

ご利用規約

第1項【ご利用の前に】

ご利用規約に同意の上、下記の各項目をご承諾いただける方のみ、弊社よりサービスをご提供いたします。

第2項【ご利用条件】

- 洗濯工房ココアの会員登録された方
- 常時いずれかの方法（固定電話・携帯電話）で連絡の取れる方
- 料金表記載の料金に同意された方

第3項【取扱品】

以下の物に関してはお断りをする場合がございます。予めご了承ください。

- ドライクリーニング、水洗いのどちらも洗濯が不可能なもの
- ビンテージ製品、一部外国製製品、洗濯表示がないもの
- コーティング、プリント製品の樹脂部分で劣化・剥離・ひび割れ及び恐れがあるもの
- ポリウレタン製品、塩化ビニール樹脂製品で劣化・剥離・ひび割れ及び恐れがあるもの
- 年数経過製品・ゴム・穴・傷・スレがクリーニングによって劣化・拡大する恐れのあるもの
- 動物の毛が大量に付着したままのもの
- 肌着、下着、おむつや汚物がついた状態などのもの
- 経年劣化・加水分解の恐れがあるもの
- その他、弊社が不可と判断したもの

第4項【利用方法】

(1)後金制（一部前金制）となります。受付時に点数違いがある場合はお客様に確認をしてからクリーニング工程を進めさせていただく場合がございます。

(2)一部クリーニング品は工程で追加料金が発生する場合がございます。その場合はお客様了承後のクリーニングとなる場合がございます。

(3)修理品は当該ご依頼品のデザインや縫製によって料金が異なる場合がございます。予めご了承ください。またお見積りもいたしますのでお申し付けください。

(4) クリーニングをお預けする前にポケット内の検品をお願いします。弊社の検品ミスによるお忘れ物からの移染、破損について責任は負えません。また、お忘れ物の管理ならびに保管についての責任も負えません。

(5) 洗濯表示どおりのクリーニングでの劣化・剥離・破損は、経年劣化・加水分解のため責任は負えません。

(6)検品時に綻び、傷、穴が見受けられた場合、未洗いのままお返しする場合がございます。綻び、傷、穴が微細なものである場合は事前にチェックし、クリーニングを進めさせていただきます。

(7)シミヌキ作業はシミの除去を100%お約束するものではございません。シミの状況、状態によっては落としきれない場合もございます。予めご了承ください。

(8)上下対の製品（スーツ、アンサンブルなど）は極力一緒にクリーニングにお出してください。クリーニング回数や染色堅牢度による色合いの変化には責任を負いかねます。

(9)預かり日より30日を経過してもお引き取りが無い場合、再洗い、再処理、再修理、クリーニング料

金のご返金は行いません。また、その際の保管の責任は負いかねます。お渡し予定日より2年以上お引き取りが無い場合はお客様が所有権を放棄したものとみなし、弊社が処分を行っても異議を述べないものとします。

(10)クリーニング品のお引き取りの際は必ず受領品の確認を行ってください。お渡し後の点数相違のお申し出はお受けすることができません。

(11)お客様控えはなくさずにお持ちください。お客様控えを紛失された場合は本人確認を行い、サインをいただいてからのお返しとなります。お客様控えの受領、または受け取りのサインは、お客様が洗濯物に事故がないことを確認し異議無くこれを受け取ったことを証するものとします。

(12)クリーニング品の包装についている番号タックは弊社の管理番号です。再洗・お問い合わせには、精算レシートと弊社タックが必要となりますのでご了承ください。

(13)お渡し予定日はあくまで予定であり、予測不能な事態によってはお渡しできない場合もございます。このような場合は賠償対象外とさせていただきます。

(14) 明確な不備・不良が無く、個人の感性や感覚部分でクリーニング品質にご満足いただけない場合は再洗い、再仕上げを預かり日から30日以内に限り1度まで修正いたします。ただし、(12)のみを対象とさせていただきます。

(15) 修正・修理時の調整単位は5mmごととなります。生地によっては多少の誤差が出る場合もございますのでご了承ください。その場合はご返金の対象外といたします。修理内容が数値で表すことができない修理の場合は、再修理および賠償の対象になりません。（できるだけ出す・極力目立たないように・ふんわりとした等）

(15) 店内やお電話、SNSで常識外の言動や恐怖感を与えるような行為をされた場合は弊社判断で警察、もしくは担当機関に相談をさせていただきます。

第5項【賠償について】

5-1 クリーニング事故原因

クリーニング事故原因は以下の三つに大別いたします。また、事故原因により賠償不可の場合もございます。詳細については5-2以降をご確認ください。

1. クリーニング方法及び取扱方法に過失がある場合（賠償可）
2. 製造者（メーカー）の企画・製造等に過失がある場合（賠償不可）
3. 使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合（賠償不可）

5-2 賠償範囲

(1)弊社が事故賠償の責に应じられるのは、5-1 クリーニング事故原因 の 1.クリーニング方法及び取扱方法に過失がある場合 とみなされた場合に限りです。

(2)「クリーニング方法及び取扱方法に過失がある場合」とは、以下の通りとなります。

- a. クリーニング洗浄による損傷
- b. しみ抜き工程による損傷
- c. プレス仕上げによる損傷
- d. 不明および紛失
- e. 弊社での保管中の損傷
- f. その他の原因による損傷

※繊維製品における専門機関の鑑定もしくは繊維製品品質管理士による鑑定の判断に基づきます。

5-3 賠償対象外

(1)5-1 クリーニング事故原因 の 2. 製造者（メーカー）の企画・製造等に過失がある場合 ならびに 3. 使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合 に該当する場合は弊社での賠償には応じかねます。

(2)「製造者（メーカー）の企画・製造等に過失がある場合」とは以下の通りとなります。

- a.経年変化や劣化の著しい素材で企画・製造された商品（ポリウレタン・プリント加工商品等）
- b.染色堅牢度の弱い素材で企画・製造された商品
- c.接着剤で組み合わされている、もしくは接着方法に問題のある商品
- d.熱セットに弱い生地で企画・製造された商品（プリーツ加工・シワ加工など）
- e.クリーニング工程の異なる素材で企画・製造された商品
- f.組成表示や洗濯表示に誤記が見受けられる商品
- g.表示責任者の名称と連絡先の表示が無い商品
- h.縫製撚糸の弱いことに起因するほつれや綻び
- i.通常のクリーニング工程に耐えない素材で企画・製造された商品（プリント剥離・スパンコール・刺繍・ビーズ・装飾品の破損・ボタン等の欠損・洗濯表示がすべて不可表記の商品）
- j.海外購入品、海外直輸入品および表示ラベルに日本の業者名と連絡先がない商品
- k.その他企画・製造等に起因する事柄

(3)「使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合」とは以下の通りとなります。

- a.汗・日光・蛍光灯などによる変退色・脱色
- b.染料による着色、整髪剤・パーマ液・バッテリー液などの化学薬品による変退色や脱色（漂白剤・台所用洗剤・洗濯洗剤・排気ガスなども含まれます）
- c.着用時に発生した破れ・ほつれ・毛玉など
- d.着用中のボタンの欠落・破損
- e.クリーニング引き取り後のお客様保管中の損傷
- f.組成表示・洗濯表示・表示責任者（メーカー）タックのいずれかが欠落している商品
- h.経年劣化および変化による変色・退色・損傷・剥離・ひび割れ
- i.その他これらに類するお客様による事故

5-4 賠償額の範囲とその算定方法

別紙【事故・賠償基準書】に基づき、保証ならびに保証金額の算出を行う。

5-5 賠償基準

(1)クリーニング品の預かり日より 30 日以内の番号タック付き商品に事故が判明しお申し出をいただいた場合、もしくは弊社が事故扱いと認めた場合に賠償の対象といたします。

(2)補償時に必要となる商品の購入価格の算定には、購入時の領収書・レシートを必要とします。それらを紛失されている場合は商品製造年月日を基準として、メーカーまたは販売店へ調査をし、当時の参考価格を元に購入価格の決定を行います。メーカーと連絡が取れない、もしくは商品確認ができない場合はクリーニング賠償基準（※）にのっとり、決定をさせていただきます。

※別表1・2を参照

(3)商品の時価を超えての補償、商品の付加価値（ビンテージ、思い入れの深い品物など）については応じられません。衣文化・主観的価値の相違による事故についての賠償も時価の範囲を超えることはありません。

(4)賠償金と同時に事故品を引き渡すことは出来かねます。

第6項【免責事項】

- (1) お客様のご指示により洗濯表示に従わない、もしくは適切ではないクリーニングを施すことで不具合が起こった場合は弊社では責任を負いかねます。
- (2) 台風や地震などの自然災害に起因する事故については賠償範囲にはなりません。
- (3) 戦争・革命・デモなどに起因する事故については賠償範囲にはなりません。
- (4) 宅配業者の責任においての事故の場合は宅配業者の補償範囲に準じます。
- (5) カーテン・絨毯等のご依頼品は特性上ある程度の収縮が避けられない商品がございます。そのような場合に対してメーカーで許容範囲と考えられている範囲については責任を負いかねます。
- (6) 弊社側に故意の重過失があった場合は民法の規定によります。
- (7) 主観的価値である無形損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。
- (8) サービス内容や価格などは予告なく変更される場合があります。
- (9) この規約は事前通知することなく、内容・名称を変更することがございます。
- (10)本制度に定める以外に発生する諸問題・事故については一般的信義誠実の原則により解決を図るものとします。

有限会社ココア