

# ご利用規約

(ポニークリーニング ホームページ上の「ご利用規約」を貼付)

## 【利用資格】

### 〔第1条〕

常時、電話・携帯・メール等で双方向の連絡が取れる方。利用規約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】

### 〔第2条〕

(1) ポケットの中を点検のうえ、クリーニングにお出してください。ポケットの中身についての責任は一切負えません。

(2) ホコロビ・キズ・小さな穴などはクリーニング中に広がる可能性がありますので、よく確認して店員にお伝えください。店舗・工場点検で発見した場合は未洗いのままお戻しする場合がございます。

(3) コーティング品、プリント製品の樹脂部分が劣化している場合は、クリーニング中に剥がれが生じる場合がございます。当方の点検で剥がれが生じる恐れがあると判断した場合はお返しする場合がございます。また樹脂部分の劣化はクリーニング前点検では発見できない場合がございます。

(4) 上下対の商品は極力一緒にクリーニングにお出し下さい。

(5) しみ抜き作業をしても落とせないしみもあります。また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ので、あらかじめご了解ください。

(6) お渡し予定日を過ぎたお品物については速やかにお引き取り願います。お渡し予定日より60日を経過してもお引き取りがないお品物につきましては、品質および保管の責任は負えません。なお、この場合500円/月の引き取り延滞金をいただく場合がございます。

(7) ボタン類や装飾品の紛失・破損は、賠償対象外となります。取り外してからお出してください。

(8) 商品お受け取り時には、店員との受け取り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することができません。

(9) 預かり伝票(引換証)は無くさずお持ちください。預かり伝票のない場合は、お返しできない場合がございます。

(10) お客様の商品は全て番号本タグで管理しております。番号本タグが取り外された状態で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ついている補助タグにはこれら効力はございません。

(11) 万が一弊社のサービスにご納得いただけない場合にも、店頭、電話等にて常識の範疇を越えた大声や言動をとられた場合は当方判断で 110 番通報、もしくは担当機関に相談させていただきます。

(12) クリーニング品質に万が一ご納得いただけない場合は当方のクリーニング基準に基づき、再洗い・再仕上げを1度に限り、期間内であれば無料でお受けします。但し番号本タグ付きの品に限ります。

(13)

お預かり時に提示いたしました「お渡し予定日」はお渡し日の目安であり、ほとんどの場合は予定日にご用意できますが、予測不能な事態(シミが洗浄により顕在化する、洗浄中にほつれが顕在化する等)によりお預かり時に提示いたしました「お渡し予定日」にご用意できない場合がございます。この場合は賠償の対象外になります。余裕を持ってお出しいただきますようお願いいたします。

#### 【賠償制度】

##### 〔第 3 条〕

保証期間は、お渡し予定日より60日間です。万が一弊社に過失があった場合、賠償はクリーニング業に関する標準営業約款が示す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。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)などと判明した時は、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。責任所在の断定をすることが難しい場合においては、弊社では問題解決を目指す理由から、着用に耐えうる状態での商品の納品を最優先しております。お渡し予定日より 60 日を経過した品物については、賠償の対象となりません。

#### 【事故原因所在】

〔第 4 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 5 条〕弊社が事故賠償の責に応じられるのは次に示す第 4 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6条〕次に示す第4条(イ)(ウ)の原因所在に関しましては賠償の責に応じられません。

(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(ポリウレタン加工等)
- b. 染色堅牢度の弱い商品
- c. 接着方法に問題の商品
- d. 熱セット性が弱い生地で企画・製造された商品(プリーツ加工やシワ加工等)
- 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・ビーズ・プリント剥離・装飾品の破損・ボタン等の欠落及び破損を含む)
- j. 縫製燃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
- l. 海外購入品、海外直輸入品、及び表示ラベルに日本の業者名と連絡先が無い商品の場合

(ウ)使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合

- 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・日光・照明による変退色や脱色及び汗・雨・家庭洗濯などによる縮み、風合い変化
- c. 着用時に発生した破れ・ほつれ・糸引き・毛玉等
- 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. 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7条】第5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60日間以内に番号本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。
  - b.賠償金額算出の基礎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または販売店調査を行い、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.時価を超えての賠償、商品への付加価値（形見、ビンテージ品、レア品、贈答品、思い出品など）の賠償には応じられません。インポート商品・ビンテージ商品等の衣文化・主観的価値の違い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。
  - d.第3条における賠償がなされた場合、当該損害賠償品の返却はいたしません。
  - e.購入価格1点（スーツ等は1着）が15万円を越す商品のクリーニング料金は、お見積もりとなります。必ず店員にお申し出ください。受付時にお申し出の無い場合は、クリーニング料金の40倍を上限賠償額とさせていただきます。
  - f.メーカーが製造物責任（製品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事。PL法）に任ずるよう、お客様に代わり事故賠償交渉を弊社が行う場合もございます。
- ※無形的損害賠償や精神的慰謝料などには応じられません。
- ※台風、地震、雪などの自然災害や不可抗力による事故及び納期遅れは免責とさせていただきます。

#### 【規約内容の変更】

【第8条】

この規約はお客様に事前通知することなく、内容または名称を変更することがございます。

#### 【協議事項】

【第9条】

本規約に記載無き事項及び本規約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の精神に基づき、協議の上、穏やかに解決を図るものとさせていただきます。しかし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。公の機関にて問題解決を図る場合には、本社所在地を管轄する機関を利用するものとします。

〈Ver.1.1 改定日:2013.2.1〉