

Same-day Laundry Service by MIMARU 當天代洗服務條款

Same-day Laundry Service by MIMARU 當天代洗服務條款（以下稱「本條款」）係規定株式會社 Cosmos Hotel Management（以下稱「本公司」）以「Same-day Laundry Service by MIMARU」這個名稱提供的當天代洗服務（以下稱「本服務」）之提供條件，以及使用本服務之顧客（以下稱「顧客」）與本公司之間的權利義務關係。

1 （服務概要）

本服務係指將在飯店收取之顧客的待洗衣物寄送至洗衣工廠，經洗滌、烘乾、摺疊及包裝後，於當天寄送至指定地點（僅限於住宿設施）之服務。

■服務適用地區 （東京）東京 23 區、舞濱地區

2 （適用範圍）

關於本條款未規定之事項，依法令或一般習慣辦理。使用本服務時，須同意本條款。

3 （使用費用的金額與支付方法）

本服務的使用費用依本公司另行規定的價格表為準。支付方法僅限信用卡結帳。

4 （服務使用方法）

① 登錄預約資訊

請在 Same-day Laundry Service by MIMARU 專用網站（以下稱「本預約系統」），在使用日前一天的 23 點之前，登錄必要資訊。

此外，本服務使用專用洗衣袋（須另行付費，以下稱「洗衣袋」），因此首次使用服務時，須購買洗衣袋。第 2 次以後，若已持有洗衣袋，即可直接使用，無須購買。

② 支付

登錄預約資訊完成後，請以信用卡進行電子結帳。此外，取消或變更預約內容的情況下，請於使用日前一天的 19 點之前，通知 MIMARU 顧客支援。Email： customer-mimaru@mimaruhotels.com

③ 預約完成、交易編號通知

預約完成後，本公司會透過電子郵件寄送詳細資訊，請確認內容。此外，關於來自本公司的電子郵件，透過下列電郵地址寄送。為了能夠接收下列電郵地址的電子郵件，請從垃圾郵件設定解除，或者進行接收設定。

Email: customer-mimaru@mimaruhotels.com

④ 領取專用洗衣袋

預約時選購專用洗衣袋者，請於交付待洗衣物之前，在 MIMARU 櫃檯向工作人員出示確認電子郵件中記載的預約確認畫面（交易編號），領取專用洗衣袋。

⑤ 交付待洗衣物

請當天在櫃檯，向工作人員出示確認電子郵件中記載的預約確認畫面（交易編號），領取標籤，填寫交易編號等之後，將標籤放入洗衣袋的口袋，再將洗衣袋交給櫃檯人員。

■待洗衣物的交付時間 當天上午 9:00 之前

⑥ 領取洗好衣物

待洗衣物完成收件時，以及洗滌完成後，洗好衣物送達指定的收件地點時，本公司會透過電子郵件通知。

請在指定的收件地點，向工作人員出示確認電子郵件中記載的預約確認畫面（交易編號），領取洗好衣物。

領取時，萬一洗好衣物有瑕疵或發生問題的情況下，請立刻通知顧客支援。

■洗好衣物的領取時間 當天 20:00 之後

5 (取消政策)

收件日前一天的 19 點之前通知：0%（全額退還電子結帳的費用）

收件日前一天的 19 點之後通知：100%（作為取消費收取）

無事先通知：100%（作為取消費收取）

6 (契約成立)

顧客在本預約系統，完成電子結帳手續，本公司寄送預約完成後的電子郵件通知時，本公司與顧客之間的使用本服務契約成立。

此外，顧客未於登錄內容記載的地點、希望時間，交付待洗衣物的情況下，不退還電子結帳的費用。

7 (本公司責任的開始與終止時期)

本公司的責任於從顧客收取待洗衣物時開始；於在送達地點交付洗好衣物時終止。

此外，本公司關於洗好衣物毀損的責任，除非顧客於自交付洗好衣物之日起，7 天內通知，否則消滅。

8 (中止、中斷、變更服務)

符合下列事項的情況下，本公司得未經事先告知，中止、中斷、變更本服務之營運。此情況下，關於使用者產生的損害，本公司概不負責。

① 定期或緊急進行本服務的系統維護時

② 因洗衣工廠的機械故障、自然災害等緊急情況，無法照常提供本服務時

③ 其他本公司基於本服務的營運，認為須暫時中斷服務時

9 (關於洗滌及烘乾方法的免責事項)

- ① 本服務係代為進行家庭洗衣勞務。收取的待洗衣物，無論材質或洗滌標示為何，均直接進行機器洗滌（水洗）及高溫滾筒烘乾。
- ② 精緻材質、耐熱性較低或容易褪色的衣物，請顧客自行負責留意，切勿放入洗衣袋。
- ③ 附有珠飾、刺繡或印花的衣物，可能損壞或脫落。此外，已有破損或劣化的衣物，經洗滌、烘乾後，損壞情況可能更加嚴重。
- ④ 關於衣物於洗滌及烘乾程序中，產生縮水、褪色、染色、破損、變形、鈕扣等損壞，以及質感改變等物理性變化，本公司概不賠償、退款或補償（但因本公司故意或重大過失而產生的損害，不在此限）。
- ⑤ 預料會嚴重縮水、褪色、染色、破損、損壞、脫落或變形的情況下，本公司認為無法進行服務的待洗衣物，將不進行服務，直接退還。此情況下，無法受理顧客針對未進行服務的待洗衣物，要求部分退款等。
- ⑥ 收取的待洗衣物中，混入待洗衣物以外的內容物（顧客的私人物品），待洗衣物因此染色或損壞的情況下，本公司概不負責。此外，關於私人物品損壞，本公司亦概不負責。
- ⑦ 洗衣袋僅供配送過程中保護衣物之用，並非作為保管用途。領取後，請盡速拆封。

10 (其他寄送等相關的免責事項)

- ① 因無法預料的異常交通壅塞，洗好衣物延遲送達
- ② 因地震、海嘯、暴潮、洪水、暴風雨、山崩等天災，洗好衣物發生瑕疵、損壞、延遲送達
- ③ 法令或公權力發動造成禁止運送、拆封、沒收、扣押或交付給第三方
- ④ 起因於顧客故意或過失之損失

11 (無法處理的物品)

下列品項因不適合機器洗滌及滾筒烘乾，無法收取。請顧客自行負責留意，切勿放入洗衣袋。萬一混入無法處理的物品，發生起因於此的事故（除了物理性變化之外，包含氣味沾染或髒污沾染等），本公司概不負責。

- ① 羊毛、絲綢、喀什米爾羊絨、皮革及毛皮製品、西裝、和服
- ② 尿布、寵物用品、附著明顯髒污或穢物（嘔吐物與排泄物等）之物品
- ③ 濡濕衣物（可能造成發霉或氣味沾染）
- ④ 其他須消毒的物品，以及有傳染病感染之虞的物品

收取的待洗衣物中，含有上述物品，或者本公司認為含有下列物品的情況下，本公司將不進行服務，連同洗衣袋直接退還。此情況下，退還扣除收件 / 配送費用、包裝材料及洗衣袋等各項費用後之款項。

12 (不適用個別服務)

本服務為以洗衣袋為單位的整袋洗滌服務，不會於收取時逐一檢查（記錄種類、件數、狀態）衣物。

此外，不會進行下列個別處理。

- ① 去漬、上漿、熨燙、手工整燙
- ② 確認配件及口袋的內容物（萬一洗衣袋等含有配件等非待洗衣物的物品的情況下，關於配件遺失或損壞，概不賠償、退款或補償。）胸針、裝飾鈕扣等裝飾品，請務必取下，確認口袋內沒有任何物品。）

13 (待洗衣物相關的損害賠償標準)

① 關於遺失

收取的待洗衣物按照每個洗衣袋，分別洗滌及烘乾。不會與其他顧客的待洗衣物混洗。本服務的系統不會在作業流程中，發生待洗衣物遺失、件數不符等。但鑑於本服務為以洗衣袋為單位的整袋洗滌服務，不會於收取時逐一檢查（記錄種類、件數、狀態）衣物，顧客主張衣物遺失的情況下，僅於符合下列要件時，受理調查及補償協議。

- a 申請期限：自洗好衣物的領取日（或寄送完成日）起 7 天內。
- b 申請要件：顧客能夠自行基於客觀的資料（透過寄出之前的照片、影片等證明），說明該衣物確實已放入該洗衣袋內之事實。
- c 不會基於物品的購買價格或品牌價值賠償。
- d 關於因本公司故意或重大過失而產生的損害，不受上述規定之限制。

② 關於破損等

因本公司業務上的過失（洗衣工廠的機械故障、管理上的過失等），僅限於衣物在客觀上明顯產生物理性損壞（縮水、破損、褪色等）的情況下，本公司進行賠償。顧客主張這些損壞的情況下，僅於符合下列要件時，受理調查及補償協議。此外，依上述各條之規定，因洗滌及烘乾的特性，發生縮水、褪色、質感改變，以及因顧客未充分檢查而混入無法處理的物品所導致之事故，均不適用賠償。

- a 申請期限：自洗好衣物的領取日（或寄送完成日）起 7 天內。
- b 申請要件：顧客能夠自行基於客觀的資料（透過照片、影片等證明），說明衣物在客觀上明顯產生物理性損壞（縮水、破損、褪色等）。

③ 賠償金額的計算

本公司基於前項，應負賠償責任的情況下，其賠償金額依全國洗衣生活衛生同業組合聯合制定的「洗衣事故賠償標準」計算。

④ 賠償金額的計算方法

考慮到該物品的購買價格、購買後經過的月數（使用年數）及物品的劣化狀況，乘以「賠償比例」，計算賠償金額。此外，無法受理購買價格或購買時期不明的情況，或者基於主觀價值（遺物、限定商品等）的請求。此外，無論任何情況下，每筆訂單的賠償總額以 25,000 日圓（含稅）為上限。

⑤ 故意或重大過失的情況下不適用

關於因本公司故意或重大過失而產生的損害，損壞等相關的賠償責任不受上述規定之限制。

14 (顧客注意事項)

① 使用對象

本服務的使用者僅限於 MIMARU 房客。此外，指定其他飯店作為領取地點的情況下，部分飯店可能無法使用本服務，請於申請服務前，在預約畫面確認。此外，無法寄送至無櫃檯人員的住宿設施。

② 待洗衣物的包裝

- a 選擇以每個洗衣袋分色洗滌選項的情況下，請以塑膠袋等區分，以利辨識。
- b 洗衣袋可裝入不限件數的衣物。但拉鍊無法完全拉上的情況下，收取 2 個洗衣袋的費用。洗衣袋因顧客過失或劣化而損壞的情況下，有償更換。請注意避免因裝入太多衣物而造成拉鍊損壞。
- c 不收取壓縮狀態下的待洗衣物。收取壓縮狀態下的待洗衣物的情況下，重新計算未壓縮狀態下可能實際產生的服務費用，另行請求不足的差額。
- d 關於洗衣袋於寄送過程中產生的髒污、刮傷或破損，無論任何情況下，均不適用補償（但因本公司故意或重大過失而產生的損害，不在此限）。

③ 待洗衣物的領取及保管

本公司不進行保管服務。萬一顧客無法於指定領取日領取，洗好衣物的保管期間為自洗好衣物的送達日起 1 個月。即使超過上述期間，顧客仍未聯絡且未領取洗好衣物的情況下，視為顧客已放棄該洗好衣物的所有權。此情況下，本公司得依自行判斷，處分洗好衣物，關於顧客因處分而產生的損害，概不負責。此外，可能向顧客請求處分所需的費用。

15 (保護個人資訊)

本公司遵守保護個人資訊相關的法令及其他規範，適當使用個人資訊。妥善保護顧客登錄的個人資訊，遵從本公司另行規定的《全球隱私權政策》，適當管理。此外，委外對象（寄送合作夥伴、合作洗衣工廠、第三方支付公司、送達飯店）亦遵守本公司的全球隱私政策，適當管理使用者的個人資訊。

16 (排除反社會勢力)

顧客及本公司表明及保證不符合下列各款，並且約定將來亦不符合。

- ■自己或自己的董事為暴力團體、暴力團體成員、自不再是暴力團體成員起未經過 5 年者、暴力團體準成員、暴力團體相關企業、總會屋（職業股東）、標榜社會運動等的不良份子或特殊知能暴力集團、準暴力團體及其他犯罪集團等相當於上述身份者（以下總稱「反社會勢力」。）
- 和反社會勢力之間具有反社會勢力實質控制經營之關係
- 和反社會勢力之間具有反社會勢力實質參與經營之關係
- 為了圖謀自己或第三方的不正利益，或者為了對第三方造成損害等，和反社會勢力之間具有利用反社會勢力之關係

- 和反社會勢力之間具有向反社會勢力提供資金等，或者參與提供方便等之關係
- 自己的董事或實質參與自己的經營者與反社會勢力具有應受社會譴責之關係。

顧客及本公司無論有無可歸責於自己之事由，對方違反前項的情況下，得無需任何催告，解除本契約。此情況下，即使對方產生損害，解除契約者亦無需對此進行任何賠償。此外，解除契約者產生損害時，對方賠償其損害。

17 (準據法及管轄法院)

本條款及本服務契約的準據法為日本法。

關於起因於本條款或本服務契約或相關的所有糾紛，以東京地方法院為第一審的專屬合意管轄法院。

18 (聯絡我們)

聯絡方式	Same-day Laundry Service by MIMARU 顧客支援
電郵地址	customer-mimaru@mimaruhotels.com
聯絡時間	9:00 ~ 20:00 (日本時間)
支援語言	日文、英文

制定 2026 年 6 月

株式會社 Cosmos Hotel Management