

シャツ修理サービス利用規約

第1条（本規約の適用）

本規約は、フラウ株式会社（以下「弊社」といいます。）が提供する「シャツ修理サービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用に関する条件等について定めます。

第2条（本規約の範囲、変更）

本規約は、お客さまと弊社との間の本サービスに関する一切の関係に適用します。

弊社は、民法第548条の4の規定に基づき、本規約の変更がお客さまの一般の利益に適合する場合、または変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の事情に照らして合理的である場合に限り、本規約を変更できるものとします。

本規約を変更する場合、弊社は変更後の規約の内容および効力発生日を、弊社ウェブサイトへの掲示その他適切な方法により周知します。

第3条（利用申込）

お客さまは、本規約の内容を承諾の上、弊社所定の手続きに従い本サービスを申し込むものとします。

なお、弊社への修理品の送付にかかる送料は、原則としてお客さまの負担とします。

第4条（利用申込の承諾と拒絶）

弊社は、お客さまが次のいずれかに該当すると弊社が合理的に判断した場合、その利用申込を承諾しない、または契約成立後であっても解除することがあります。

- ① お客さまが実在しない、または虚偽の申告をしたとき
- ② 過去に本サービスの利用料金の支払いを遅延し、または不正利用したことがあるとき
- ③ 修理品の劣化が激しく、修理に耐えられないと弊社が判断したとき
- ④ その他、弊社が本サービスを提供することが不相当と合理的に判断したとき

前項③に基づき修理不可と判断した場合、弊社はお客さまへ修理品を返送します。この場合の返送費用は、お客さまの負担（着払い等）とします。

第5条（契約の成立および料金の確定）

本サービスの利用料金、送料および各種手数料は、弊社ウェブサイト上に掲載されている料金表（以下「料金表」といいます。）に基づき算出されます。料金表に記載の価格は予告なく変更されることがありますが、原則として契約申込み時点の料金が適用されます。

お客さまが弊社所定のフォーム等により修理内容を選択して申し込みを行い、修理品を弊社へ送付した時点で契約の申込みがなされたものとします。修理品到着後、弊社が検品を行い、お客さまの申込み内容（選択された修理メニュー）と実際の修理必要箇所等に相違がないと判断し、修理等の作業に着手した時点をもって契約が成立します。この場合、事前の見積もり提示や着手連絡は省略される場合があります。

前項にかかわらず、検品の結果、以下のいずれかに該当する場合は、弊社はお客さまへ連絡し、正しい修理内容および料金を提示します。この場合、お客さまの承諾を得た時点で契約が成立します。

① お客さまが選択した修理メニューと実際の商品の状態が異なり、料金表の適用区分が変わる場合

② 料金表に記載のない特殊な加工が必要な場合

③ その他、弊社が確認を必要と判断した場合

本サービスは、お客さまの個別の依頼内容に基づき修理・加工を行うものであり、契約成立後は原状回復が困難であるため、契約成立後のお客さま都合によるキャンセルはできません。

第6条（修理期間および配送）

弊社は、契約成立後、標準的な作業期間を経て修理品を発送します。ただし、繁忙期や特殊な修理の場合、期間が延長されることがあります。

修理完了後の商品の配送における事故（紛失、破損等）については、配送業者の約款に基づき対応するものとし、弊社の梱包不備その他弊社の責めに帰すべき事由による場合を除き、配送業者の責任範囲を超えて責任を負わないものとします。

第7条（利用料金および支払方法）

お客さまは、確定した利用料金を、修理完了後の商品に同封される請求書に基づき、弊社指定の方法（銀行振込、郵便振替、クレジットカード決済、代金引換等）で支払うものとします。

振込手数料等の支払いに要する費用は、お客さまの負担とします。

お客さまが利用料金の支払いを遅滞した場合、支払期日の翌日から支払済みに至るまで、年14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

弊社が未払い料金の回収のために弁護士、債権回収業者等へ業務を委託、または法的手続きを行った場合、その回収に要した費用のうち合理的な範囲はお客さまの負担とします。

第8条（商品の留置および受領拒否）

弊社は、利用料金および送料等の支払いが完了するまで、修理品を留置することができます。

ただし、弊社が別途認めた場合（請求書同封による後払い等）はこの限りではありません。

お客さまが正当な理由なく修理品の受領を拒絶した場合、または配送先不明等により配達できない場合、弊社は修理品を保管します。この場合、弊社は合理的な範囲で定める保管料をお客さまに請求できます。

第9条（返品・再修理）

本サービスは、お客さまの物品に対する加工を行う性質上、契約成立後の返品および返金は原則として一切お受けできません。

弊社の作業内容に明らかな不備があった場合に限り、以下の条件をすべて満たすことを前提として、無償で再修理を行います。

① 商品到着後10日以内に弊社へ連絡すること

② 未着用（サイズ確認のための室内での試着は除きます）かつ未洗濯であること

③ 再修理の範囲は、当初の依頼内容に限ること

前項に定める「作業不備」に該当しない事項として、素材の特性や経年劣化による摩耗、ほつれ、風合い・色味の変化、縮み等は含まれません。

弊社は、再修理の対象範囲や条件について合理的な判断を行うものとし、当該判断により生じる争いについては法令に従って対応します。

第10条（損害賠償および免責）

弊社は、本サービスの提供にあたり、弊社の故意または重過失による場合を除き、法令により許容される範囲内で、お客さまに生じた損害について、当該サービスの利用料金（修理代金）を上限として賠償責任を負うものとします。

前項にかかわらず、弊社の過失により修理品そのものに損害が生じた場合（紛失、修復不能な破損等）の賠償額は、当該修理品の現在の市場価格（減価償却後の時価）、または全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が定める「クリーニング事故賠償基準」に準じた算定額を上限とします。

いかなる場合も、購入価格全額や主観的価値（形見、限定品等の付加価値）、慰謝料等の賠償には応じません。

弊社は、本サービスの利用に関連してお客さまに生じた二次的損害（逸失利益、精神的苦痛、第三者からの損害賠償請求等を含む）およびお客さまが本サービスを利用できなかったことにより発生した損害について、弊社の故意または重過失による場合を除き、一切責任を負いません。

以下の事由により生じた損害について、弊社は責任を負いません。

- ① ボタン、装飾品の欠損・破損（事前に取り外しをお願いしているもの）
- ② 生地を経年劣化による摩耗、ほつれ、汚れ、破損、風合いの変化、縮み
- ③ 配送中の事故（第6条第2項の定めに従います）
- ④ 自然災害、気象災害、火災、戦争、テロ、暴動、内乱、武力紛争等の不可抗力による損害、納期の遅延、または商品の滅失

本条の免責規定は、消費者契約法その他の法令により無効とされる場合は適用されません。

第11条（所有権の放棄および処分）

修理完了の通知後、または修理不可の通知後、弊社が相当期間を定めて受領を求める通知を行ったにもかかわらず、6ヶ月を経過してもお客さまが修理品を受け取らない場合（代金未払いを含む）、お客さまは当該修理品の所有権を放棄したものとみなし、弊社はこれを任意に処分（廃棄等）できるものとします。

この場合でも、お客さまは未払いの修理代金および保管・処分に要した費用の支払い義務を免れません。

第12条（本サービスの停止およびシステムセキュリティ）

弊社は、以下のいずれかの事由に該当する場合、お客さまに事前に通知することなく本サービスの全部または一部の提供を停止または中断することができるものとします。この場合、弊社は、弊社の故意または重過失による場合を除き、これによってお客さまに生じた損害に

ついて一切の責任を負いません。

- ① 本サービスに係るコンピューター・システムの点検または保守作業を緊急に行う場合
- 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 自然災害、気象災害、火災、停電、戦争、テロ、暴動、内乱、武力紛争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 外部からの不正アクセス、コンピューターウイルスへの感染、サイバー攻撃等によりシステムの運用が困難になった場合

弊社は、本サービスに関連するシステムについて、通常講ずべきセキュリティ対策（暗号化通信の利用、セキュリティソフトの導入等）を行いますが、これによって情報の漏洩、消失、改ざん、コンピューターウイルスの感染等が完全に防止されることを保証するものではありません。

第 13 条（個人情報の取扱い）

弊社の個人情報の取扱いについては、別途定める「プライバシーポリシー」に従います。

第 14 条（準拠法および管轄裁判所）

本規約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。

本サービスに関して紛争が生じた場合には、弊社本店所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

ただし、消費者契約法その他の法令により無効とされる場合はこの限りではありません。

2016 年 9 月 1 日制定

2026 年 2 月 1 日改定