



よくある ご質問

お客様からよくいただく質問をまとめました。
疑問点はまずこちらをご確認ください。

Q 送料はパック料金に含まれていますか？

A はい、専用バッグに荷物を詰めてお送りいただく際の配送料や、クリーニングした衣類を一括でお戻りする配送料もパック料金に含まれています。
※個別に衣類を取り出される場合は別途料金が発生します（1 梱包 880 円税込）

Q 保管期限が来る前に連絡は来ますか？

A はい、期限前にご登録のメールアドレスにご連絡いたします。

Q 決められた保管期間より早く戻すことはできますか？

A 可能です。方法につきましてはガイドブックをご参照ください。
※衣類が倉庫に届いて約 2 ヶ月後からご返却可能です

Q 衣類を戻すときはどのように送られてきますか？

A 発送中に衣類が乱れにくいように、専用ダンボールでご返送します。
※到着しましたらシワ防止のためにお早めに専用ダンボールから衣類をお取り出しください。

Q 補償はついていますか？

A 保管中における事故など、万が一の場合には 1 パックにつき最大 10 万円までの補償がございます。
補償につきましては寄託価額（きたくかがく）を基に対応いたします。
※詳しくはウェブの [ヘルプページ](#) > クリーニングパック > 補償について をご確認ください

Q わからないことがあるので問い合わせしたい。

A ガイドブック表紙上部にご案内がございますのでご確認ください。

ご注意事項 (必ずお読みください)



発送について

- 1 衣類の取り出しご依頼方法** マイページから取り出し依頼をいただきます
ご希望のご返却タイミングを指定してお取り出し依頼いただけます。詳しくはガイドブックをご覧ください。
※マイページからアイテム単位で取り出すことも可能です。その際は別途送料が1梱包880円(税込)かかります。
- 2 衣類の取り出し時期** 衣類が倉庫に到着後、約2ヶ月後よりご返送が可能です。
- 3 預けた衣類のうち
数点を取り出したい場合** 1アイテムずつ取り出すこともできますので、旅行やイベントなど必要な時にご利用ください。
※1アイテムずつ取り出す場合は以下の料金が発生いたします。(1梱包あたりの料金ですので複数着でも1梱包でしたら料金は同じです)

1 梱包	880円(税込)
------	----------
- 4 パック既定の衣類点数を
超えてご発送された場合** お申し込みいただいたパック着数を超えた点数の衣類を発送いただいた場合、1点ごとに下記の追加料金が発生いたします。

STANDARD (スタンダード) コース	935円(税込)	PREMIUM (プレミアム) コース	1,500円(税込)
-----------------------	----------	---------------------	------------

点数超過があった場合、メールにてお伝えさせていただきます。
なお、パック着数より少なくお預け入れた場合でも、料金の払い戻しは致しかねますので、ご注意ください。(ご連絡いたしません)
- 5 専用バッグ到着から
衣類ご発送までの期限** 2ヶ月以内にご発送ください。申し込みから翌月の最終営業日までにパックの預け入れが確認できない、またはその日付を超えてお荷物が到着した場合は未入庫料金として【各プランの月額保管料金1ヶ月分の料金】を対象のバック数ごとに請求させていただきます。

8点バック	440円(税込)	12点バック	550円(税込)
-------	----------	--------	----------



衣類について

- 1 衣類点数の数え方** ガイドブック裏面に記載がございますのでご覧ください。
※コート(ジャケット)とライナーの洗濯表示における洗い方法が異なる場合は、取り外さずに入れても個別の2点カウントとなります。
※洗濯表示によっては通常クリーニングでお受けできない場合がございます。その際は別途費用が発生する場合がございますので、お客様へメールにてご連絡いたします。
- 2 コート・ベルトなどの
付属品のお預け** ベルト・襟・ライナー・フード・ファーなど取り外し可能な付属品は取り外さずにお預け入れていただければ、1点カウントとしてクリーニングいたします。
分離した場合は2点カウントとなりますので、ご注意くださいませ。
- 3 クリーニングできない衣類** クリーニングパックでお預かりできないアイテムは以下の通りとなります。(記載以外でクリーニング不可と判断するものもございます)

▪ 毛皮・皮革(リアルファー含む)	▪ 合成・人工皮革(一部使用も含む)・オイル加工した衣類
▪ 下着・肌着・靴下・レギンス・帽子	▪ 浴衣・着物・ドレス
▪ 汚れ・臭い・カビがひどいもの	▪ 乾いていないもの
▪ 衣類洗濯タグが全て「不可」となっている衣類	▪ 国内洗濯表示がないもの(海外洗濯表示×)
▪ ぬいぐるみ・ペットが使用したモノ	▪ 貴重品・クリーニング表記が(W)マークのみのもの

※クリーニングできないと判断した衣類は、そのままクリーニングせずに保管させていただくか、ご返送(別途送料が発生いたします)かをお選びいただけます。
- 4 高級ブランド衣類を
お預けいただいた場合** お送りいただいた衣類がスタンダード・プレミアムコースではクリーニングできない高級ブランド衣類の場合、こちらから事前にお客様にご登録のメールアドレスへ「匠クリーニング」実施の可否をお聞きするご連絡をさせていただきます。
詳しくは⑤「匠クリーニング」扱いになる衣類(追加料金)をご参照ください。
- 5 「匠クリーニング」扱い
になる衣類(追加料金)** 衣類をご発送いただいた後、当方で追加料金による「匠クリーニング」が必要と判断した衣類はお客様に個別にご連絡し、承諾をいただいた後に匠クリーニングを行います。追加料金:1点5,500円(税込)
※ご承諾無しに匠クリーニングを行うことはありませんので安心ください。
【匠クリーニングとは】1点1点職人が手洗いをいたします。乾燥は自然乾燥。職人が仕上げまで全ての工程を手作業で行います。

「匠クリーニング」扱いとなるブランド衣類について				
・ CHANEL	・ Louis Vuitton	・ Hermès	・ Gucci	・ Dior
・ モンクレール	・ タトラス	・ デュベティカ	・ MOORER	・ カナダグース
・ ウールリッチ	・ HERNO	・ PEUTEREY	・ PYRENEX	・ ロエベ
・ 水沢ダウン	・ ウェットクリーニング表記の衣類		・ 上記以外の高級ブランド品と同等に扱う必要のある衣類	

※上記以外でも、品質劣化を招く弊社が判断させていただいたお品物、クリーニングできないと弊社で判断させていただいたお品物は個別にご連絡させていただきます。
※匠クリーニングを事前にご指定いただくことはできません
※クリーニングサービスの利用規約につきましては、Webのヘルプページ>利用規約・特商法など>利用規約をご確認ください。

お手持ちの衣類が匠クリーニングに該当するかご不明な方は事前にお問い合わせください
※お問合せ方法はガイドブックの表紙上部をご覧ください



保管について

- 1 衣類の保管の仕様**

ハンガー保管	畳み保管
・ コート ・ ダウン ・ ジャケット	・ セーター ・ カーディガン ・ ニット/ベスト ・ マフラー/ショール ・ その他ニット素材の物 ・ その他ハンガー保管で形が崩れると予想される物

※ハンガー保管、畳み保管をご指定いただくことはできませんのでご了承ください
- 2 保管期間の数え方** 衣類が倉庫に入庫した月の翌月からまるまる6ヶ月間(保管期間延長のキャンペーン中にお申し込みいただいた場合はまるまる8ヶ月間)になります。
※なお、最終月の末日にマイページにてお取り出しのお申し込みをいただいた場合、発送が翌月になる場合がございます。その場合、月額保管料【8点バック440円(税込)/12点バック550円(税込)】が発生する場合がございます。保管期間内でお取り出しをご希望の場合は、お早めにお取り出しのお申し込みをお願いいたします。

その他

- 1 お申し込み後のキャンセル** お申し込み後のキャンセルは受け付けておりません。ご了承ください。
- 2 ご請求のタイミング** ご請求は、お預け入れ衣類が倉庫に到着したタイミングでカード会社決済をいたします。