

株オスカー お客様 取引 契約約款

会員顧客・一般顧客 共通適用約款

(会員資格)

第1条 常時、(固定電話・携帯電話)のいずれかで双方向の連絡が取れる方。

当社の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2条

1. クリーニングに出す前にポケットの中の点検をお忘れなくお願いします。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。
2. 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ありますので、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。お急ぎ品ほどよく点検してお出しください。
3. 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。
4. シミの種類や付けてしまった日等がわかればお申し出てください。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。
5. ポリ袋は運搬用ですので、必ず袋から出して保管して下さい。衣類は、湿気、換気の悪い場所、日の当る場所等へ保管しますと、カビ、虫くい、黄変、日やけ、色むらの原因となりますのでご注意ください。
6. 店舗にて品物をお受け取り後、4日以上経過した品物について、クレームの責は負いかねます。
7. 店舗内における品物の保管については一ヶ月過ぎるごとに一点300円(特殊品・寝具・その他は600円)の保管料を申し受けます。
8. お客様の品物が、仕上がりから一ヶ月を超過する際、保管料の警告または発生の通知については直接当社よりお客様への連絡は致しません。また、店舗内での保管中に発生したと思われる事故(日やけ・その他)については、責任を負いかねます。
9. 万が一、お客様のお手元に違った商品が渡った場合、お申し出を頂ければ当社より御礼品を贈呈致します。
10. マスコミ等で報道されているとうり、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。一度縮んだり、風合いが変わったお召し物は私達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お申し出は対応いたしかねます。

11. お客様宅先や店舗またはお電話等で大声をあげたり、店員や他のお客様にご迷惑や恐怖感を与えたと取られる行為・営業業務の妨害行為などが見受けられた場合については暴力団関係者との判断を得ることなく、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。

※暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第14条第2項に基づきます。

12. 受付商品も経年劣化及び変化、耐用年数、取扱方法がございます。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・再仕上げを1度に限り、無料でお受けさせていただきます。但し、番号本タグ付商品に限らせていただきます。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、デラックスクリーニング扱いとさせていただきます。

13. お客様との直接的な話し合いまたは各種案件の対応につきましては当社内における打合せを経て、職制に関わりなく終始一貫にわたり、専任担当者で対応、解決をさせていただきます。

お客様のお申し出による担当者の指名または変更要望については応じかねます。

(賠償制度)

第3条

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。大切なお召し物または購入時価格一点5万円を越す商品は、ビジネスクラスまたはファーストクラスにしてください。

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、弊社では問題解決に直結する形を目指す理由から、着用または使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。

(賠償範囲)

第4条

弊社が事故賠償の責に応じられるのは（ア）クリーニング方法及び取扱い方法に過失がある場合です。

- 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5条

下記の原因所在に関しましては賠償の責に及びかねます。

(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）
- 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（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・製品等に起因する事項

(ウ) 使用者の使用方法及び保管方法に過失がある場合

- 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. 使用者保管中の破損
- 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6条

第4条に基づく賠償条件としては以下の通りです。

- a. 当該商品お引取り後、3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に限りです。
- 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。
- 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4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 5 万円を越す商品のご依頼時、ビジネスコース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。

（約款内容の変更）

第 7 条

当約款は、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 8 条

本約款に記載無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の精神に基づき、協議の上、穏やかに解決を踏む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。