

Same-day Laundry Service by MIMARU

FAQ

Q1: 予約はどこでできますか？

A: 以下オフィシャルサイトにてご予約ください

<https://mimaruhotels.com/news/same-day-laundry-service>

Q2: 予約内容を変更したい

A: 無料キャンセル期間内の場合は既存予約を一度キャンセルしていただき、予約締切時間までに再度ご予約ください。

予約締切時間を過ぎた場合は、予約内容変更を承ることができかねますのでご了承ください。

※無料キャンセル期間＝利用日前日 19：00(日本時間)まで

※予約締切時間＝利用日前日 23：00(日本時間)まで

Q3: キャンセルについて

A: キャンセルをご希望の場合は、お問い合わせからご連絡ください。

カスタマーサポートにてキャンセル手続きを行わせていただきます。

キャンセルポリシーは、以下となっております。

利用日前日 19:00（日本時間）以降のご連絡の場合：100%

事前連絡なしの場合：100%

Q4: サービス対象エリアを教えてください

A: 以下エリアで配送が可能です。

- ・東京都内
- ・千葉県舞浜エリア

なお、フロントにスタッフがいない無人ホテルや宿泊施設についてはサービス対象外となります。

Q5: クーポンコードの使い方を教えてください

A: 予約画面内【割引】の欄に、クーポンコードをご入力ください。

Q6: 支払い方法を教えてください

A: 以下クレジットカードにてお支払いが可能です。

Visa、MasterCard、JCB、American Express、Diners Club

Q7: 領収書は発行できますでしょうか？

A: 可能でございます。お問い合わせからご連絡ください。

Q8: MIMARU に宿泊していませんが、サービスを利用することは可能でしょうか。

A: 本サービスは MIMARU にご宿泊のお客さまにのみのご案内させて頂いております。

Q9: ランドリーバックを預ける場所、受け取る場所はどこになりますか？

A: 専用のランドリーバックに洗濯物を入れ、利用日当日の 9:00 までに MIMARU フロントにてお預けください。

また、利用日当日 20:00 以降に MIMARU フロントもしくは予約時に受取先に指定された宿泊施設のフロントにてお受け取りください。

Q10: ランドリーバックの保管は可能でしょうか？

A: 当サービスは即日仕上げの洗濯代行サービスです。保管については承ることが出来かねます。

Q11: カスタマーサポートの営業時間・連絡先を教えてください

A: ■MIMARU カスタマーサポート

customer-mimaru@mimaruhotels.com

9:00~20:00（年中無休）

Q12: 使用している洗剤・柔軟剤を教えてください

A: 100 年の歴史を持つ老舗石鹼メーカー「木村石鹼」による

"安心・安全な石けんを配合" 環境にもやさしい、自然由来の成分です。

- ・植物由来のやさしい成分を使用
- ・漂白剤・着色料・蛍光剤不使用
- ・洗い流した後自然の力で分解されやすい、「生分解性の高い処方」で環境にやさしい
- ・使ったあとは自然にかえる洗剤

Q13: 洗濯できないものはありますか？

A: 危険物・壊れ物・貴重品はお預かりできません。また、洗濯できない素材や特別なクリーニングが必要な衣類も対象外です。

※「お取り扱いできないもの」「洗濯・乾燥方法に伴う弊社の免責事項」についてはサービス規約をご確認ください。

万が一取扱除外品が混入しており、これに起因する事故（物理的変化のほか、臭い移りや汚れ移り等を含みます。）が起きた場合でも当社は責任を負いません。

<https://mimaruhotels.com/shared/kuro-go/pdf/JP-LaundryServiceTerms>

Q14: 洗濯方法について教えてください

A: お預かりしたお洗濯物は1ランドリーバッグごとに洗濯・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。お預かりした洗濯物は、素材や表示に関わらず、そのまますべて機械洗い（水洗い）および高温タンブル乾燥を行います。

Q15: 洗濯物の個別対応は可能ですか？

A: 本サービスはランドリーバッグ単位でのまとめ洗い（機械洗い/高温タンブル乾燥）サービスであり、以下の個別対応は行いません。

①シミ抜き、ノリづけ、アイロン、手仕上げ

②付属品やポケットの中身確認（ポケットの中の貴重品等にお気をつけください）

※紛失されましても探し出すことは出来かねます。

Q16: ランドリーバッグにはどの程度の容量が入りますか？

A: 1つのバッグの容量はTシャツ60枚程度となり、詰め放題となります。

※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思わ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。

Q17: ランドリーバッグに入らない場合はどうすれば良いですか？

A: 洗濯物の量が多くて入らない場合は、追加ご注文をお願いいたします。

※ファスナーが完全に閉まらない状態でお預けになった場合、2バッグ分の料金をいただきます。ランドリーバッグは、お客様の過失や劣化により破損した場合は有償で交換となります。詰めすぎによるファスナーの破損にご注意ください。

ランドリーバッグに入らない大きさの場合は、サービス対象外となります。

Q18: 集荷後、衣類の一部を取り出したい時はどうすれば良いですか？

例) 上着を1枚取り出したい、洗わなくて良いものを入れてしまった など

A: 既に集荷しているため、対応は致しかねます。

Q19: ランドリーバッグだけ追加購入することはできますか？

A: 以下オフィシャルサイトにてご注文後、フロントにお申し出ください。

<https://mimaruhotels.com/news/same-day-laundry-service>

Q20: 他社のサービスで利用しているランドリーバッグがあります。または大きめのエコバッグがある場合は専用ランドリーバッグを購入しなくても良いですか？

A: 専用ランドリーバッグ以外の入れ物ではお預かりはできません。

専用ランドリーバッグをご購入いただきご利用ください。