

クリーニング事故賠償基本規約

クリーニング事故原因は

- (1)クリーニングの処理方法に過失がある場合
- (2)商品の製造及び販売元に過失がある場合
- (3)お客様の着用時や保管時に過失がある場合

の三つに大別することができます。クリーニング制度(クリーニング事故賠償)が適用されるのは(1)のクリーニングの処理方法に過失があるとみなされた場合に限りです。なお、クリーニング事故原因の決定は繊維製品検査所等の鑑定に基づくものとします。

①クリーニングの処理方法に過失がある場合

- A.洗いによる損傷
- B.仕上げによる損傷
- C.紛失
- D.その他の原因

②商品の製造及び販売元に過失がある場合

- (洗濯・素材・取扱い等表示が無いもの及び表記間違いのもの)
- A.染色堅牢度の弱さ、移染、変色色、その他
 - B.生地素材の使い方、硬化、剥離、ひび割れ、ゴム伸び、プリント脱落、収縮、それに類するもの
 - C.付属品ボタン、ファスナー、スパンコール、ビーズ等の欠落破損、ベルト破損、それに類するもの
 - D.縫製燃糸のあまさによるホツレ・ほころび、プリーツ・シワ加工消失、それに類するもの

③お客様の着用時や保管時に過失がある場合

- A.汗や日光、蛍光灯による変色色や脱色
- B.化学薬品(パーマ液・整髪料・バッテリー液・台所風呂洗濯洗剤)などによる変色色や脱色
- C.気づかないままの破れ、糸引き、食べこぼし、虫食い跡
- D.ボタン、ファスナーの欠落
- E.クリーニング引き取り後、お客様保管中の事故
- F.その他これらに類するお客様による事故

※クリーニング事故賠償規約の適用は上記①に限りです

■その他、賠償対象外

- ・加水分解によって経時劣化する特徴を持つ素材(ポリウレタン)で製造された衣類は、2年～3年で劣化いたします。人間の五感では判断できない状態の場合も多いため、製造から2年以上経過した同品は賠償対象外とさせていただきます。
- ・染色が弱い商品でありながら、商品の製造及び販売元の指定された方法によるクリーニングでお色に著しい変化が発生した場合は、賠償対象外とさせていただきます。
- ・熱セット性が弱い生地で製造された衣類は、衣類に変化の発生しないクリーニングはできません。商品の製造及び販売元の指定する洗濯表示に「熱セットの状態は永久的なものではございません」等の内容が記述されているお品がそうです。したがって、熱セットが取れる変化については、賠償対象外とさせていただきます。ボンディング加工生地は、劣化によって貼り合わせ生地が剥離してきます。製造から2年以上経過した同素材は剥離の危険が高く、通常のクリーニングに耐えない状態となっている場合は、賠償対象外とさせていただきます。その他通常のクリーニングに耐えない素材で企画・製造された衣類については、賠償対象外とさせていただきます。
- ・納品後に、7日以上経過したお品または一度着用されたお品については、賠償対象外とさせていただきます。

家庭用品品質表示法に基づく繊維製品品質表示規定が正しく履行されていないお品は賠償対象外とさせていただきます。

■賠償額の範囲と違約損害金

○購入後

- ・1年未満の場合 購入価格の80%程度
- ・2年未満の場合 購入価格の80～60%程度
- ・3年未満の場合 購入価格の60～50%程度
- ・4年未満の場合 購入価格の30%程度
- ・5年未満の場合 購入価格の10%程度
- ・5年以上の場合 購入価格の5%程度

※上記賠償額について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、当該商品の上限を超えることはありません。

○条件

- ・当該商品、お届け後二週間以内に判明したものが、当社が事故扱いと認めたものに限りです。(2週間以上経過したものは瑕疵部分も含めて事故賠償制度の対象外となりますのであらかじめご注意ください。)
- ・弊社クリーニングマーキングタグ(商品管理符号)が当該商品の本体に付いている事を前提とします。万一タグを紛失または廃棄処分されている場合は、そ

れに準じて証明するものがある場合に限り賠償制度が適用されます。

- ・万一事故が発生した当該商品についての残存価格はお預かり時点の情報に基づいて査定されます。(時価を越えての賠償には応じられませんのでご注意ください)
- ・購入価格については、購入先またはメーカーの領収書、レシート等を必要とします。それらが紛失、廃棄処分されている場合は調査の上決定致します。
- ・損害賠償品の返却及びクリーニング代金の返金は出来ません。但しランドリーが別途返却、返金を認める場合は、その限りではありません。
- ・商品の製造及び販売元の洗濯取扱給表示等に従ってクリーニング処理をし、クリーニング事故が発生した場合メーカーがその責に任ずるよう、被クリーニング利用者に代わって事故賠償交渉をランドリーが行う事ができます。
- ・お客様の着用時に原因があると判断された事故については事故賠償制度は適用されませんのでご注意ください。

○免責

- ・台風、地震などの自然災害による事故
- ・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。
- ・インポート商品等の衣文化の違いによる事故についての賠償も時価の外国製品の規定範囲を超えることはありません。
- ・弊社クリーニング側に故意の重過失があった場合には民法の規定によります。

※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はかるものとします。

※クリーニング事故賠償制度は全損(本体が着用しに耐えられないと判断)したときのみ適用されます。当社では、ご提供頂いた個人情報に関して、(株)岡山ランドリーの「個人情報保護方針」に基づきまして、取り扱いに関しては最新の注意を払っています。(この規約は平成21年12月12日に規定)