

サービス利用規約 ポニークリーニング[保管&宅配サービス]

■ ネットクリーニング & 保管サービスご利用規約

この度はポニークリーニングをご利用いただき誠にありがとうございます。お客様に安心して当社のサービスをご利用いただくために、当社の利用規約を必ず全文お読み下さいますようお願いいたします。

第 1 条 (適用)

1. 本規約は、本サービス（第 2 条に定義）の利用に関する当社と利用者（第 2 条に定義）との間の権利義務関係を定めることを目的とし、利用者と当社との間の本サービスの利用に関わる一切の関係に適用されます。
2. 当社が当社ウェブサイト（第 2 条に定義）上で随時掲載する本サービスに関するルール、諸規定等は本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社は、利用者に対してインターネットからクリーニングを依頼することのできるシステムの提供、及びクリーニング並びに保管サービスの提供を行います。クリーニング及び保管業務は、当社及び当社と提携しているクリーニング工場並びに保管倉庫（以下「委託工場等」）が行います。
4. 当社と委託工場等の間では、委託工場等が利用者に対してクリーニング及び保管業務を提供することを内容とする契約を締結しています。利用者が本サービスを通じてクリーニングを依頼した場合、本サービス上における利用者からの申込みをもって、これらの個別の契約が利用者と当社との間に成立するものとします。

第 2 条 (定義)

本規約において使用する以下の用語は各々以下に定める意味を有するものとします。

1. 「依頼品」とは、利用者が本サービスを通じて当社及び委託工場等にクリーニングを依頼したものを意味します
2. 「利用者」とは、第 3 条に基づき本サービスの利用者としての登録がなされた個人又は法人を意味します。
3. 「知的財産権」とは、著作権、特許権、実用新案権、商標権、意匠権その他の知的財産権（それらの権利を取得し、又はそれらの権利につき登録等を出願する権利を含みます。）を意味します。
4. 「委託工場等」とは、第 1 条第 3 項に定義する当社と提携関係にあるクリーニング工場並びに保管倉庫を意味します。
5. 「提携宅配業者」とは、当社と提携関係にある、依頼品の集荷・宅配を行う業者を意味します。
6. 「当社ウェブサイト」とは、そのドメインが「<https://www.pony-cl.co.jp/>」である当社が運営するウェブサイト（理由の如何を問わず当社のウェブサイトのドメイン又は内容が変更された場合は、当該変更後のウェブサイトを含みます。）を意味します。
7. 「登録希望者」とは、第 3 条において定義された「登録希望者」を意味します。
8. 「登録情報」とは、第 3 条において定義された「登録情報」を意味します。
9. 「本サービス」とは、当社が提供するインターネット上でクリーニングを申し込むことができるシステム、及びクリーニング並びに保管サービスを提供するサービス（理由の如何を問わずサービスの名称又は内容が変更された場合は、当該変更後のサービスを含みます。）を意味します。
10. 「利用契約」とは、第 3 条第 5 項に基づき当社と利用者の間で成立する、本規約の諸規定に従った本サービスの利用契約を意味します。

第 3 条 (登録)

1. 本サービスのご利用は、当社と取引する上で個人を特定する必要があるため、何らかの方法（電話・携帯・メール等）で連絡が取れ、かつ利用規約に則ってご利用くださる個人または法人に限定します。
2. 本サービスの利用を希望する者（以下「登録希望者」）は、本規約を遵守することに同意し、かつ当社の定める一定の情報（以下「登録情報」）を当社の定める方法で当社に提供することにより、当社に対し、本サービスの利用の登録を申請することができます。なお、登録希望者が未成年者である場合、親権者等、法定代理人の同意を得たうえで、かかる申請を行うものとします。
3. 登録の申請は必ず本サービスを利用する個人又は法人自身が行わなければならない、原則として代理人による登録申請は認められません。また、登録希望者は、登録の申請にあたり、真実、正確かつ最新の情報を当社に提供しなければなりません。
4. 当社は、当社の基準に従って、登録希望者の登録の可否を判断し、当社が登録を認める場合にはその旨を登録希望者に通知し、この通知により登録希望者の利用者としての登録は完了したものとします。
5. 前項に定める登録の完了時に、本規約の諸規定に従った本サービスの利用契約が利用者と当社の間に成立し、利用者は本サービスを当社の定める方法で利用できるようになります。
6. 当社は、第 1 項に基づき登録を申請した者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、登録を拒否し、又はすでにした登録を取り消すことがあります。
 - ① 本規約に違反するおそれがあると当社が判断した場合
 - ② 当社に提供された登録情報の全部又は一部につき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
 - ③ 過去に本サービスの利用の登録を取り消された者である場合
 - ④ 未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人のいずれかであり、法定代理人、後見人、保佐人又は補助人の同意等を得ていなかった場合
 - ⑤ 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。以下同じ。）である、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っている当社が判断した場合
 - ⑥ その他、当社が登録を適当でないと判断した場合
7. 当社は、最後の決済日から 3 年間ご注文のない利用者については、当社の判断により、かかる登録情報を削除することがあります。

第 4 条（登録情報の変更）

利用者は、登録情報に変更があった場合は、遅滞なく、当社ウェブサイトを通じて、当該変更事項を当社に通知するものとします。

第 5 条（パスワード及びユーザーID の管理）

1. 利用者は、自己の責任において、パスワード及びユーザーID を管理及び保管するものとし、これを第三者に利用させたり、貸与、譲渡、名義変更、売買等を行ったりしてはならないものとします。なお、利用者のパスワード又はユーザーID を使用した行為及び結果は、当該利用者自身の行為及び結果とみなします。
2. パスワード又はユーザーID の管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任は利用者が負うものとし、当社は一切の責任を負いません。
3. 利用者は、パスワード又はユーザーID が盗まれたり、第三者に使用されたりしていることが判明した場合には、直ちにその旨を当社に通知するとともに、当社からの指示に従うものとします。

第 6 条（本サービスの利用）

利用者は、利用契約の有効期間中、本規約の目的の範囲内かつ本規約に違反しない範囲内で、当社の定める方法に従い、本サービスを利用することができます。

第7条（料金及び支払方法）

1. 利用者は、料金表に定める利用料金を負担するものとします。
2. ご依頼品の到着後、当社で内容を確認した上で利用料金を算出し、電子メールで受付完了のご連絡を発信します。本サービスの利用料金は、当該電子メールの発信をもって確定します。
3. 利用料金及び送料は別途当社が定める方法で、当社の定める時期までに当社に支払うものとします。振込手数料その他支払に必要な費用は利用者の負担とします。
4. 利用者の都合によりご指定の支払方法が利用できなかった場合、銀行振込でのお支払いとなります。この場合に発生する振込手数料は利用者の負担とします。
5. 利用者が利用料金等の支払を遅滞した場合、利用者は年 14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

第8条（クリーニング事前確認の取り扱い）

1. 当社および委託工場等では、ご依頼品に対する利用料金の算出とともに、クリーニング工程の前作業としてお預かりするご依頼品の状態を専門スタッフが精査します。その際、利用者へメールまたはお電話等で確認を行う場合があります。上記例外として、プリント等、洗浄前は綺麗な状態に見えても目視で確認できない劣化が潜んでおり洗浄後に剥がれる場合があります。そのような事故が発生した際にお客様への事前確認ができない旨については、予めご了承くださいものとします。
2. 当社および委託工場等よりメールまたはお電話等で確認があった場合、利用者は1日以内に返答するものとします。返答期限を過ぎても利用者に確認がとれない場合、当社および委託工場等で独自に取り扱いを判断することについて利用者は同意するものとします。この場合に利用者が被った損害については、当社は一切の責任を負いません。
3. 保管した際に他のお客様の商品に影響を及ぼす可能性があるとして弊社が判断した場合や、注文内すべての依頼品が除外品であった場合には、利用者の送料負担により返却されることについて予め同意するものとします。
4. 返答期限を過ぎても利用者にクリーニング実施有無について確認がとれない場合、クリーニングを行わず仕上がり品と共に返却されることについて予め同意するものとします。
5. 加工オプションメニューについては、加工の実施により商品の状態が悪くなる恐れがあると当社および委託工場等が判断した場合、クリーニングのみ実施し加工オプションメニューご利用料金はいただきません。

第9条（依頼品の集荷及び梱包）

1. 利用者は、当社が別途定める方法により、依頼品の集荷を申し込むことができるものとします。
2. 利用者は、当社ウェブサイトの定め及び当社の指示に従って、依頼品の梱包を行うものとします。利用者が当社ウェブサイトの定め又は当社の指示に従わずに梱包を行ったことにより利用者に発生した損害については、当社は一切の責任を負いません。
3. 集荷及び配送は、提携宅配業者が行うものであり、当社は集荷及び配送に関連して利用者が被った損害について一切の責任を負いません。

第10条（納品）

1. ご依頼品の返却は、注文単位となります。ご依頼品を分割してそれぞれ異なる時期に納品することはできません。
2. 当社もしくは委託工場等にてクリーニングを行った後の、提携宅配業者から利用者への依頼品の納品において、受取人の不在その他の理由により依頼品を納品できない場合、提携宅配業者の定める期間、提携宅配業者の一時預かり倉庫に保管されます。提携宅配業者の一時預かりが一定期間を過ぎた場合、配達のために発送した依頼品が発送元へ荷戻りとなり、この場合、利用者は再納品時の送料を負担するものとします。

3. 当社は、荷戻りが発生してから3ヶ月以上経過してもご依頼品をお受け取りいただけない場合、当社の裁量により処分することができるものとし、当社は当該処分により利用者に損害が発生した場合でも一切の責任を負わず、利用者は、これに異議を唱えることができないものとします。
4. 当社、委託工場等、及び提携宅配業者は、利用者のご希望のお届け時期に納品できるよう努力を尽くしますが、お届け日は天候、道路事情などに左右されるあくまで目安にとどまるものであり、ご希望のお届け日に納品できなかった場合でも、返金や損害賠償等の義務を負うものではありません。
5. 荷物が到着しましたら、すぐに開封し、当社のクリーニング番号タグ、それに付随する表示タグを外さずに点数や状態をご確認ください。開封せずにダンボールにいられたままにしておきますと、シワ・型崩れの原因となります。ダンボール箱に入ったままの状態でも1日以上放置したご依頼品については、無償での再仕上げの対象外となります。その場合、当社および委託工場等は、利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第11条（再仕上げ）

1. どのような品物におきましても経年劣化及び変化、耐用年数、取扱方法があります。前条の納品から14日以内に、利用者から、未着用で、かつ本サービスのクリーニング番号タグがついた状態のものについての個人の感性や感覚等に関する申し出があった場合、当社店舗またはネット受付センターにお申し出ください。
当社は、再仕上げの可否を検討するものとし、当社が再仕上げを相当と判断した場合には、無償での再仕上げの対象とするものとします。
2. 当社又は委託工場等は、前項の再仕上げの可否を判断するために、依頼品の撮影をすることがあるものとし、利用者はこれに予め同意するものとします。
3. 次の品およびそれに発生した事故が補償および再仕上の対象外となることについて利用者は同意するものとします（取扱い表示が全て不可表記商品、合成皮革商品、スパンコール、刺繍、ビーズ、ボンディング剥離、プリント剥離、金属部分の塗装剥離、装飾品の破損、ゴム紐・リブ部分の破損、ループストッパー・アグレット等付属品の欠落及び破損、ファスナートップ・ボタン等の欠落及び破損）。
4. 次の品に発生した欠点及び破損について当社が修理相当と判断した場合には似寄品により修理を行います。いかなる場合においてもメーカー純正品による修理は行われないことについて利用者は同意するものとします（ゴム紐部分の破損、ループストッパー・アグレット等の欠落及び破損、ファスナートップ・ボタン等の欠落及び破損）。

第12条（キャンセル）

1. 利用者からキャンセルのご要望があった場合には、以下の通り取り扱うものとします。
 - ① ご依頼品を提携宅配業者に引き渡す前までは、キャンセルできます。キャンセル料金は発生しません。
 - ② ご依頼品を提携宅配業者に引き渡してから当社からの受付完了のご連絡のメールが発信されるまでの間にキャンセルのご要望があった場合には、ご要望には応じられますが、注文時にご指定いただいたコース利用料金の20%に相当する額を、キャンセル料金としてお支払いいただきます。また、返送にかかる送料もあわせて全額利用者が負担することとします。利用者自身がコンビニ持込みにより宅配便を利用した場合は、持込み時点で提携宅配業者への引き渡しがあったものとみなします。
 - ③ 当社から受付完了のご連絡のメールが発信された後は、キャンセルできないものとします。原則としてクリーニングしてから納品することとし、規定の利用料金を全額お支払いいただきます。
 - ④ 当社から配送キットを発送した後は、ご注文のコースを変更することはできません。コース変更をご要望の場合には、元のご注文をキャンセルし、ご希望のコースを新たにご注文ください。
2. 配送キットのご注文から1ヵ月経っても当社または委託工場等でご依頼品の到着が確認できない場合には、利用者からのご要望の有無に関わらずキャンセルとして取り扱います。

第13条（禁止行為）

1. 利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはなりません。

- ① クリーニングの性質に鑑みて、不合理な要求を行う行為
- ② 取扱除外品の集荷を申し込む行為
- ③ 当社、又は他の利用者その他の第三者の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利又は利益を侵害する行為（かかる侵害を直接又は間接に惹起する行為を含みます。）
- ④ 犯罪行為に関連する行為又は公序良俗に反する行為
- ⑤ 猥褻な情報又は青少年に有害な情報を送信する行為
- ⑥ 異性交際に関する情報を送信する行為
- ⑦ 法令又は当社若しくは利用者が所属する業界団体の内部規則に違反する行為
- ⑧ コンピューター・ウィルスその他の有害なコンピューター・プログラムを含む情報を送信する行為
- ⑨ 本サービスに関し利用している情報を改ざんする行為
- ⑩ 当社が定める一定のデータ容量以上のデータを本サービスを通じて送信する行為
- ⑪ 当社による本サービスの運営を妨害するおそれのある行為
- ⑫ 営業時間外の対応、および、利用者宅への訪問を要求する行為
- ⑬ その他、当社が不適切と判断する行為

2. 当社は、本サービスにおける利用者による情報の送信行為が前項各号のいずれかに該当し、又は該当するおそれがある
と当社が判断した場合には、利用者に事前に通知することなく、当該情報の全部又は一部を削除することができるものと
します。当社は、本項に基づき当社が行った措置に基づき利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第 14 条（本サービスの停止等）

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、本サービスの利用の全部又は一部を
停止又は中断することができるものとします。
 - ① 本サービスに係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合
 - ② コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
 - ③ 火災、停電、天災地変などの不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合
 - ④ その他、当社が停止又は中断を必要と判断した場合
2. 当社は、当社の都合により、本サービスの提供を終了することができます。この場合、当社は利用者に事前に通知するも
のとしします。
3. 当社は、本条に基づき当社が行った措置に基づき利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第 15 条（設備の負担等）

1. 本サービスの提供を受けるために必要な、コンピューター、ソフトウェアその他の機器、通信回線その他の通信環境等の準
備及び維持は、利用者の費用と責任において行うものとします。
2. 利用者は自己の本サービスの利用環境に応じて、コンピューター・ウィルスの感染の防止、不正アクセス及び情報漏洩の
防止等のセキュリティ対策を自らの費用と責任において講じるものとします。
3. 当社は、利用者が送受信したメッセージその他の情報を運営上一定期間保存していた場合であっても、かかる情報を保
存する義務を負うものではなく、当社はいつでもこれらの情報を削除できるものとします。なお、当社はかかる情報の削除
に基づき利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。
4. 利用者は、本サービスの利用開始に際し又は本サービスの利用中に、当社ウェブサイトからのダウンロードその他の方法に
よりソフトウェア等を利用者のコンピューター等にインストールする場合には、利用者が保有する情報の消滅若しくは改変
又は機器の故障、損傷等が生じないよう十分な注意を払うものとし、当社は利用者に発生したかかる損害について一切
責任を負わないものとします。

第 16 条（権利帰属）

1. 当社ウェブサイト及び本サービスに関する所有権及び知的財産権は全て当社又は当社にライセンスを許諾している者に帰属しており、本規約に定める登録に基づく本サービスの利用許諾は、当社ウェブサイト又は本サービスに関する当社又は当社にライセンスを許諾している者の知的財産権の使用許諾を意味するものではありません。利用者は、いかなる理由によっても当社又は当社にライセンスを許諾している者の知的財産権を侵害するおそれのある行為（逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリングを含みますが、これに限定されません。）をしないものとします。
2. 当社ウェブサイト又は本サービスにおいて、利用者が投稿その他送信を行った文章、画像、動画その他のデータについては、当社において、無償で自由に利用（複製、複写、改変、第三者への再許諾その他のあらゆる利用を含みます。）することができるものとします。

第 17 条（登録取消等）

1. 当社は、利用者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、当該利用者について本サービスの利用を一時的に停止し、又は利用者としての登録を取り消すことができます。
 - ① 本規約のいずれかの条項に違反した場合
 - ② 登録情報に虚偽の事実があることが判明した場合
 - ③ 当社、他の利用者その他の第三者に損害を生じさせるおそれのある目的又は方法で本サービスを利用した、又は利用しようとした場合
 - ④ 手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害した場合
 - ⑤ 支払停止若しくは支払不能となり、又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始若しくはこれらに類する手続の開始の申立てがあった場合
 - ⑥ 自ら振出し、若しくは引受けた手形若しくは小切手につき、不渡りの処分を受けた場合、又は手形交換所の取引停止処分その他これに類する措置を受けたとき
 - ⑦ 差押、仮差押、仮処分、強制執行又は競売の申立てがあった場合
 - ⑧ 租税公課の滞納処分を受けた場合
 - ⑨ 死亡した場合又は後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判を受けた場合
 - ⑩ 12 ヶ月以上本サービスの利用がなく、当社からの連絡に対して応答がない場合
 - ⑪ 第 3 条第 6 項各号に該当する場合
 - ⑫ その他、当社が利用者としての登録の継続を適当でないと判断した場合
2. 前項各号のいずれかの事由に該当した場合、利用者は、当社に対して負っている債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに当社に対して全ての債務の支払を行わなければなりません。
3. 当社は、14 日前までに当社所定の方法で相手方に通知することにより、利用者の登録を取り消すことができます。
4. 利用者は、当社所定の方法により当社に通知することにより、利用者の登録を取り消すことができます。
5. 当社は、本条に基づき当社が行った行為により利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。
6. 本条に基づき利用者の登録が取り消された場合、利用者は、当社の指示に基づき、当社から提供を受けた本サービスに関連するソフトウェア、マニュアルその他の物につき、返還、廃棄その他の処分を行うものとします。

第 18 条（保証の否認及び免責）

1. クリーニングの性質上、当社及び委託工場等は、依頼品の仕上りの状態につき個人の感性や感覚に合致すること等を保証するものではありません。
2. 利用者は、依頼品の傷、綻び、小さな穴等はクリーニング中に拡大してしまうことがあることを予め認識し、集荷前に適切な点検及び確認をするものとします。利用者は、傷等が検品時に見つかり、各種事故に繋がることが予見される場合、工程途中であっても依頼品が返却される場合があることに予め同意します。当社及び委託工場等は、当該返却の対象となった依頼品の保管状態に関して一切の責任を負いません。

3. 当社及び委託工場等は、縮み、色抜け、風合い変化が生じてしまった依頼品や第三者が不適切なクリーニングを行ったことなどに起因して不具合が生じてしまった依頼品について一切の責任を負わないものとします。また、このような事情が検品時に発覚した場合、当社及び委託工場等は依頼品を返却することができるものとします。当社及び委託工場等は、返却対象の依頼品の保管状態に関しましては、一切の責任を負いません。
4. 利用者は、どのような物もクリーニングの回数により風合いや色合いが変化することを予め認識するものとし、当社及び委託工場等は、スーツなどの上下が対になっているものの片方を依頼品とした場合の風合いや色合いの差異やクリーニングの回数の積み重ねによる風合いや色合いの変化につきましては一切の責任を負わないものとします。
5. 利用者は、集荷前に、依頼品のポケットの中及び梱包に使用された袋等の中の点検を行うものとします。当社及び委託工場等は、依頼品のポケットの中や梱包に使用された袋等の中の残留物やクリーニング品以外の同梱物について、一切の責任を負わないものとします。
6. 当社及び委託工場等は、検品時に預かりが確認できなかった物に関しては、一切の責任を負わないものとします。
7. 利用者は、依頼品にシミがある場合、シミの種類や、付けてしまった日時等を当社及び委託工場等に伝えるよう努めるものとします。利用者は、シミの種類によっては、日時経過や状態変化によりシミが浮き出てきてしまうものや変色してしまうものがあることを予め認識するものとし、当社及び委託工場等はこれらの現象に基づく損害について、一切の責任を負わないものとします。
8. 利用者は、依頼品に取り外し可能な装飾品がある場合、集荷前に当該装飾品を取り外すものとします。利用者は、接着式のものなど、装飾品は洗えない場合が多く、衣類に付いている品質表示タグでは「洗濯可」となっている場合でも、装飾品に対しての表示ではない場合が多いことを予め認識するものとし、当社及び委託工場等は、当該装飾品の紛失、欠損等一切の事項について責任を負わないものとします。また、利用者は、当該装飾品について、クリーニングが行われずに返却される場合があることに予め同意するものとします。
9. 依頼品は全てクリーニング番号タグにて管理致しており、当社及び委託工場等は、当該クリーニング番号タグを取り外した後の依頼品についての問い合わせは一切受け付けず、また、一切の責任を負わないものとします。
10. 当社は、電話やメール等、当社宛の連絡の中で大声を上げるなど、利用者が当社担当者に迷惑や恐怖感を与えたと取られる行為があった場合又は当社のサービス及び営業を故意に著しく妨害したと当社が判断した場合、当社の裁量により警察への通報等の対応をとることができるものとし、利用者は、予めこれを了承するものとします。
11. 利用者は、依頼品について特に指定が無い限り、衣類メーカー（以下「メーカー」という。）が指定する洗濯表示タグに準拠した工程にてクリーニングが行われることに予め同意するものとし、当社及び委託工場等は、当該工程にてクリーニングが行われたにも関わらず、依頼品に不具合が発生してしまった場合でも一切の責任を負わないものとします。（ボタン、ファスナートップ、装飾品、付属品等の破損については補償対象外となります。ブランド品、壊れやすいボタンや装飾品はお取り外しの上お送りください。）
12. 当社及び委託工場等は、依頼品に不具合があった場合、メーカーに確認を行うことができるものとし、かかる確認の結果、メーカーが不具合の程度について許容範囲であると判断した場合、一切の責任を負わないものとします。
13. 当社及び委託工場等は、利用者の指示により、依頼品に生じた不具合について、一切の責任を負わないものとします。
14. 当社又は委託工場等が責任の所在判定を行うために、繊維製品における専門機関の鑑定、若しくは繊維製品品質管理士の鑑定等を利用した場合において、責任の所在が利用者又はメーカーであることが判明した場合、当社又は委託工場等は鑑定料の実費を利用者に請求できるものとします。責任所在の断定が難しい場合においては、責任所在不明とし、当社及び委託工場等は、当該商品の返却のみを行うものとし、返却以外に一切の責任を負わないものとします。
15. 当社及び委託工場等は、台風・地震・噴火・洪水・津波などの自然災害に起因する事故、戦争、外国の武力行使、革命、暴動、労働争議、デモなどに起因する事故その他の不可抗力に基づく事故について一切の責任を負わないものとします。
16. 当社及び委託工場等は、主観的価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料について、一切の責任を負わないものとします。
17. 当社及び委託工場等は、インポート商品、ヴィンテージ商品、形見等の時価が判断できない依頼品については、一切の責任を負わないものとします。

18. 本サービス又は当社ウェブサイトに関連して利用者と他の利用者その他の第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、利用者の責任において処理及び解決するものとし、当社はかかる事項について一切責任を負いません。
19. 当社は、当社による本サービスの提供の中断、停止、終了、利用不能又は変更、利用者のメッセージ又は情報の削除又は消失、利用者の登録の取消、本サービスの利用によるデータの消失又は機器の故障若しくは損傷、その他本サービスに関連して利用者が被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとします。
20. 当社ウェブサイトから他のウェブサイトへのリンク又は他のウェブサイトから当社ウェブサイトへのリンクが提供されている場合でも、当社は、当社ウェブサイト以外のウェブサイト及びそこから得られる情報に関して如何なる理由に基づいても一切の責任を負わないものとします。
21. 利用者は、本規約に基づく依頼品の返却により送料が発生する場合、送料を負担することに予め同意します。また、利用者は、当該依頼品の返却により、送料とは別に料金が発生した場合、当該料金も負担することに予め同意します。
22. 購入価格 1 点（スーツ等は 1 着）が 15 万円を越す商品のご依頼時、シャンゼリゼコース・トータルケアコースのご指定がなかった場合の賠償額は購入金額を最高 15 万円として算定するものとします。

第 19 条（紛争処理及び損害賠償）

1. 利用者は、本規約に違反することにより、又は本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対しその損害を賠償しなければなりません。
2. 利用者が、本サービスに関連して他の利用者その他の第三者からクレームを受け又はそれらの者との間で紛争を生じた場合には、直ちにその内容を当社に通知するとともに、利用者の費用と責任において当該クレーム又は紛争を処理し、当社からの要請に基づき、その経過及び結果を当社に報告するものとします。
3. 利用者による本サービスの利用に関連して、当社が、他の利用者その他の第三者から権利侵害その他の理由により何らかの請求を受けた場合は、利用者は当該請求に基づき当社が当該第三者に支払を余儀なくされた金額を賠償しなければなりません。
4. 当社及び委託工場等は、本サービスに関連して利用者が被った損害について、別途定める「損害賠償規定」に従った範囲でのみ、賠償義務を負うものとします。但し、本規約の本文と別紙の内容が矛盾する場合、本規約の本文が優先して効力を有するものとします。また、本規約に無い争点が発生した場合は全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が発行するクリーニング事故賠償基準を参照することとします。

第 20 条（秘密保持）

1. 本規約において「秘密情報」とは、利用契約又は本サービスに関連して、利用者が、当社より書面、口頭若しくは記録媒体等により提供若しくは開示されたか、又は知り得た、当社の技術、営業、業務、財務、組織、その他の事項に関する全ての情報を意味します。但し、(1)当社から提供若しくは開示がなされたとき又は知得したときに、既に一般に公知となっていた、又は既に知得していたもの、(2)当社から提供若しくは開示又は知得した後、自己の責めに帰せざる事由により刊行物その他により公知となったもの、(3)提供又は開示の権限のある第三者から秘密保持義務を負わされることなく適法に取得したもの、(4)秘密情報によることなく単独で開発したもの、(5)当社から秘密保持の必要な旨書面で確認されたものについては、秘密情報から除外するものとします。
2. 利用者は、秘密情報を本サービスの利用の目的のみに利用するとともに、当社の書面による承諾なしに第三者に当社の秘密情報を提供、開示又は漏洩しないものとします。
3. 前項の定めにかかわらず、利用者は、法律、裁判所又は政府機関の命令、要求又は要請に基づき、秘密情報を開示することができます。但し、当該命令、要求又は要請があった場合、速やかにその旨を当社に通知しなければなりません。
4. 利用者は、秘密情報を記載した文書又は磁気記録媒体等を複製する場合には、事前に当社の書面による承諾を得ることとし、複製物の管理については第 2 項に準じて厳重に行うものとします。
5. 利用者は、当社から求められた場合にはいつでも、遅滞なく、当社の指示に従い、秘密情報並びに秘密情報を記載又は包含した書面その他の記録媒体物及びその全ての複製物を返却又は廃棄しなければなりません。

第 21 条（個人情報）

当社は、利用者の個人情報を当社プライバシーポリシーに従って取り扱うものとし、利用者はこれに同意するものとします。

第 22 条（有効期間）

利用契約は、利用者について第 3 条に基づく登録が完了した日に効力を生じ、当該利用者の登録が取り消された日又は本サービスの提供が終了した日のいずれか早い日まで、当社と利用者との間で有効に存続するものとします。

第 23 条（本規約等の変更）

1. 当社は、以下の場合に当社の裁量により、利用規約を変更することができます。
 - ① 利用規約の変更が、ユーザーの一般の利益に適合するとき。
 - ② 利用規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 当社は、前項による利用規約の変更にあたり、変更後の利用規約の効力発生日の 1 か月前までに、利用規約を変更する旨及び変更後の利用規約の内容とその効力発生日を当社ウェブサイトに掲示します。
3. 変更後の利用規約の効力発生日以降にユーザーが本サービスを利用したときは、ユーザーは、利用規約の変更に同意したものとみなします。

第 24 条（連絡/通知）

本サービスに関する問い合わせその他利用者から当社に対する連絡又は通知、及び本規約の変更に関する通知その他当社から利用者に対する連絡又は通知は、当社の定める方法で行うものとします。ただし、利用者が保有個人データの開示請求を行う場合は利用者の指定する開示方法に従って通知します。

第 25 条（利用契約上の地位・権利義務の譲渡等）

1. 利用者は、当社の書面による事前の承諾なく、利用契約上の地位又は利用契約に基づく権利若しくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。
2. 当社は本サービスにかかる事業を他社に譲渡した場合には、当該事業譲渡に伴い利用契約上の地位、利用契約に基づく権利及び義務並びに利用者の登録情報その他の顧客情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、利用者は、かかる譲渡につき本項において予め同意したものとします。なお、本項に定める事業譲渡には、通常の事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。

第 26 条（完全合意）

本規約は、本規約に含まれる事項に関する当社と利用者との完全な合意を構成し、口頭又は書面を問わず、本規約に含まれる事項に関する当社と利用者との事前の合意、表明及び了解に優先します。

第 27 条（分離可能性）

本規約のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有し、当社及び利用者は、当該無効若しくは執行不能の条項又は部分を適法とし、執行力を持たせるために必要な範囲で修正し、当該無効若しくは執行不能な条項又は部分の趣旨並びに法律的及び経済的に同等の効果を確保できるように努めるものとします。

第 28 条（存続規定）

第 1 条第 4 項、第 5 条第 2 項、第 7 条（未払の場合）、第 8 条第 5 項、第 9 条第 2 項及び第 3 項、第 10 条第 3 項から第 6 項まで、第 13 条第 2 項、第 14 条第 3 項、第 15 条、第 16 条、第 17 条第 2 項、第 5 項及び第 6 項、第 18 条から第 21 条まで並びに第 25 条から第 29 条までの規定は利用契約の終了後も有効に存続するものとします。但し、第 20 条については、利用契約終了後 5 年間に限り存続するものとします。

第 29 条（準拠法及び管轄裁判所）

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対して利用者にも仲裁申し出をお願いする場合があります。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。

第 30 条（協議解決）

本規約に記載のない事項及び本規約の状況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します。

■ ネットクリーニング & 保管サービスに関する特約

本特約は、当社が提供するネットクリーニング & 保管サービスのうち、衣類のクリーニングに関わるサービスの利用等について定めるものです。本特約に定めのない事項は、ネットクリーニング & 保管サービスご利用規約、損害賠償規定、プライバシーポリシー等の定めるところによるものとします。

第 1 条（取扱い品/取り扱い除外品）

1. 衣類のネットクリーニングサービスは、原則としてポニークリーニングの店舗で取り扱うことのできる衣類の洗たく物を対象とします。ただし、以下の依頼品については本サービスの対象から除外することとし、利用者は、本取扱除外品に予め同意するものとします。

① 店頭で対象外としているもの

- (ア) 濡れている若しくは乾いていない衣類
- (イ) 汚れ、臭いがあまりにも酷いもの
- (ウ) ペットが使用したもの
- (エ) 肌着・下着類・オムツなど
- (オ) 汚物がついたままのもの
- (カ) ドライクリーニングも水洗いも不可能なもの
- (キ) 穴や傷がひどいなど、当社がクリーニング不可能と判断したもの
- (ク) 購入価格 1 点 50 万円を越す商品
- (ケ) その他、洗濯表示がない、又は当社がクリーニングが難しいと判断したもの

② 特殊品

- (ア) 呉服/着物
- (イ) じゅうたん
- (ウ) 毛皮
- (エ) 皮革
- (オ) カーテン
- (カ) 寝具

③ その他

- (ア) 礼服
- (イ) 水着
- (ウ) 下着
- (エ) ほか、取扱いが難しいと判断したもの（のれん等）

2. 依頼品に取扱除外品が含まれていた場合、当社は該当する依頼品を仕上がり品と共に利用者へ返却します。その場合、取扱除外品の点数に応じた減額や返金が行われないことについて利用者は同意するものとします。
3. 全ての依頼品が取扱除外品だった場合はキャンセル扱いとします。この場合、注文時にご指定いただいたコース利用料金の 20%に相当する額をキャンセル料金としてお支払いいただきます。また、返送にかかる送料もあわせて全額利用者が負担することとします。

4. 利用者は本サービスの性質上、当社又は委託工場等において、依頼品が到着してからでなければ取扱除外品に該当するか否かの判断ができない洗たく物があることを認識し、当社又は委託工場等の判断により取扱除外品と判断された依頼品については、クリーニングを行わず仕上がり品と共に返却されることについて予め同意するものとします。ただし、保管した際に他のお客様の商品に影響を及ぼす可能性があるとして弊社が判断した場合や、注文内すべての依頼品が除外品であった場合には、利用者の送料負担により返却されることについて予め同意するものとします。
5. 利用者が取扱除外品のクリーニングを依頼したことにより利用者に発生した損害について、当社及び委託工場等は一切の責任を負わないものとします。

第2条（配送キットのご注文）

1. 利用者が本サービスの利用をする際には、当社ウェブサイトから専用の配送キットをお申し込み下さい。
2. ご注文後にコース変更を希望される場合には、一度ご注文をキャンセルして、新たに変更後のコースに対応した専用の配送キットを申込む必要があります。提携宅配業者に依頼品を引き渡す前のキャンセルには、キャンセル料金は発生しません。
3. 当社指定でない梱包材や、過去にご利用にならなかった配送キットを再利用することはできません。利用者からのご注文の都度当社が発送する配送キットを利用しなかったことにより生じた紛失や欠損等については、当社は一切の責任を負いません。

第3条（ご依頼品の発送）

1. 利用者は、当社ウェブサイト等に記載の方法で、ご依頼を専用の配送キットに梱包し、提携宅配業者を通じて当社にご依頼品を引き渡すこととします。
2. 配送キットにご依頼品が入りきらない場合には、ご注文のコースで規定する点数に関わらず、配送キットに梱包可能な点数をご依頼いただける点数の限度とします。
3. 利用者が当社指定の方法によらない方法でご依頼品を発送した場合に利用者が被る損失については、当社は一切の責任を負いません。

第4条（クリーニング＆保管後の仕上品のお届け）

1. 当社は利用者がご注文時に指定したお届け時期に合わせ、クリーニング後の仕上品を保管し、提携宅配業者を通じて利用者に返却します。
2. 取り扱い除外品等の当社がクリーニングできないと判断したご依頼品については、クリーニングを行わず他の仕上がり品と共に保管した後に返却します。
3. お届け時期は、利用者の注文日から起算して2ヶ月後に相当する時期から9か月後に相当する時期までの間で、利用者が希望する時期を指定することとします。ただし、3月から6月に受け付けた仕上がり品のお届け時期は、8月以降のご希望の時期を指定することとします。また、同じ時期に返却を希望する利用者が多い場合は、ご希望のお届け時期を指定できないことがあります。
4. 原則として、ご注文時に指定したお届け時期を変更することはできません。ただし、利用者からヘルプデスクに前倒し返却のご相談があり、当社がやむを得ないご事情と判断した場合には、本来のお届け時期に関わらず、ご相談から2週間程度の猶予をもって前倒し返却することができます。
5. お届け時期に仕上品をお受け取りいただかず当社に返送された場合には、利用者の同意を得ることなく、3ヶ月後に廃棄処分します。この場合に利用者が被る損害については、当社は一切の責任を負いません。
6. 4～6月の繁忙期のみ、依頼品が当社に到着してから3ヶ月程度の保管を行い、繁忙期を裂けてクリーニングを行います。当社が早急にクリーニングが必要と判断した依頼品については、保管期間を設けずクリーニングを行います。

第5条（ご利用料金）

1. 利用者は、料金表に定める利用料金を負担するものとします。
2. 利用料金は、利用者が選択したコースごとの規定の金額を基準とし、当社での検品時に、クリーニングができるご依頼品の点数を確認した上で確定します。
3. コースごとに決められている点数を超過している場合には、別途定める超過料金をお支払いいただきます。また、コース毎ごとに決められている点数に満たない場合には、点数に応じた減額はできないものとし、当該コースの規定金額をお支払いいただきます。
4. 当社での検品時に算定した確定金額は、電子メールでお知らせします。利用者が当該確定金額に異議があるなどの場合にも、原則としてキャンセルはできないものとします。

〈2026 年 09 月 15 日 改定〉