

# Same-day Laundry Service by MIMARU

## 常見問題

### Q1: 在哪裡可以預約？

A: 可以通過以下官方網站預約。

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

### Q2: 要如何修改預約內容？

A: 若該預約仍在免費取消期限內，請先取消原有訂單，並於預訂截止時間前重新下單。  
若已超過預訂截止時間，將無法受理任何訂單內容的變更，敬請見諒。

※免費取消期限＝預計利用本服務日期的前一天晚上 7 點前止（日本時間）

※預訂截止時間＝預計利用本服務日期的前一天晚上 11 點前止（日本時間）

### Q3: 請各訴我如何取消

A: 若希望取消訂單，請透過「聯絡我們」頁面與我們聯繫。  
我們的客服團隊會為協助辦理取消手續。

取消費用如下：

若於預計利用本服務日期前一天的日本時間晚上 7 點之後聯繫：需收取 100%取消費用  
若未事先聯繫而直接取消：亦需收取 100%取消費用

### Q4: 請告訴我洗衣服務的配送範圍

A: 以下地區可提供配送服務。

- ・東京都內
- ・千葉縣舞濱地區

此外，無人飯店或前台沒有工作人員的住宿設施不在服務範圍內。

### Q5: 請告訴我如何使用電子折扣券

A: 請在預訂頁面內【折扣】欄位輸入優惠券代碼。

### Q6: 請告訴我支付費用的方法

A: 可以使用以下的信用卡進行支付。

Visa、MasterCard、JCB、American Express、Diners Club

#### **Q7: 請問可以開立收據嗎**

A: 如需開立收據，請透過「聯絡我們」與我們聯繫，我們將盡快協助處理。

#### **Q8: 非 MIMARU 的住客也可使用該項服務嗎？**

A: 本項服務僅限 MIMARU 的住客使用。

#### **Q9: 寄放洗衣袋及領取的地點在哪裡？**

A: 請於服務當天上午 9 點前，將需清洗的衣物放入專用洗衣袋，並交至 MIMARU 櫃檯寄放。

並請於使用本服務當天晚上 8 點後，至 MIMARU 櫃檯或預約時指定的住宿設施櫃檯領取。

#### **Q10: 可以代客保管洗衣袋嗎？**

A: 本服務為當日完成的洗衣代行服務，因此恕無法提供衣物保管服務。

#### **Q11: 請問客服中心的服務時間及聯絡方式為何？**

A: ■MIMARU 客服中心

[customer-mimaru@mimaruhotels.com](mailto:customer-mimaru@mimaruhotels.com)

早上 9 點~晚上 8 點（全年無休）

#### **Q12: 請告訴我使用的洗衣精與柔軟精的成分。**

A: 由擁有 100 年歷史的老字號肥皂製造商「木村石鹼」製造，採用「安心・安全的肥皂配方」，為對環境友善的天然來源成分。

- ・使用植物來源的溫和成分
- ・不使用漂白劑、著色劑、螢光劑
- ・採用洗淨後容易藉由自然力量分解的「高生物分解性配方」，對環境友善
- ・使用後能回歸自然的洗劑

#### **Q13: 請問有不能送洗的物品嗎？**

A: 危險物品、易碎物品、貴重物品恕不受理。此外，不可水洗的材質或需要特殊清潔的衣物亦不在服務範圍內。

※關於「無法受理的物品」「因洗滌・乾燥方式所產生之本公司免責事項」，請確認服務條款。

若不慎混入本公司不受理之物品，且因此導致事故發生（包括物品的物理性變化，以及異味轉移、污漬沾染等情況），本公司概不負責。

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

#### **Q14: 請告訴我送洗時的洗衣方式**

A: 送洗的洗衣物將以每 1 個洗衣袋為單位進行洗滌・乾燥。過程中不會與其他客人的洗衣物混在一起。此外，送洗的洗衣物，不論材質或洗滌標示，皆全部進行機洗（水洗）及高溫滾筒烘乾。

#### **Q15: 請問可以針對個別衣物提供特殊處理嗎？**

A: 本服務為以洗衣袋為單位的集中清洗（機洗／高溫滾筒烘乾）服務，不提供以下個別處理。

- ①去漬、上漿、熨燙、手工整理
- ②確認附屬品或口袋內物品（請注意口袋內的貴重物品等）

※即使遺失，亦無法為您尋找。

#### **Q16: 洗衣袋大約可以裝多少衣物呢？**

A: 1 個洗衣袋的容量約可容納 60 件 T 恤，可裝滿使用。

※本服務不受理以壓縮狀態寄放的洗衣物。若以壓縮狀態寄放洗衣物，將重新計算在未壓縮狀態下實際可能產生的服務費用，並另行請求不足金額。

#### **Q17: 如果送洗衣物放不進洗衣袋該怎麼辦？**

A: 若洗衣物數量過多而無法放入，請追加訂購。

※若在拉鍊無法完全拉上的狀態下寄放，將收取 2 袋份的費用。洗衣袋若因客人過失或劣化而破損，將以收費方式更換。請注意避免因裝得過滿而造成拉鍊破損。

若衣物尺寸大到無法放入洗衣袋，則不在服務範圍內。

#### **Q18: 「若於收件後想取出部分衣物時該怎麼辦？」**

**例) 想取出一件外套、不小心放入了不需要清洗的物品等**

A: 由於已經完成收件，恕無法處理。

#### **Q19: 可以單獨加購洗衣袋嗎？**

A: 可以。請先至以下官方網站訂購後再告知櫃檯人員。

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

**Q20: 我有其他公司服務使用的洗衣袋。或者如果有較大的環保袋，可以不購買專用洗衣袋嗎？**

A: 洗衣物僅限使用專用洗衣袋裝入，恕不接受其他袋子。  
請購買並使用專用洗衣袋。