e-mail ou tout autre formulaire numérique). CALIER est responsable de l'endommagement ou de la perte de la marchandise confiée, dans la mesure où les présentes conditions générales n'en disposent pas autrement. La responsabilité de CALIER est limitée à un maximum de 750 EUR par dossier. CALIER n'est pas responsable des retards ou des dommages causés par un cas de force majeure, y compris les catastrophes naturelles, les grèves, les défaillances techniques

ou d'autres circonstances indépendantes de sa volonté. Dans ce cas, le client ne peut prétendre à aucune indemnité.

Limitations de responsabilité pour des dommages spécifiques

CALIER ne peut être tenu responsable des dommages causés aux marchandises dans la mesure où ces dommages résultent :

- De l'usure et/ou du rétrécissement qui se produisent généralement pendant le traitement.
- D'un défaut inhérent aux marchandises proposées, y compris une faible résistance, des défauts de tissage, une résistance insuffisante des boucles des tissus à poils, une authenticité insuffisante des colorants ou une confection défectueuse (comme un martelage trop court des ourlets ou des coutures).
- D'une attaque par des substances ayant pénétré dans le textile pendant l'utilisation ou par des pièces métalliques non inoxydables fixées aux marchandises à traiter.

Dommages dus à une composition inconnue

CALIER n'est pas responsable des dommages résultant de l'ignorance de la composition des biens proposés. Cela s'applique en particulier lorsque l'étiquetage est incorrect, incomplet, manquant ou illisible, ou lorsque les étiquettes sont placées dans un endroit non visible.

Dommages causés par des objets dans les vêtements

Les dommages résultant d'objets dans ou sur la marchandise (tels que boutons, boucles, fermetures éclair, parements en caoutchouc, ceintures collées) ne peuvent être imputés à CALIER. Le client est responsable de l'enlèvement de ces articles avant le traitement.

Nettoyage incomplet et/ou élimination des taches

Le traitement des taches constitue une obligation de moyens et non de résultat. Si la contamination des marchandises proposées ne peut être éliminée sans dommage à l'aide des méthodes et agents de nettoyage couramment disponibles dans l'industrie, CALIER ne peut être tenu responsable d'un nettoyage incomplet ou d'une élimination incomplète des taches.

Limitation des dommages pour les objets de valeur

Si des objets de valeur n'ont pas été proposés en tant que tels et n'ont pas pu être raisonnablement reconnus comme tels par CALIER, la valeur normale d'un bien de consommation comparable sera prise en compte lors de la détermination d'une éventuelle indemnité.

Obligations du client

Le client doit indiquer clairement son nom et son adresse à CALIER, mentionner ces informations sur ses paquets, et de préférence marquer sa marchandise de ses initiales. Les marchandises à nettoyer doivent être correctement emballées afin que rien ne puisse être perdu ou endommagé. Les petits objets, tels que les mouchoirs, les marchandises délicates ou les marchandises ayant une valeur particulière pour le client, doivent être emballés séparément.

Le client doit vérifier qu'il n'y a pas d'objets étrangers laissés dans ou sur les marchandises à traiter qui pourraient les endommager, tels que boutons de manchette, broches, objets décoratifs, stylos à bille, rouges à lèvres, argent, etc. À défaut de vérification de la part du client, la responsabilité de CALIER ne saurait être engagée pour tout dommage en résultant.

Si le client a connaissance de certaines caractéristiques des textiles à traiter ou de risques spécifiques, il doit en informer CALIER par écrit au plus tard lors de la remise. Le client est tenu d'inspecter la marchandise dès sa réception. Toute réclamation concernant des dommages ou une mauvaise manipulation doit être signalée par écrit dans les trois jours ouvrables. Si le client ne le fait pas, il est présumé que la marchandise a été reçue en bon état.

Transfert des risques

À partir du moment où la marchandise quitte l'entrepôt ou le magasin de CALIER, le risque est transféré au client, sans préjudice de l'application des dispositions de responsabilité telles qu'inclues dans les présentes conditions générales.

Délais d'exécution

CALIER s'engage à exécuter la mission dans un délai raisonnable. Les délais de mise en œuvre sont indicatifs. Si le client met CALIER en demeure d'achever la mission confiée et que CALIER ne s'y conforme pas dans un délai de quinze (15) jours, CALIER sera redevable d'une indemnité de 10 % du prix convenu à titre de dommages et intérêts fixes et conventionnels, avec un minimum de 50 EUR. En outre, un intérêt moratoire de 12 % par an sera facturé de plein droit et sans mise en demeure à compter du quinzième jour après la mise en demeure susvisée.

Si CALIER n'est pas en mesure de respecter le délai d'exécution prévu en raison de circonstances indépendantes de sa volonté (telles qu'un cas de force majeure), elle a droit à une prolongation de ce délai. Le client en sera informé en temps utile.

Article 4 – Refus après enlèvement, reprise et conservation des marchandises refusées

Lorsque des marchandises sont enlevées à l'adresse du client et qu'il s'avère, après inspection, qu'elles ne sont pas ou pas sûrement traitables (en raison de dommages, de l'ancienneté, de la composition ou d'un autre défaut), CALIER se réserve le droit de refuser le traitement. Les marchandises sont dans ce cas rapportées.

Pour le déplacement effectué (enlèvement et retour) et l'inspection, une indemnité est due égale à deux fois les frais d'enlèvement et de livraison calculés pour l'adresse du client, que le nettoyage ait lieu ou non. Cette indemnité est indépendante de la valeur minimale de commande et du régime d'annulation ; elle ne constitue pas une pénalité mais le coût réel du déplacement et de l'inspection.

Après le retour, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires pour reprendre les marchandises, ou pour autoriser CALIER par écrit à les évacuer ou à les détruire. Sur autorisation écrite expresse, CALIER évacue les marchandises sans frais ni responsabilité supplémentaires.

Si des marchandises volumineuses (notamment tapis et rideaux) ne sont pas reprises à l'issue de ce délai de quatorze jours et que le client ne donne pas d'autorisation d'évacuation, une indemnité de conservation de 25 € par mois entamé et par pièce est due, afin de couvrir l'espace de stockage occupé. Aucune indemnité de conservation distincte ne s'applique aux vêtements et autres pièces non volumineuses.

Pendant cette conservation, le risque relatif aux marchandises repose entièrement sur le client. CALIER n'est pas responsable de la perte ou de l'endommagement des marchandises conservées par incendie, dégât des eaux, vol ou toute autre cause indépendante de sa volonté, sauf en cas de dol ou de faute lourde de sa part. Il est conseillé au client d'assurer lui-même les marchandises de valeur particulière.

Les marchandises qui n'ont pas été reprises dans un délai de douze (12) mois après leur retour sont, conformément à la pratique du secteur, réputées abandonnées et deviennent la propriété de CALIER, qui peut les évacuer sans indemnité ni responsabilité supplémentaires. Les indemnités de conservation déjà échues restent dues.

Article 5 – Acceptation, Réclamations et Responsabilité

Acceptation et réclamations

Les réclamations du client, en cas de perte, de mauvaise manipulation ou d'endommagement de la marchandise, doivent être formulées dans les trente jours calendaires suivant le retour de la marchandise par lettre recommandée au siège social de CALIER. Une réclamation écrite du client, signée par CALIER pour réception, est également considérée comme telle. Passé ce délai, une réclamation peut être refusée.

Le droit de réclamation s'éteint si la marchandise a été utilisée après réception, à moins qu'un défaut n'ait pu être détecté qu'au cours de l'utilisation. À la demande de CALIER, le client devra présenter la pièce mal manipulée ou endommagée contre récépissé.

Les réclamations peuvent être formulées par courrier électronique, à condition que le client reçoive un accusé de réception de la part de CALIER. La réception d'une réclamation par e-mail et toute réponse à celle-ci ne signifient pas que la réclamation est automatiquement acceptée comme fondée, sauf confirmation expresse de CALIER. Pour un traitement officiel et juridiquement contraignant des réclamations, le client doit adresser une lettre recommandée au siège social de CALIER.

Responsabilité

Si la plainte d'un client concernant une mauvaise manipulation, un endommagement ou la perte d'une pièce est fondée et recevable, CALIER est responsable de la réparation, du remplacement ou de l'indemnisation, à la discrétion de CALIER. Comme condition d'indemnisation, le client doit remettre la pièce endommagée à CALIER, dans la mesure permise par la loi. Lors du versement d'une indemnité, la pièce endommagée reste la propriété de CALIER. La contrepartie peut également être offerte sous la forme d'un avoir ou d'un bon d'achat pour une utilisation future, selon le choix de CALIER. Toutefois, le client a le droit de demander une compensation monétaire au lieu d'un crédit ou d'un bon d'achat. L'indemnisation est calculée sur la base du prix d'achat de la pièce perdue ou endommagée, en tenant compte de la vétusté et de l'état de la pièce au moment de sa perte ou de son endommagement. Le client doit être en mesure de présenter l'original de la facture d'achat ou du reçu. Si les vêtements sont achetés à l'étranger, l'indemnisation est calculée sur la base du prix d'achat dans ce pays. Si seule une partie d'un ensemble (par exemple, le pantalon d'un costume pour homme) est perdue ou endommagée, une indemnisation ne peut être versée que pour la partie en question. Cette indemnité est limitée comme décrit à l'Article 3, avec un maximum de dix (10) fois la valeur du frais de nettoyage.

Exclusions

La responsabilité de CALIER ne saurait être engagée dans le cas où les marchandises proposées, en raison de leur nature ou de leur composition apparemment imperceptibles, ou en raison d'un défaut imperceptible à première vue, seraient endommagées par un processus normal de manipulation.

Les marchandises que le client considère comme ayant une valeur particulière doivent être présentées séparément par le client et être au moins accompagnées d'une mention d'avertissement spéciale pour CALIER. En cas de non-respect de cette obligation, la responsabilité de CALIER ne pourra en aucun cas être engagée si ces marchandises sont endommagées par un processus normal de manutention.

CALIER ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la manipulation de textiles délicats tels que la soie, les rideaux, les voilages, les tapis et le cuir, dans la mesure où le traitement est effectué conformément à l'étiquetage disponible. S'il n'y a pas d'étiquetage ou si le client souhaite que la marchandise soit manipulée différemment, le client doit en informer CALIER au préalable et par écrit, faute de quoi la responsabilité de CALIER ne pourra en aucun cas être engagée.

CALIER ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte ou de l'endommagement des objets étrangers mentionnés à l'Article 3 qui seraient présents dans les objets à nettoyer. La responsabilité de CALIER ne saurait être engagée pour l'avarie ou la perte des objets attachés aux objets à traiter ou dans ceux-ci, dans la mesure où ils sont en mesure de résister au traitement que doivent subir les biens auxquels les objets appartiennent.

Si le défaut dénoncé est le résultat d'une utilisation inappropriée, imprudente ou inadéquate, d'une utilisation à des fins autres que normales, de causes externes telles qu'un incendie et un dégât des eaux, ou d'une réparation ou d'un entretien inadéquat par des tiers, il ne sera pas accepté par CALIER.

CALIER n'est en aucun cas tenu d'indemniser les dommages indirects (tels que, mais sans s'y limiter, la perte de revenus ou les dommages causés à des tiers). CALIER n'est pas non plus responsable des défauts causés directement ou indirectement par un fait du client ou d'un tiers, qu'ils soient causés par une erreur ou une négligence.

Article 6 – Paiements

Sauf accord écrit contraire, toutes les factures sont payables au comptant lors du dépôt ou de la remise de vêtements dans le magasin. Les livraisons à domicile sont également soumises au paiement au comptant, où le terme « comptant » désigne toute forme de paiement direct sans terme de crédit (comme les cartes de paiement, les méthodes de paiement numériques, etc.).

CALIER est également en droit, lors de la signature du bon de commande, d'exiger le paiement d'un acompte dont le pourcentage dépend de la nature et du montant de la commande. Cela est clairement communiqué lors de la phase de devis.

Le client recevra une facture pour les services fournis à l'adresse e-mail qu'il a fournie. Si un duplicata est exigé par courrier ordinaire, CALIER est en droit de facturer des frais administratifs de 10,00 EUR par demande. Pour la création de factures complètes pour des montants inférieurs à 100 euros (TVA comprise), des frais administratifs de 10,00 EUR sont également facturés.

Toute facture impayée à l'échéance sera majorée d'une indemnité forfaitaire de 10 % à compter de la mise en demeure, avec un minimum de 50 EUR. En outre, des intérêts de retard de 12 % par an seront facturés à compter de la date d'échéance de la facture. Les éventuels frais de recouvrement sont également à la charge du client.

La compensation ou toute autre forme de compensation n'est pas permise sans un accord écrit exprès et l'accord préalable de CALIER.

Article 7 – Annulation

Si le client annule une commande, il est redevable d'une indemnité d'annulation. Celle-ci s'élève à 60 % du prix de la prestation à facturer, avec un minimum de 50,00 EUR. Cette indemnité d'annulation est indépendante de l'indemnité due en cas de refus après enlèvement telle que prévue à l'Article 4.

Article 8 – Réserve de propriété

Sans préjudice du transfert du risque conformément à l'Article 3 des présentes conditions, CALIER se réserve la propriété de toutes les marchandises livrées, enlevées, à livrer ou à enlever, jusqu'à ce que l'intégralité des prestations et obligations de paiement dues par le client pour toutes les marchandises ou tous les services livrés ou à livrer soient honorées.

Article 9 – Assurances et Garanties

Assurance des marchandises

Si le client propose des marchandises de valeur particulièrement élevée pour le traitement, il est recommandé d'assurer ces marchandises de manière indépendante contre d'éventuels dommages ou pertes pendant le processus de nettoyage. CALIER ne propose pas d'assurance supplémentaire pour les articles individuels, sauf accord écrit contraire.

Garanties sur les services

CALIER garantit que les prestations sont réalisées conformément aux normes industrielles et aux normes de qualité en vigueur. Si le client estime que le service ne répond pas à ces normes, il peut introduire une réclamation selon la procédure décrite à l'Article 5.

Limitation de garantie

La garantie de CALIER est limitée à la réexécution de la prestation ou au remboursement des frais de nettoyage d'origine. Aucune autre compensation ne sera offerte, sauf si la loi l'exige.

Article 10 – Jurisdiction compétente

Les accords entre les parties sont régis par le droit belge. Tous les litiges entre les parties relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire où est situé le siège social de CALIER, dès lors que, conformément à l'article 624, 2° du Code judiciaire, l'exécution des engagements litigieux doit y être effectuée.

Le client accepte expressément la clause attributive de juridiction telle que définie dans le présent contrat. L'accord peut être donné au moyen d'une confirmation numérique ou d'une signature écrite, par laquelle la juridiction desdits tribunaux est acceptée par les deux parties.

En tant que membre de la FBT (Fédération Belge de l'Entretien du Textile), CALIER prête son concours au règlement des litiges via CACET (Commission d'Arbitrage Consommateurs et Entretien du Textile, www.cacet.be).

Article 11 – Confidentialité et Protection des données

11.1 Généralités. CALIER traite les données personnelles conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation nationale applicable.

11.2 Collecte et utilisation des données. CALIER collecte et traite les données personnelles suivantes pour l'exécution du contrat : nom et coordonnées (adresse, e-mail, numéro de téléphone), informations de facturation, historique des commandes et préférences en matière d'entretien des textiles, et communication avec notre service client.

11.3 Finalités du traitement. Ces données sont utilisées pour l'exécution des services demandés, la facturation et l'administration des paiements, le service client et la communication sur les missions, le respect des obligations légales, et l'amélioration de la qualité de nos services.

11.4 Durée de conservation. Les données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, avec une durée de conservation maximale de 7 ans après la dernière transaction (conformément à l'obligation légale de conservation des registres commerciaux).

11.5 Droits des personnes concernées. Les clients ont le droit d'accéder à leurs données personnelles, de les faire corriger, de les faire supprimer, de s'opposer au traitement, et de demander leurs données sous une forme structurée.

11.6 Sécurité. CALIER prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre la perte ou le traitement illicite.

11.7 Coordonnées. Les demandes relatives au traitement des données à caractère personnel peuvent être adressées par écrit au siège social de CALIER ou par e-mail à notre délégué à la protection des données.

11.8 Modifications de la politique de confidentialité. CALIER se réserve le droit de modifier la présente politique de confidentialité. Les modifications seront communiquées via notre site web et/ou par e-mail.

Les présentes conditions générales sont la propriété d'OPURO – Calier et Cie SPRL et sont protégées par le droit d'auteur. Toute reproduction, totale ou partielle, sans autorisation écrite est interdite.

© OPURO – Calier et Cie SPRL. Version juin 2026.

OPURO – Calier et Cie BVBA

General Terms and Conditions for Dry Cleaning and Textile Care

Article 1 – General

These Terms and Conditions may be amended from time to time. CALIER will notify customers of material changes by posting them on the website or by email. If the customer does not object to the changes within 30 days and continues to use CALIER's services, this will be considered as implicit acceptance of the new terms and conditions.

Article 2 – Prices

By presenting goods to CALIER for processing, the customer expressly declares that he or she is fully aware of the applicable tariffs and accepts them without any reservation. The prices are clearly displayed in the store and are also available on request, both physically and digitally. The price list is indicative and not exhaustive. Prices may vary depending on the customer's specific requirements or circumstances. Prices are 'from' prices and may vary depending on the type of treatment, such as dry cleaning, wet cleaning, special treatment for delicate fabrics, or repairs. There are also prices per kilogram for certain services, and the displayed prices are unit prices when the order is expressed in kilograms, or per square or running metre for curtains or carpets. For all dimensions, the minimum area to be invoiced is 1 square metre, regardless of the actual size.

The weight to be invoiced for services per kilogram is determined by CALIER and always rounded up to the next full kilogram. This rounding is communicated to the customer in a transparent manner before the services are provided.

If it is not possible to determine an exact price at the time of registration for the services to be performed, such as work on a time-and-materials basis, repairs, or when the dimensions or weight are not yet known, the absence of a price or the indication of a zero price can never be interpreted as a free service. The customer will be informed of this and will be deemed to have accepted it when accepting the service.

Minimum order values. For home pickup and delivery, minimum order values apply of €65 for clothing (dry cleaning and specialised cleaning) and €150 for carpets and curtains. These amounts exclude pickup and delivery costs, which are always added on top and do not form part of the minimum order value. Laundry and small orders are not eligible for home pickup.

Pickup and delivery costs. Pickup and delivery costs are calculated based on the customer's address and range between €8 and €26 for addresses within our fixed routes (up to 25 km from Merchtem). For addresses outside these routes, a tailored transport cost is calculated and submitted for approval in advance.

Additional charges and surcharges. Additional charges may apply based on specific customer requests, such as emergency treatment, special packaging, or other customised services. These fees will be communicated to the customer in a transparent manner.

No compensation for incomplete information. If the information provided by the customer turns out to be incorrect or incomplete (e.g. incorrect dimensions or incorrect choice of item), CALIER reserves the right to adjust the price to the actual conditions after inspection of the goods.

Article 3 – Execution, Transfer of Risk and Time Limits for Execution

Obligations of CALIER

CALIER is obliged to carry out its assignments professionally and within a reasonable time. Upon receipt of the items to be processed, CALIER must provide the customer with a delivery note mentioning the delivery date. This note can be provided both physically and digitally (via the app, email or any other digital form). CALIER is liable for damage to or loss of the goods entrusted to it, insofar as these general terms and conditions do not provide otherwise. CALIER's liability is limited to a maximum of EUR 750 per case. CALIER is not responsible for any delays or damages caused by force majeure, including natural disasters, strikes, technical failures, or other circumstances beyond its reasonable control. In such cases, the customer is not entitled to any compensation.

Limitations of liability for specific damages

CALIER cannot be held liable for damage to the goods insofar as such damage results from:

- Wear and/or shrinkage that usually occurs during treatment.
- An inherent defect in the goods offered, including low strength, weaving defects, insufficient loop strength of pile fabrics, insufficient colourfastness of dyes, or defective workmanship (such as hems or seams sewn too short).
- Attack by substances that penetrated the textile during use or by non-stainless metal parts attached to the goods to be processed.

Damage due to unknown composition

CALIER is not responsible for any damage resulting from ignorance of the composition of the goods offered. This applies in particular when the labelling is incorrect, incomplete, missing or illegible, or when the labels are placed in a non-visible location.

Damage caused by objects in clothing

Damage resulting from objects in or on the goods (such as buttons, buckles, zippers, rubber facings, glued belts) cannot be attributed to CALIER. The customer is responsible for the removal of these items prior to processing.

Incomplete cleaning and/or stain removal

Stain treatment is a best-efforts obligation and not an obligation of result. If the soiling of the goods offered cannot be removed without damage using cleaning methods and agents commonly available in the industry, CALIER cannot be held responsible for incomplete cleaning or incomplete stain removal.

Limitation of damages for valuables

If valuables have not been offered as such and could not reasonably be recognised as such by CALIER, the normal value of a comparable consumer good will be taken into account when determining any compensation.

Obligations of the customer

The customer must clearly indicate his name and address to CALIER, mention this information on his packages, and preferably mark his goods with his initials. The goods to be cleaned must be properly packed so that nothing can be lost or damaged. Small items, such as handkerchiefs, delicate goods, or goods of special value to the customer, must be packed separately.

The customer must check that no foreign objects are left in or on the goods to be processed that could damage them, such as cufflinks, brooches, decorative objects, ballpoint pens, lipsticks, money, etc. In the absence of verification by the customer, CALIER cannot be held liable for any resulting damage.

If the customer is aware of certain characteristics of the textiles to be treated or of specific risks, he must inform CALIER in writing at the latest upon delivery. The customer is obliged to inspect the goods immediately upon receipt. Any complaints about damage or mishandling must be reported in writing within three working days. If the customer does not do so, it is presumed that the goods were received in good condition.

Transfer of risk

From the moment the goods leave CALIER's warehouse or store, the risk is transferred to the customer, without prejudice to the application of the liability provisions included in these general terms and conditions.

Time limits for execution

CALIER undertakes to carry out the assignment within a reasonable time. Any execution times are indicative. If the customer gives CALIER formal notice to complete the assignment entrusted to it and CALIER does not comply within fifteen (15) days, CALIER will be liable for compensation of 10% of the agreed price as fixed and conventional damages, with a minimum of EUR 50. In addition, default interest of 12% per year will be charged automatically and without formal notice from the fifteenth day after the aforementioned formal notice.

If CALIER is unable to meet the stipulated execution deadline due to circumstances beyond its control (such as force majeure), it is entitled to an extension of this deadline. The customer will be informed in due course.

Article 4 – Refusal after Pickup, Return and Storage of Refused Goods

When goods are picked up at the customer's address and, upon inspection, turn out not to be treatable or not safely treatable (due to damage, age, composition or another defect), CALIER reserves the right to refuse the treatment. In that case the goods are returned.

For the journey made (pickup and return) and the inspection, compensation is due equal to twice the pickup and delivery cost calculated for the customer's address, regardless of whether any cleaning takes place. This compensation is independent of the minimum order value and of the cancellation arrangement; it is not a penalty but the actual cost of the journey and inspection.

After return, the customer has a period of fourteen (14) calendar days to take back the goods, or to authorise CALIER in writing to dispose of or destroy them. Upon express written authorisation, CALIER disposes of the goods without further cost or liability.

If voluminous goods (including carpets and curtains) are not taken back after this fourteen-day period and the customer gives no authorisation for disposal, a storage fee of €25 per commenced month and per item is due, to cover the storage space occupied. No separate storage fee applies to clothing and other non-voluminous items.

During this storage, the risk for the goods rests entirely with the customer. CALIER is not liable for loss of or damage to the stored goods by fire, water damage, theft or any other cause beyond its control, except for its own intent or gross negligence. The customer is advised to insure goods of particular value themselves.

Goods that have not been taken back within twelve (12) months after their return are, in accordance with industry practice, deemed to have been abandoned and become the property of CALIER, which may dispose of them without further compensation or liability. Storage fees already due remain payable.

Article 5 – Acceptance, Complaints and Liability

Acceptance and complaints

The customer's claims, in the event of loss, mishandling or damage to the goods, must be made within thirty calendar days of the return of the goods by registered letter to CALIER's registered office. A written complaint from the customer, signed by CALIER for receipt, is also considered as such. After this period, a claim may be denied.

The right to complain is extinguished if the goods have been used after receipt, unless a defect could only be detected during use. At CALIER's request, the customer must present the mishandled or damaged item against receipt.

Complaints can be made by email, provided that the customer receives an acknowledgement of receipt from CALIER. The receipt of a complaint by email and any response to it does not mean that the complaint is automatically accepted as justified, unless expressly confirmed by CALIER. For an official and legally binding handling of complaints, the customer must send a registered letter to CALIER's registered office.

Liability

If a customer's complaint about mishandling, damage, or loss of an item is well-founded and admissible, CALIER is responsible for repair, replacement, or compensation, at CALIER's discretion. As a condition of compensation, the customer must return the damaged item to CALIER, to the extent permitted by law. When compensation is paid, the damaged item remains the property of CALIER. The compensation may also be offered in the form of a credit note or voucher for future use, depending on CALIER's choice. However, the customer has the right to request monetary compensation instead of a credit or voucher. Compensation is calculated based on the purchase price of the lost or damaged item, taking into account the depreciation and the condition of the item at the time of its loss or damage. The customer must be able to present the original purchase invoice or receipt. If the clothing was purchased abroad, the compensation is calculated on the basis of the purchase price in that country. If only part of an ensemble (e.g. the trousers of a men's suit) is lost or damaged, compensation can only be paid for the part given for treatment. This compensation is limited as described in Article 3, with a maximum of ten (10) times the value of the cleaning fee.

Exclusions

CALIER shall not be liable in the event that the goods offered, due to their apparently imperceptible nature or composition, or due to a defect imperceptible at first sight, are damaged by a normal handling process.

Goods that the customer considers to be of particular value must be presented separately by the customer and be accompanied by at least a special warning note for CALIER. In the event of non-compliance with this obligation, CALIER cannot be held liable under any circumstances if these goods are damaged by a normal handling process.

CALIER cannot be held responsible under any circumstances for the handling of delicate textiles such as silk, curtains, sheer curtains, carpets and leather, insofar as the treatment is carried out in accordance with the available labelling. If there is no labelling or if the customer wishes the goods to be handled differently, the customer must inform CALIER in advance and in writing, otherwise CALIER cannot be held liable under any circumstances.

CALIER cannot under any circumstances be held liable for the loss or damage of the foreign objects mentioned in Article 3 that may be present in the objects to be cleaned. CALIER can only be held liable for damage to or loss of objects attached to or in the objects to be treated, insofar as they are able to withstand the treatment that the goods to which the objects belong must undergo.

If the defect reported is the result of improper, careless or inexperienced use, use for other than normal purposes, external causes such as fire and water damage, or improper repair or maintenance by third parties, it will not be accepted by CALIER.

CALIER is under no obligation to compensate for indirect damages (such as, but not limited to, loss of income or damage to third parties). CALIER is also not liable for defects caused directly or indirectly by an act of the customer or a third party, whether caused by error or negligence.

Article 6 – Payments

Unless otherwise agreed in writing, all invoices are payable in cash when dropping off or handing over clothing in the store. Home deliveries are also subject to cash payment, where the term 'cash' refers to any form of direct payment without a credit term (such as payment cards, digital payment methods, etc.).

CALIER is also entitled, when signing the order form, to require the payment of a deposit, the percentage of which depends on the nature and amount of the order. This is clearly communicated during the quotation phase.

The customer will receive an invoice for the services provided at the email address they provided. If a duplicate is required by regular mail, CALIER is entitled to charge an administrative fee of EUR 10.00 per request. For the creation of complete invoices for amounts below 100 euros (including VAT), an administrative fee of EUR 10.00 is also charged.

Any invoice not paid by the due date will be increased by fixed compensation of 10% from the formal notice, with a minimum of EUR 50. In addition, default interest of 12% per annum will be charged from the due date of the invoice. Any collection costs are also the responsibility of the customer.

Set-off or any other form of set-off is not permitted without the express written consent and prior agreement of CALIER.

Article 7 – Cancellation

If the customer cancels an order, he owes cancellation compensation. This amounts to 60% of the price of the service to be invoiced, with a minimum of EUR 50.00. This cancellation compensation is independent of the compensation due in the event of refusal after pickup as provided in Article 4.

Article 8 – Retention of Title

Without prejudice to the transfer of risk in accordance with Article 3 of these terms, CALIER retains ownership of all goods delivered, picked up, to be delivered or to be picked up, until all the services and payment obligations owed by the customer for all goods or services delivered or to be delivered have been fulfilled in full.

Article 9 – Insurance and Warranties

Insurance of goods

If the customer offers goods of particularly high value for treatment, it is recommended to insure these goods independently against possible damage or loss during the cleaning process. CALIER does not offer additional insurance for individual items unless otherwise agreed in writing.

Service warranties

CALIER guarantees that the services are carried out in accordance with the industry standards and quality standards in force. If the customer believes that the service does not meet these standards, the customer may lodge a complaint according to the procedure described in Article 5.

Limitation of warranty

CALIER's warranty is limited to the re-performance of the service or the reimbursement of the original cleaning costs. No other compensation will be offered unless required by law.

Article 10 – Competent Court

Agreements between the parties are governed by Belgian law. All disputes between the parties fall under the exclusive jurisdiction of the courts of the judicial district where CALIER's registered office is located, given that, in accordance with Article 624, 2° of the Judicial Code, the performance of the commitments at issue must be carried out there.

The customer expressly accepts the jurisdiction clause as defined in this contract. The agreement may be given by means of a digital confirmation or a written signature, by which the jurisdiction of the said courts is accepted by both parties.

As a member of the FBT (Belgian Federation of Textile Care), CALIER cooperates with the dispute resolution procedure via CACET (Arbitration Commission for Consumers and Textile Care, www.cacet.be).

Article 11 – Privacy and Data Protection

11.1 General. CALIER processes personal data in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR) and applicable national legislation.

11.2 Data collection and use. CALIER collects and processes the following personal data for the performance of the contract: name and contact information (address, email, phone number), billing information, order history and textile care preferences, and communication with our customer service.

11.3 Purposes of processing. This data is used for the execution of requested services, billing and payment administration, customer service and communication about assignments, compliance with legal obligations, and improving the quality of our services.

11.4 Retention period. Personal data will not be kept longer than necessary for the purposes for which it was collected, with a maximum retention period of 7 years after the last transaction (in accordance with the legal obligation to keep business records).

11.5 Rights of data subjects. Customers have the right to access their personal data, have it corrected, have it deleted, object to processing, and request their data in a structured form.

11.6 Security. CALIER takes appropriate technical and organisational measures to protect personal data against loss or unlawful processing.

11.7 Contact. Requests regarding the processing of personal data may be submitted in writing to CALIER's registered office or by email to our data protection officer.

11.8 Changes to the privacy policy. CALIER reserves the right to amend this privacy policy. Changes will be communicated via our website and/or by email.

These general terms and conditions are the property of OPURO – Calier et Cie BVBA and are protected by copyright. Reproduction, in whole or in part, without written permission is not permitted.

© OPURO – Calier et Cie BVBA. Version June 2026.