

ご利用約款

(会員登録)

第1条

当店をご利用頂くお客様はもれなく利用协会会员とさせていただきます。

(会員資格)

第2条

当店と取引する上で個人を特定するため、常時なんらかの方法（電話・携帯等）で双方向の連絡の取れる方、住所を記入して頂ける、会員約款に則ってご利用頂ける方とさせていただきます。

(利用方法とお断り)

第3条

1. 前金制とさせて頂いております。付属小物があつたり、商品の中に商品が重なつていたり取り扱い商品の性質上、受付後レジ入力漏れや入力間違いがあつた場合は恐縮ですがお客様確認をさせて頂いてからクリーニング工程へと移らせて頂く場合がございます。
2. 外注品扱いで1点3000円を越えたと予想される商品は内金でいただく場合がございます。
3. クリーニングに出す前にポケットの中の点検を忘れずをお願いします。受付後、検品でお忘れ物が見つかった場合は有用性があると判断したものをお返しします。当方判断による廃棄、返品無用品に起因する責には応じられません。
4. ホコロビ、キズ、小さな穴もクリーニング中に広がる場合がございますので、よく点検してからお出しください。こちらの検品で見つかった場合は工程途中でお返しする場合がございます。お急ぎ品ほどよく検品してお出しください。
5. 顧客識別の為、品質表示やラベル等にホチキス、安全ピンを使用し番号タグを取り付ける場合がございます。その際に発生するホチキス、安全ピンの通し穴は補償の対象外となります。
6. 上下対の商品は必ず一緒にクリーニングにお出しください。どんなに染色がしっかりした商品でも、クリーニング回数によって色合いが変化していきます。また長い反物からなる染色工程時点で上下対でも染色堅牢度の誤差から色見に差異が生じてくる商品もございます。
7. シミの種類や付けてしまった日等がわかればお申し出ください。ボールペンやインクなどといった落ちにくいシミも早めにお持ちくだされば、当社の特殊シミ抜き技術で落ちる場合がございます。逆に落ちやすいシミでも日数が経つと酸化して落ちづらくなります。また、シミの種類によっては数ヶ月着用後又は保管後、クリーニング工程中に浮き出てくるものや変色するものもございます。
8. 店内は長期の保管には適しておりません。繊維製品を扱う手前、糸埃が舞いやすく、仕上がった服に付着しやすい環境です。また店内は照明を使いますので、この照明の長期変色を起す原因にもなります。そして限られた収納スペースに商品を詰めることにより工場より整形され届けられた商品の型崩れの原因となります。事故防止、また他のお客様にも大変ご迷惑となりますので、こちらからお引取りのご催促をさせて頂くこともございます。
9. お渡し予定日から30日間を過ぎた商品は倉庫保管となることがございます。この場合店頭へ返送するまで1週間ほどかかります。
10. 当方から連絡の有無に関わらず、お預かり日より3ヶ月を経過してもお引取りがない場合、以降そのご依頼品の毀損、汚損、または盗難火災等によって生ずる損害についての責任は負いかねます。
11. マスコミ等で報道されている通り、家庭洗濯トラブルが全国で急激なペースで頻発しています。難洗衣料等は特にプロのクリーニングをおすすめします。ドライマークが洗えると謳う洗剤・洗濯機を使っても家庭で水以外の溶剤と指定されているドライクリーニングは行えません。1度縮んだり、色が抜けたり、風合いが変わつたお召し物は私たちプロでも修正不可能なものも多く、これら事故後商品や他店で不適切なクリーニングをされ事故品となったものを当方に預けてからおきる申し出には対応いたしかねます。

12. 飾りボタン類や装飾品は外してからご依頼ください。これらは洗えないものが数多くあります。衣類に付いている品質表示に洗えるとなってもこれらのものに対しての表示でないものも多くなっております。よってこれらの紛失、欠損は補償外となります。
13. 商品お受け取り時には、店員との受領点数確認を必ず行ってください。お渡し後の点数相違のお申し出はお受けできません。
14. 預かり伝票は無くさずお持ちください。預かり伝票なきものはお返しできない場合がございます。
15. 商品についている番号タグは必ず検品した後おはずしください。お客様の商品はすべて番号タグで管理しております。番号タグ取り外し後や取り扱いの不正が見受けられた場合のお問い合わせはお受けできません。尚、その他ハンガーや包装材等に付いている補助タグにはこれら効力はございません。
16. 受付商品も経年劣化及び変化、耐用年数、取り扱い方法がございます。クリーニング後の個人の感性や感覚部分等に関するお申し出があった場合、弊社品質規定に則った再洗い・再仕上げを、補償期間内であれば無料でお受けさせていただきます。但し番号タグ付き商品に限らせて頂きます。(また、弊社品質規定を大きく超えるご要望に関しましては、ソフトクリーニング扱いとさせていただく場合もございます。)
17. 購入時価格一点30万円(税抜き)を越す商品は必ず受付時にお申し出ください。又、購入価格一点50万円(税抜き)を越す和服、じゅうたんを除く商品はお受けできません。
18. 合成皮革、ポリウレタン樹脂コーティング製品は、その状態からクリーニング処理をお断りする場合もございます。

(賠償制度)

第4条

通常コースにおける衣類の補償期間は、お渡し予定日より30日間です。万一弊社に過失があった場合、通常コースにおける補償は当社規定クリーニング事故賠償基準に基づき対応させていただきます。(大切なお召し物、購入時価格10万円(税抜き)を越す商品はソフトクリーニングをご指定ください。ソフトクリーニングの補償は当社規定クリーニング事故賠償基準をさらに補完した契約保険会社による特約補償とさせていただきます。)

責任者判定を行うために、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の鑑定等を利用した場合、責任の所在が使用者もしくは製造者(メーカー)などと判明した場合、その過失割合に応じた鑑定料を実費ご請求させていただきます。責任所在の判定をすることが難しい場合においては、弊社では問題解決に直結する形を目指す理由から、着用に耐える状態での商品の納品を最優先しております。

(事故原因所在)

第5条

クリーニングの事故原因所在を以下の三つに大別します。

- ア. クリーニング方法及び取り扱い方法に過失がある場合
- イ. 製造者(メーカー)の企画・製造等に過失がある場合
- ウ. 使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合

(賠償範囲)

第6条

弊社が事故賠償の責に応じられるのは次に示す第5条(ア)の内容です。

- a. クリーニング洗浄による損傷
- b. シミ抜き工程による損傷
- c. プレス仕上げによる損傷
- d. 不明及び紛失
- e. その他の原因による損傷につきましては、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の鑑定による判断に基づくものとします。

(賠償対象外)

第7条

次に示す第5条(イ)(ウ)の原因所在に関しましては賠償の責に応じかねます。

(イ) 製造者(メーカー)の企画・製造等に過失がある場合

a. 経年劣化及び変化の著しい素材で企画・製造された商品(ポリウレタン加工等)

※ポリウレタン樹脂が使用された商品は製造後3年～5年が寿命とされております。

当社は素材の保護と寿命を守る努力をおこなっておりますが、素材寿命により元の状態から悪化した状態になる場合がございます。また、劣化の原因は、水分(空気中水蒸気)熱、光、酸化窒素などです。日本のような湿気の多い気候条件下では自然劣化は避けられません。以上のことからポリウレタン樹脂で製造された製品の経年劣化による変化については、補償の対象外とさせていただきます。

b. 染色堅牢度の弱い素材で企画・製造された商品

c. 接着方法に問題のある素材・接着剤で組み合わせられ企画・製造された商品

d. 熱セット性が弱い生地で企画・製造された商品

e. クリーニング方法がまったく異なる素材で組み合わせられ企画・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ない商品

h. 通常の使用に耐えない素材で企画・製造された商品

i. 通常のクリーニングに耐えない素材で企画・製造された商品(洗濯表示が全て不可表記商品・スパンコール・刺繍・装飾品の破損・ボタン等の欠落及び破損を含む)

j. 刺繍糸の弱い商品によるほつれやほころび

k. その他企画・製造等に起因する事項

(ウ) 使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合

a. 化学薬品等による変退色や脱色が見受けられる商品(整髪剤・パーマ液・洗剤・漂白剤・バッテリー液・排気ガス等の付着によるもの)

b. 汗や日光・照明による変退色や脱色

c. 着用時に発生した破れ・ほつれ・糸引き等

d. ボタンの欠落及び破損

e. 使用者保管中の損傷

f. 経年劣化及び変化によるもの

g. 海外製品または組成表示・洗濯表示・表示責任者タグ(メーカータグ)のいずれかが欠落した商品

h. その他これらに類する使用者による事故

(賠償条件)

第8条

第6条に基づく賠償条件としては以下の通りです。

a. 当該商品お渡し予定日より30日間以内に番号タグ付商品に事故が判明し、お申し出頂いた場合、もしくは弊社が事故扱いと認めた場合に限りします。

b. 補償時必要となります商品購入価格については、購入時の領収書・レシートを必要とします。それ等が紛失、または手元にない場合につきましては、商品製造年月日を基準としたメーカー調査を行い、当時の参考価格を元に購入価格を決定させていただきます。

メーカーと連絡が取れない、又は商品の確認が取れない場合につきましては都度協議の上決定させていただきます。

c. 時価を超えての補償、商品への付加価値には応じられません。(形見やプレミア等のついている品の価値)

d. 当該損害弁償品の返却及びクリーニング代金の返却は第5条(ア)の場合はお返しいたします。第5条(イ)(ウ)の場合はお返しできません。

- e. 購入価格一点10万円を越す商品のご依頼時、ソフトクリーニングのご指定が無かった場合の補償は商品購入価格を最高5万円として算出させていただきます。
- f. メーカーが製造物責任（製品の欠陥により消費者が生命・身体・財産に損害を被った場合、製造者などに賠償責任を負わせること。PL法）に任ずるように、お客様に代わって事故賠償交渉を弊社が行う場合もございます。
- g. 「商品別平均使用年数」及び「物品の購入から経過月数に対応する補償割合」の算定は、全国クリーニング生活衛生同業者組合連合会規定「クリーニング事故賠償基準」に準拠した当社賠償基準に基づきます。
- h. 事故賠償基準は基本的なものであり、委託商品の劣化・損傷状況によってはこの限りではありません。また、賠償額の上限については 当該商品の時価をこえることはありません。

（免責事項）

第9条

下記の場合は、免責とさせていただきます。

- a. 台風、地震などの自然災害及び不可抗力による事故。
- b. 主観的価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。
- c. 外国で購入された商品、偽造品、並行輸入品につきましてはいかなる事故におきましても補償対象外とさせていただきます。
- d. 台風、地震などの自然災害により事前の告知無く営業時間の変更をする場合がございます。その際は弊社ホームページ上にその旨を記載します。
- e. 第2条（会員資格）における連絡先及び住所の記入にご同意いただけない場合、いかなる事故におきましても補償対象外とさせていただきます。

（お取引のお断り）

第10条

当社は、お客様が次の各号の一に該当する場合、何らの催告も要することなく、お客様との契約を解除させていただきます。また、お客様の当社の店舗及び敷地（駐車場等の一切の付属施設を含みます。以下「店舗及び敷地等」といいます。）への立ち入りを禁止し、立ち入り後においては直ちに退去をいただき、かつ商品販売その他一切のお取引をお断りいたします。

- 1. 利用者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体又はその関係者、その他反社会的勢力に所属していると認められるとき。あるいはお取引後に判明した場合。
- 2. 当社の店舗及び敷地等において粗野または乱暴な言動をして、他のお客様に迷惑、不安感、不快感を与える場合。
- 3. お客様が当社従業員に対し、暴力的要求行為を行い、あるいは合理的範囲を超える負担を要求した場合。

（約款内容の変更）

第11条

当約款、会員に事前の通知をすることなく、本約款の内容または名称を変更することがございます。この場合の利用条件は、商品お預かり時点の会員約款によります。約款内容変更にあたって、会員にその旨を広く周知する努力をするものとします。

（協議事項）

第12条

本約款に記載なき事項及び本約款の条項の解釈につき疑義を生じた事項については、お客様と弊社担当員において相互信頼関係の精神に基づき、協議の上、穏やかに解決を計るものとさせていただきますが、二者間において問題解決が難しいと判断させていただいた場合には、中立公正な第三者機関にお客様にも仲裁申し出をお願いする場合がございます。

これらはサンヨークリーニンググループ全店に適用されます。