

利用規約

制定日：2016年8月31日

最終改訂日：2024年5月1日

クローバー・ジャパン株式会社

代表取締役 坂原 圭一

第1条 利用規約について

- この WASH&FOLD 利用規約(以下「当規約」)は、クローバー・ジャパン株式会社(以下「当社」)が提供する WASH&FOLD サービス(以下「当サービス」)の利用について、当社とお客様がお互いに遵守する事項を定めたものです。
- 当規約は、当社が必要と認めるときには事前の予告なく変更される場合があります。予めご了承ください。
- 当規約に変更があった場合、当社は WASH&FOLD ウェブサイトにてこれを知らせるものとします。

第2条 利用資格

当サービスをご利用いただくには、当規約に同意をいただく必要があります。

第3条 会員登録について

- 当サービスは、会員制のサービスです。(※店頭コインランドリーをご利用のお客様はこの限りではありません。)
- 登録された個人情報は、当サービスの運営会社であるクローバー・ジャパン株式会社の個人情報保護方針に則って適切かつ厳重に管理し、不正利用や紛失が起きぬよう、安全対策を講ずるものとします。
- 引越し等により、登録された情報に変更が生じた場合には、宅配サービスの場合は、カスタマーサポートへ電話連絡、店舗サービスの場合は、WASH&FOLD 各店舗へ連絡をお願いします。お客様にてご連絡をいただいていない場合、その結果として、当社からの連絡が届かない、または、洗濯物の集荷/配達が行われない等のトラブルが生じた場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

第4条 注文、注文内容の変更、キャンセルについて

- 当サービスは、WASH&FOLD ウェブサイト、または、当サービス取り扱いの店頭にてご注文いただけます。
- お客様都合による注文内容の変更を希望されるとき、WASH&FOLD ウェブサイトでご注文いただいた場合はカスタマーサポートへ電話連絡、店頭でご注文いただいた場合は店頭にて変更を承ります。

3. お客様都合による注文内容の変更およびキャンセルを希望されるとき、カスタマーサポートまで電話にてご連絡いただく必要があります。
4. お客様都合による注文内容の変更およびキャンセルを希望されるとき、既に処理が行われているなどの理由により、変更およびキャンセルを承れない場合があります。予めご了承ください。
5. 集荷後、または、店頭受付後のキャンセルはできません。お客様都合によるキャンセルを希望されるときは集荷の前にご連絡いただく必要がございます。

【WASH&FOLD ウェブサイトでのご注文】

集荷前のキャンセル希望…集荷の前にご連絡いただいた場合、キャンセル料は発生しません。

集荷後のキャンセル希望…原則としてキャンセルはできません。お客様のご都合でサービスを行わずお返しする場合も返金などの要求には応じられません。予めご了承ください。

集荷時、お客様不在により洗濯物を回収できず、集荷時より 7 日を経過してもお客様と連絡がつかない場合…キャンセル扱いとさせていただきます。

※当社の基準に基づき、処理を行えないと判断した洗濯物については、サービスを行わずお返しをする場合も原則返金を行いません。

【店頭でのご注文】

ご注文後のキャンセル希望…原則としてキャンセルはできません。

※当社の基準に基づき、処理を行えないと判断した洗濯物については、サービスを行わずお返しする場合も原則返金を行いません。

第5条 料金について

料金は事前の予告なく変更される場合があります。料金に変更があった場合、当社は WASH&FOLD ウェブサイトにてこれを知らせるものとします。

第6条 当サービスについて

1. 当サービスは、お客様の洗濯物をお預かりし、洗濯代行/宅配ふとんクリーニング/クリーニング/スニーカーウォッシュそれぞれの処理を行うサービスです。
2. 洗濯代行または宅配ふとんクリーニングをご利用の際は、ご利用いただくサービスに応じた専用バッグをご購入いただく必要がございます。また、洗濯代行/宅配ふとんクリーニング/クリーニング/スニーカーウォッシュ、それぞれの洗濯物を同じ専用バッグに混ぜてお出しいただくことはできません。

3. 圧縮された状態での洗濯物のお預かりはしておりません。圧縮された状態で洗濯物をお預けいただいた場合は、圧縮しない状態にて実際に生じるとされるサービス料金を再計算し、不足額を別途請求させていただきます。予めご了承ください。
4. お客様の過失や劣化により、専用バッグが破損した場合は有償で交換となります。洗濯物の詰め過ぎによる専用バッグの破損にご注意ください。
5. お預かりした洗濯物は安全管理上の観点から、お預かり日より14日以内にお引き取りをお願いいたします。
6. 配送時不在、お客様と連絡がつかないなどの理由により、返却予定日から90日を経過しても返却が完了しないお預かり品は、お客様が権利を放棄したとみなし、当社にて処分させていただきます。予めご了承ください。この場合、処分したお預かり品に対する補償/賠償の要求には応じられません。
7. お預かりした洗濯物はそのまま水洗い、乾燥を行います。ご利用の前に必ず、洗濯代行/宅配ふとんクリーニング/クリーニング/スニーカーウォッシュ、各サービスの説明をご確認ください。
8. お預かりした洗濯物は洗濯表示の内容に関わらず、以下の可能性についてお客様の了承が得られているものと判断し、そのままサービスを行わせていただきます。サービスを行った後のトラブルについて、当社は責任を負いかねます。予めご了承ください。
 - ・水洗いまたはタンブル乾燥により、縮み・破れ・ほつれ・色落ち・変形などが生じる可能性がございます。
 - ・ビーズ・刺しゅう・プリントが施されたものは破損や剥落の可能性がございます。
 - ・破れや劣化が進んだものは洗濯、乾燥により更に破損が広がる場合がございます。
 - ・水洗いを行うことにより、洗濯物表面の汚れが除去され、洗濯前には目立たなかった洗濯物の日焼けや色落ちなどが目立ちやすくなる場合があります。
9. 極度の色落ち、色移り、縮み、破損、剥落、または変形が予見される場合など当社にてサービスを行えないと判断した洗濯物は、サービスを行わずにそのままお返しさせていただきます。この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません（ただし、バッグ内の全ての洗濯物についてサービスを行わなかった場合には、次項に準じて返金させていただきます。）。予めご了承ください。
10. お預かりした洗濯物に以下のものが含まれていた場合、もしくは当社にて以下のものが含まれていると判断した場合、サービスを行わずにバッグごとそのままお返しさせていただきます。この場合、集荷/配達料金と梱包資材、専用バッグなどの諸経費を除いた料金を返金させていただきます。
 - ・ペットの毛・人毛・埃・その他これらに類するものが大量に付着している洗濯物
 - ・おむつ・ペット用品・その他これらに類する洗濯物
 - ・濡れた、もしくは湿った洗濯物

- ・伝染病に感染している、もしくは、伝染病に感染している可能性のあるお客様の洗濯物
 - ・汚物や吐瀉物が付着している洗濯物
- 1 1. お預かりした洗濯物の中に洗濯物以外の内容物(お客様の持ち物)が混入しており、それにより洗濯物が移染および破損した場合、当社は一切の責任を負わないものとします。また、持ち物の破損についても当社は一切の責任を負わないものとします。
 - 1 2. 法人様向けサービスは以下内容についてご了承ください。
 - ・利用した分のみ精算の明朗会計です。月額基本料金などは頂いておりませんので、お客様ごとの快適な利用ペースをご相談下さい。
 - ・請求書支払いをご利用のお客様は、新規取引申請書のご記入が必要となります。
 - ・集荷時は必ず専用バッグに入れてください。専用バッグ以外で集荷に出された場合は専用バッグを追加購入いただき、そちらに入れて配達します。(SRL バッグ代金：770 円/個) (XL バッグ代金：3300 円/個)
 - ・定期集荷をご利用の場合、配達と同時に次の集荷を行なう「集配同時」が前提の料金になります。万が一配達時に次回の集荷がない場合は配達料として 1100 円を請求させていただきます。
 - ・定期集荷のご解約は、解約希望月の前月末日までにご連絡ください。
 - ・都度集荷の集荷依頼の方は解約手続きなど一切必要ありません。

[洗濯代行]

1. 洗濯代行サービスをご利用の際は、専用ランドリーバッグをご購入いただきます。
2. 洗濯代行サービスは、ご家庭でのお洗濯を代行するものです。専用ランドリーバッグに入れていただいたお洗濯物は、そのまま水洗いし乾燥いたしますので、縮み・破れ・変形・色落ちなどが起こりうる素材の衣類には十分ご注意ください。(オプションで色分け洗濯がございます)
3. お預かりしたお洗濯物は 1 バッグごとに洗濯・乾燥いたします。他のお客様のお洗濯物と混ざることはありません。お洗濯物の紛失、過不足などは作業の過程で起こらないシステムになっております。
4. バッグに入っている衣類で縮み・破れ・ほつれなどのあるお洗濯物が入っている場合でも、お客様の承諾が得られているものとし、洗濯、乾燥いたします。
5. 熱に弱い衣類などはランドリーバッグに入れなくてください。乾燥時の熱により変形、縮みなどの恐れがあります。
6. ウール、シルク、革製品、スーツなどはお預かりできません。家庭用洗濯機でお洗濯できない衣類はスタッフにご相談ください。
(クリーニングも取り扱っています。)

7. WASH&FOLD では、縮みや色落ち、破損等に関する一切の弁償や返金はいたしません（ただし、当社の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第 8 条に基づいて補償いたします。）。
8. 専用ランドリーバッグに入れていただいたお洗濯物には、シミ抜き、ノリづけ、アイロンなどを行いません。
9. おむつ、ペット用品、その他これに類するもののお取扱いは致しておりません。また、お返しする際の返金は致しかねますので、ご了承ください。
10. 衛生上、濡れた衣類などはランドリーバッグに入れないでください。ニオイの原因になります。
11. 消毒を要するお洗濯物や伝染病などに感染している方、またその恐れがある方のお洗濯物はお預かりできません。
12. 専用ランドリーバッグは詰め放題です。ただし、チャックが完全に閉まらない場合は 2 バッグ分の料金をいただきます。
※注意 専用ランドリーバッグは、お客様の過失により破損した場合は有償で交換となります。詰めすぎによるチャックの壊れにご注意ください。

[宅配ふとんクリーニング]

1. [宅配ふとんクリーニング] では、以下の布団のみ、お預かりが可能です。羽毛布団（布地に綿またはポリエステルが使用され、中身が 100%フェザー/ダウンの羽毛布団）
ポリエステル製の掛け布団（布地に綿またはポリエステルが使用され、中身が 100%ポリエステルの掛け布団）
※上記は各店舗により異なります。
2. [宅配ふとんクリーニング] では、以下のものはお預かりできません。以下のものをお預かりした場合、サービスを行わずにそのままお返しさせていただきます。この場合、集荷/配達料金などの諸経費を除いた料金を返金させていただきます。
お預かりが可能な布団以外の洗濯物（敷布団全般、綿（わた）の掛け布団、毛布、枕、クッション、ラグ、カーペットなど）
綻びや破れがある布団、穴の開いている布団、水洗い、タンブル乾燥により著しく縮み・破れ・ほつれ・色落ち・変形が生じると予見される布団、もしくはそれら以外にも事故が予見される布団

[クリーニング/スニーカーウォッシュ]

1. 靴ひも、合皮・ゴムや樹脂・皮革、エアクッション部分等は年数や使用回数により硬化、劣化、ひび割れが生じる可能性がございます。
2. 装飾品（ストーン・ラメ等）は接着剤の経年劣化によって外れてしまう可能性が

ございます。

3. キャンバス生地は色落ち・色移り・接着剤の輪染みが出る場合がございます。
4. スエードやレザーは特性上、白化・色落ち、硬化・変質の可能性があります。
5. スエードやレザーと異素材を組み合わせた作りの物は色移りの可能性があります。
6. 元々のキズ・破れ等は洗濯によって多少広がる可能性があります。
7. 上記内容に関する一切の弁償や返金はいたしません（ただし、当社の責めに帰すべき事由によって生じた損害については、第8条に基づいて補償いたします。）
8. 以下のものは、当社の検品基準に基づき、洗濯、乾燥を行うことが難しいと判断しサービスを行わずにそのままお返しさせていただく場合がございます。この場合、集荷/配達料金と梱包資材などの諸経費を除いた料金を返金させていただきます。

水洗いにより、プリントや顔料が剥がれ、風合いの変化、破れ・ほつれ、色落ち・色移り、変形・破損が生じると予見されるもの、もしくはそれら以外にも事故が予見されるもの

合成皮革部分に劣化が生じているもの

お預かり時より劣化や破損があるもの

第7条 集荷、配送について

1. 洗濯物の集荷/配送は、店舗、または委託配送業者により行われます。
2. 地震、豪雨災害等、当社の責めに帰すことのできない自然災害により、集荷/配送に遅延が生じた場合、集荷/配送料金の返金には一切応じないものとします。
3. 委託配送業者による集荷/配達時のトラブルや事故に関しましては、委託配送業者の会社規定に基づいて対応を行うものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

第8条 補償、弁償について

1. 当社の責めに帰すべき事由に基づき、お預かりした洗濯物について縮み、色落ち、破損及び紛失その他一切の事故が生じた場合、当社の補償限度額は以下のとおりとします（ただし、当社の故意又は重大な過失によって生じた損害については、この限りではありません。）。
 - (1) [洗濯代行] 1 バッグあたり 24,200 円(税込)
 - (2) [宅配ふとんクリーニング] 1 バッグあたり 24,200 円(税込)
 - (3) [スニーカーウォッシュ] 1 足あたり 24,200 円(税込)
2. 当社の責めに帰すべき事由に基づくクリーニング並びにリペアによる縮み、色落ち、破損及び紛失その他一切の事故の補償額は、クリーニング事故賠償協議会の定めるク

リーニング事故賠償基準に従って算出させていただきます。尚、使用頻度や使用年数により金額は異なります。

3. 地震、豪雨災害等、当社の責めに帰すことのできない自然災害により、お預かりした洗濯物を減失、損失した場合は、民法の規定に基づき、当社はお預かりした洗濯物の損害の賠償を免れます。予めご了承ください。
4. 受け取り後1か月以上経過した商品については賠償の対象外となります。
5. シミの有無、または素材により仕上がりが予定より遅れる場合がございます。期日厳守のお品物は受付時にお申し付けください。