

当社ご利用規約

当社では、提供するクリーニングサービスの利用規約を次のとおり定めます。本規約は当社が提供するクリーニングサービスのご利用に適用されます。

■第1条 当社ご利用に関する事項

1. 当社をご利用いただくお客様には、原則として会員登録をお願い致します。
2. 初回ご利用時に本規約をお渡し、または本規約のインターネットの URL を提示いたします。本規約に同意いただけない場合、当社をご利用頂くことは出来ません。
3. 初回ご利用にあたり、お名前・有効なご連絡先・住所をお伺いいたします。これらの情報のご提供を頂けない場合は、当社をご利用頂くことはできません。
4. 御連絡先などの登録情報の変更(住所や電話番号、氏名等の変更)があった場合は、速やかにご連絡下さい。ご連絡無き場合、重要な連絡ができない事態となる可能性があり、それによる損害が発生した場合でも対応いたしかねます。
5. ご提供頂いたお客様の情報は、当社が責任を持って管理し、当社の業務（お預かりしたお品物の管理、業務上必要が生じた場合のお客様との連絡、お客様への販促業務=DM等）以外に使用することはございません。
6. 第三者への個人情報データを提供することは原則ございませんが、法令に基づく提示（警察や弁護士会、児童相談所等の公的機関からの要請）の場合は、お客様の同意を得ること無く提示をする場合がございます。
7. 会員登録後、本規約に則って当社をご利用いただけない場合、及び当社が適当でないと判断した場合、会員契約を解除させていただきます。その際、年会費及びクリーニング処理が完了しているものについてのクリーニング代金は、返却致しません。
8. お客様が暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業・団体またはその関係者、その他反社会的勢力に所属していると認められるときはご利用をお断りします。また、ご利用開始後に判明した場合には、ご利用の継続をお断りします。
9. 会員登録されたお客様は、登録日より1年を経過しますと会員資格が失効となり、会員特典等を受けることができませんので、再登録を御願い致します。

■第2条 受付に関する事項

1. 当社では、お支払いを前金制とさせて頂いておりますが、受付時に料金を正確に算定できなかったもの、検品後にクリーニング方法に変更や追加等があった場合、お客様に確認の上、追加の料金を申し受けることがあります。
2. ポケットの中身等については、お客様の責任において確実に点検いただきますようお願いいたします。受付後のポケットの中身等に関する責任は負いかねます。
3. クリーニング受付時に発行いたしますお預かり伝票の内容（アイテム、点数等）に間違いがないか、その場で必ずご確認下さい。それ以降の内容相違のお申し出には対応いたしかねますので御了承下さい。
4. ベルトなどの付属品の有無について、クリーニングの前にお客様ご自身でご確認をお願い致します。
5. 一般にボタン等の付属品が損傷・紛失した場合、同一品の再取得は不可能な場合がほとんどです。従いまして、当方の過失による「ボタン等の付属品の破損、紛失」に関しましては、当方において「着用に支障がない」と判断できるものに交換させていただきます。この対応にご了承いただけないものに関しましては、必ずお客様の責任において、それらをお取り外しの上クリーニングにお出しいただくか、当社ボタン取り外しサービスをご利用いただきますようお願い致します。
6. お気付きの穴・傷・破れ・付属物の欠損、気になる汚れやシミ、変色、その他不具合等がある場合、受付時に必ずお申し出下さい。
7. シミ抜きを御依頼の際、お客様ご自身や他店で処理されている場合は、必ずその旨お申し出下さい。一度処理されたものを再度処理しますと、脱色や損傷等に至る可能性があります。その様な状況下で発生した不具合につきましては、対応致しかねます。
8. プレミアム品、形見の品、ビンテージ品など、特別な事情がある品物は必ず受付時にお申し出下さい。個別にご相談の上対応致します。また、引き受けられないと判断した品物につきましては、その場でまたは受付後、または検品後に、返品させていただきます場合もございます。また、ご申告・ご相談無き場合、後にいかなる不具合が発生致しましても、それらの付加価値に対する賠償は致しかねます。
9. 海外購入品・並行輸入品・個人輸入品等は、クリーニング後に製品の品質に起因すると思われる不具合が発生しましても事実上苦情の申し出先がありません。従いまして日本国内に存在する正規輸入代理店およびその支配の及ぶ小売店で購入されたもの以外につきましては、基本的にはお取り扱いできません。この様な品物をクリーニングに出される場合は、予め必ずご相談下さい。ご相談無き場合、いかなる不具合が発生しましても対応致しかねます。

10. オークションや個人売買等で購入あるいは譲渡されたものにつきましても、上記第 8、9 項同様基本的にはお取り扱いできません。そのようなものにつきましても、予め必ずご相談下さい。ご相談無き場合、いかなる不具合が発生しましても対応致しかねます。
11. 上下ものやセットものは、必ず同時にクリーニングにお出し下さい。一方だけ処理致しますと、微妙な色差や風合い変化等が発生することがあります。また、同時にクリーニングしても、着用状況の違いや原反のロット違いなどにより、様々な差が生じる可能性があります、そのような場合は対応致しかねます。
12. 家庭用品品質表示法に基づく有効な表示（取り扱い絵表示、組成表示、連絡先の明記）がない場合、基本的にはお取り扱いできません。表示が無いお仕立てのもの、ご自身で作られたものなどもこれらに該当します。したがってこの様な品物をクリーニングに出された場合は、不具合が発生しましても対応致しかねます。
13. 以下のものに関しては、クリーニング業法上、取扱い対象外となります。
 - a. タオル・肌着・下着類・おむつなど。
 - b. ペットが使用したものの。
 - c. 汚物、吐瀉物、大量の血液等が付着したものの。
14. ご家庭で漂白剤やアルコールなどにより除菌・消毒処理等をされた場合は、必ずお申し出下さい。漂白剤やアルコール等が付着した可能性があるものをそのままクリーニング致しますと変色や脱色、損傷などが発生することがあり、そのような場合は対応致しかねます。

■第 3 条 納期に関する事項

1. 仕上がり予定日は、あくまでも目安です。諸事情により仕上がり予定日時に仕上がらないこともございます。その際、お客様の御着用予定に間に合わない事態が生じましても、当方ではそれにかかる損害についての賠償等はありません。
2. どうしてもお急ぎの際は、その旨受付で必ずお申し出下さい。但し、クリーニング前の検品段階で、変退色・損傷や付属品の欠損など、何らかの不具合が判明いたしました場合、お客様の確認が取れるまでクリーニング処理は中断いたします。この事により、お客様ご指定の期日までにクリーニングが完了しない場合につきましては、納期を保証できない事となり、それにかかる損害等の賠償等もできません。
3. 「クリーニング処理が完了する」というのは、当社のクリーニング処理技術を以てして可能な汚れ除去やシミ抜き、仕上げ等が完了することです。従いまして、お渡し段階で汚れ落ちが不完全であったり、シミが残留したり、どうしてもシワが伸びない、型崩れを完全に解消できない場合等ございますので、予め御了承下さい。

■第 4 条 クリーニング処理に関する事項

1. シミや汚れは完全に除去できない場合があります。特にデリケートな素材や染色の弱いもの、ファッション性の高いものについては、ご期待に添えない可能性が高くなりますので予め御了承下さい。
2. クリーニングは、水や有機溶剤、洗剤、機械力、熱などを利用した処理を行うため、品物には少なからず様々な変化（伸縮や型崩れ、変退色、白化、風合いの変化、損耗等）をもたらします。その結果が着用中に支障のない、通常の範囲内のものであると当社で判断した場合、それら変化についてのお申し出には対応できません。
3. 衣類は消耗品です。着用状況や保管状況、素材や加工の特性等により何らかの変化が生じたり、クリーニング前には気付かなかった変退色や風合い変化・損耗・劣化等がクリーニング後に表面化することがありますが、それらについての賠償等はありません。
4. ワイシャツ・白衣・ビジネススーツ・作業着・事務服等、着用頻度の高いもののボタン・付属品等は、着用中に損耗・劣化している可能性があり、クリーニング中に破損・紛失することがあります。その様なものにつきましては、消耗品と判断させて頂き、当社指定のものに交換させていただきますので御了承下さい。その際、修理・交換内容により有償となる場合がございます（有償の場合、交換前に連絡致します）。
5. 皮革・毛皮製品など品質個体差の大きいものは、クリーニング後、色合いや風合いなどが大きく変化する事がありますが、そのような場合、対応致しかねます。
6. 毛皮・皮革製品、きもの、カーペット類、カーテン類、リビング関連品、合成皮革製品等は、汚れやシミが十分に落ちない事があります。
7. 汚れ落ちが十分でないなど、クリーニング結果がお客様のご期待に添えなかった場合においても、事前に特別な取り決めがあった場合を除いて、クリーニング料金は返還できません。

■第5条 クリーニング処理後の不具合発生対応に関する事項

1. 当社の過失による不具合・紛失・滅失の場合、基本的にはクリーニング事故賠償基準に基づき以下のように対応させていただきます。
 - (ア) 着用を支障がない程度に補修が可能と当社において判断できるものであれば、補修対応とさせていただきます。
 - (イ) 補修が不可能な場合、または補修費用がクリーニング事故賠償基準に基づく賠償額を越える場合は、金銭による賠償を致します。
 - (ウ) 金銭による賠償の場合、クリーニング事故賠償基準にしたがい、その額を算出致します。この場合の賠償額とは、お客様が購入された金額全額とはならず、購入からの経過月数（着用・未着用にかかわらず）に応じ、その償却分を差し引いた額となりますので予め御了承下さい。
 - (エ) 賠償額算定の元となる金額は、再取得価格ではなく、あくまでもお客様が実際に購入された金額とさせていただきます。従ってプレミアム等によって、購入価格より高額になっている場合でも、その差額については補償できません。
*賠償額算定の詳細については、別途お渡しの重要説明事項に記載の URL または QR コードより「クリーニング事故賠償基準」をご確認下さい。
 - (オ) 金銭による賠償にご納得いただけず、お客様のご希望により補修を行う場合、賠償基準により算定した賠償額を超える補修費用については、お客様のご負担とさせていただきます。
 - (カ) お客様のご希望により同一商品・同等商品の代替による賠償を行うとき、その取得額がクリーニング事故賠償基準に基づく賠償額を超える場合、その超過分についてはお客様のご負担とさせていただきます。
 - (キ) 損害賠償は、お品物そのものに発生した損害に対するもので、購入するための旅費などの経費等、及びその品物を着用できなかった事による二次的損害に対する補償や精神的苦痛等に対する慰謝料等に関しましては、一切の補償を致しかねますのでご了承下さい。
 - (ク) 賠償いたしましたお品物（不具合品）は、当社に所有権が移るため、基本的にお返しすることは出来ません。返還をご希望される場合は、協議の上、賠償額を減額させていただくこととなります。また、諸事情により返還不可能な場合もございますので御了承下さい。
2. 不具合が「当社の過失によるものではない」と当社が判断した場合、以下のように対応させていただきます。
 - (ア) 品物の品質に原因があると判断した場合、責任の所在を明らかにするべくメーカー・販売店等と協議を致します。
 - (イ) その際、原因究明～協議に 2～3 週間程度（調査内容によっては、さらに延長させていただく場合がございます）お時間を頂くこととなりますので予めご了承下さい。従って、その間の賠償はいたしかねますので御了承下さい。
 - (ウ) お客様のお取り扱いに原因がある場合や消費の結果避けられない現象と判断した場合、賠償は致しかねます。概ね以下のようなケースが該当いたします。
 - A) 着用・クリーニングの繰り返しによる変退色・白化・風合い変化・摩耗・損傷・その他の変化等
 - B) 汗や皮脂、漂白剤、洗剤、パーマ液、飲料水、食品、その他付着物、汚れ等によると推察される変退色・損傷・その他の変化等
 - C) 接着樹脂使用品やコーティング製品、ストレッチ製品、樹脂プリント、モール糸、フロック加工品、プリーツ・シワ加工品、顔料使用品、反応染料の加水分解等による色泣き・移染等、その他経時変化・劣化がある品物に発生する不具合。
 - D) ワイシャツ等の芯地に発生するプレス収縮
 - E) 含金染料を使用したワイシャツ等に発生する損傷（ストライプの色糸脱落など）
 - F) 金属製パーツやアクセサリなどの金属イオンが付着した品物に発生するサビや変色、漂白剤との反応によると推察される損傷
 - G) お客様の保管中に発生したと推察される、各種ガスに起因する変色（包装材の酸化防止剤によるものも含む）・紫外線による変色、損傷、カビ、虫食い等。
 - H) 取り扱い絵表示がドライクリーニングのみ可能である品物に、クリーニング後、汗や水溶性汚れが残留して時間を経て発生したと推察される変退色や損傷などの不具合。
 - I) その他、製造技術上の限界と考えられる素材や染色の特性・欠点、縫製上の欠点等に起因すると推察される不具合、製品寿命と推察されるもの。

3. 不具合の原因（責任）が当社・お客様双方に存在する場合、あるいは当社・メーカー（または販売店）双方に存在する場合は、当社はおお客様に対し、賠償基準に基づいた賠償額の 1/2 をお支払い致します。また、当社・お客様・メーカー（又は販売店）の三者に責任が存在する場合、当社はおお客様に対し賠償基準に基づいた賠償額の 1/3 をお支払い致します。メーカー又は販売店の賠償分に関しましては、お客様とメーカー（または販売店）との間で直接のやり取りとさせていただきます。
4. 不具合の発生により、着用予定の期日に間に合わない場合、当社とおお客様協議の上対応を決めさせていただきます。協議なきまま品物を新調された場合の代金や、借用されたりした場合の経費に関しましては当社では補償できません。
5. 不具合に対する当社の見解にご納得いただけない場合、中立の第三者機関に原因の調査・鑑定依頼することも可能です。その際、一部または全部におお客様に責任があるとされた場合は、その責任の割合に応じて調査・鑑定費用をご負担いただくこととなりますので、予めご了承下さい。
6. 当社の賠償方法や賠償額、あるいは責任所在等をめぐってご納得いただけない場合は、お客様ご自身で消費者センター等の第三者機関にご相談頂くこととなります（消費者センターは、業者からの申し出は受け付けてもらえないため）。

■第 6 条 引き取り時及び保管・不具合についてのお申し出に関する事項

1. お引き取りに際しては、必ず受付時に発行いたしました「お預かり伝票」をお持ち下さい。お持ちでない場合、ご本人または代理の方である事を確認できない場合、品物をお渡しすることはできません。
2. お引き取りに際しては、その場で点数および内容に間違いがないか、また付属品の有無等についても必ずご確認ください。それ以降の点数や内容相違等のお申し出には、対応致しかねます。
3. 品物をお引き取り後は、必ず包装を取り外してご確認ください、万が一不具合を発見された場合は、着用せずに速やかにご連絡下さい（着用された場合は、対応できない事があります）。その際、お品物に取り付けたタグ（小さな短冊状のもの）を必ず一緒にお持ち下さい。これが無い場合、当方で処理をしたという事を確認できませんので、大切に保管してください。
4. クリーニング品のご家庭での保管に際しましては、必ず包装を外し、直射日光や蛍光灯の影響を受けない、風通しが良く湿気のももらない、結露の生じにくい、ストーブの燃焼ガスや自動車等の排気ガス等の影響の少ない、冷暗所を選んでいただきますようお願いいたします。その際、虫食いの被害を受けやすいもの（特に毛・絹を使用した製品）に対しては、防虫剤を適正にご使用下さい。
5. お引き取り後 6 ヶ月、クリーニング受付より 1 年を経過したものについては、いかなる不具合が発生いたしましても対応いたしかねますのでご了承下さい。
6. クリーニング受付より 90 日を経過したお品物につきまして、お客様の都合でお引き取りが遅れた事により発生した不具合（劣化・変退色・カビ・虫食いなど）、盗難・火災等によって品物が汚損・滅失した場合の補償はできません。
7. 仕上がり予定日より 1 ヶ月を過ぎたお品物は、1 点につき 1 ヶ月あたり 300 円の保管スペース経費を申し受けます。ただし、その間に発生した変退色や虫食い、カビ等の何らかの不具合については、一切の責任を負えません。
8. 以下のいずれかに該当する場合は、お預かり品を処分させていただきます。また、処分費用を請求させていただく場合がございますので、予め御了承下さい。
 - A) 仕上り予定日から 90 日を過ぎてもお引取りいただけない場合で、督促によるお引取りの要請に応じていただかず、または連絡がつかず、その後もお引取りの見込みがないと当社が判断したとき。
 - B) お客様がお引取りを拒否されたとき。
9. 地震、風水害等の自然災害により品物が汚損滅失した場合、民法の規定により、そのお預かり期間に関わりなく当社は免責されること、予め御了承下さい。

■第 7 条 本規約の改定について

1. 本規約は、利用者に事前通告無しに内容や名称を変更することがあります。
2. 変更内容につきましては、会員登録された皆様には、その旨周知するよう最大限の努力を致します。
3. 内容を変更した場合、適用される規約は、クリーニング品を受け付けた時点での内容と致します

以上

年 月 日 株式会社 朋有