

洗衣定型化契約應記載及不得記載事項

103.6.30. 經商字第 10302409170 號公告修正(104.1.1 生效)

注意事項

企業經營者應至少以半開大小以上紙張將洗衣定型化契約公告於收受送洗衣物櫃檯或營業場所明顯處；並於洗衣單據內刊載洗衣單據遺失或無法辨識之處理、送洗衣物之檢查與點收、衣物不能返還或毀損時之賠償金額、特殊賠償金額之約定、送洗衣物保管及消費者取回義務等事項。

壹、應記載事項

一、洗衣憑單或其他收據

企業經營者於收受送洗衣物時，應開立洗衣憑單或其他收據，載明企業經營者名稱、電話（傳真或電子信箱）、地址，送洗衣物明細、數量、價格，並交付予消費者。

消費者應向企業經營者告知其聯絡方法，俾企業經營者得記載於洗衣憑單或其他收據。

二、洗衣單據遺失或無法辨識之處理

消費者遺失洗衣憑單或其他收據時，應立即通知企業經營者，其怠於通知致送洗衣物被冒領者，企業經營者除有故意或過失外，不負損害賠償責任。

消費者提示之洗衣憑單或其他收據無法辨認者，消費者得依其他證明領取衣物；洗衣憑單被私自塗改者，塗改部分無效，其權利義務依塗改前之文義定之。

三、送洗衣物之檢查與點收

消費者於送洗衣物前，明知該衣物有特殊污漬、裂縫、鈕釦鬆動或其他因洗滌而可能毀損衣物之情形者，於交付衣物予企業經營者時應予告知。其怠於告知，致損害發生或擴大者，企業經營者之賠償責任得減輕或免除之。

企業經營者於收受送洗衣物時應從速檢查，發現衣物有前項之情事者，應即告知消費者，並記載於洗衣憑單或其他收據。其怠於告知致生損害者，應負賠償責任。

企業經營者於收受送洗之衣物內發現貨幣或其他物品者，應以善良管理人之注意，保管並返還之。

四、送洗衣物之領取與檢查

消費者應提示洗衣憑單或其他收據領取衣物。

消費者未提示洗衣憑單或其他收據，或委託第三人代領衣物者，消費者或受委託之第三人應釋明衣物送洗之事實，企業經營者得請求出示身分證明並請求簽收，消費者不得再以原洗衣憑單或其他收據領取衣物。

消費者領取衣物後應從速檢查；如發現應由企業經營者負賠償責任之事由

者，應即告知企業經營者。其怠於告知者，不得請求賠償。

五、洗燙處理方法標示之檢查及洗燙處理方式

企業經營者於收受送洗衣物時，應檢查有無洗燙處理方法標示。

送洗衣物有洗燙處理方法標示者，除當事人另有約定外，企業經營者應依該標示方法洗燙衣物。

送洗衣物無洗燙處理方法標示，或洗燙處理方法有數種標示，或企業經營者判斷該洗燙處理方法標示不正確者，應告知消費者，經其同意後定其洗燙處理方法。

企業經營者違反前二項洗燙方式致送洗衣物毀損或滅失者，應負損害賠償責任。

六、收取會員費及會員權利之告知

企業經營者如收取入會費者，其金額不得逾新臺幣(以下同)二百元，並應開立收據及明確告知消費者其權利及退費規定。

七、預收洗衣費超過一定金額之履約保證

企業經營者如預收洗衣費者，應開立收據予消費者。

企業經營者預收個別消費者之洗衣費用總額逾一千元以上者，其超過部分應提供履約保證，其提供之履約保證應就下列方式擇一為之，所為履約保證內容，應載於前項預收洗衣費收據券面：

- (一)預收之金額，已經○○金融機構提供足額履約保證，前開保證期間自中華民國○○年○○月○○日(預收日)至中華民國○○年○○月○○日止(至少一年)。
- (二)預收之金額，已存入企業經營者於○○金融機構開立之信託專戶，專款專用；所稱專用，係指供企業經營者提供服務義務使用。
- (三)預收之金額，已與○○企業經營者(同業同級，市占率至少百分之五以上)等相互連帶擔保。持本收據未使用餘額依原契約內容向上列企業經營者送洗等值之衣物。上列企業經營者不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。
- (四)預收之金額，已加入由○○洗衣同業公會辦理之○○同業洗衣預收金額聯合連帶保證協定，持本收據未使用餘額依原契約內容向參與保證之企業經營者送洗等值之衣物。
- (五)其他經經濟部許可，並經行政院同意之履約保證方式。

企業經營者不能提供洗衣服務，致消費者無法繼續送洗衣物者，企業經營者或其履約保證機構應退還含優惠方式之洗衣餘額。

八、預付洗衣費契約之終止

消費者得隨時終止預付洗衣費契約，並按無優惠方式請求無息返還扣除使用後之預付洗衣費餘額。企業經營者不得收取手續費，並當場退還該金額。

九、洗衣期間之約定及企業經營者保管送洗衣物之義務

企業經營者應於約定期間內完成洗燙工作，以備消費者領取；未約定期間者，應於收受送洗衣物日起十五日內完成之。

企業經營者逾前項期間五日，仍未完成洗燙工作者，洗衣費用應予減半。逾前項期間三十日，仍未完成洗燙工作者，洗衣費用應予免費。

消費者未於第一項期間屆滿後領取衣物者，企業經營者仍應以善良管理人之注意，免費保管一個月。

十、消費者之取回義務

消費者應於前點第三項所定免費保管期間內取回衣物。

消費者逾前點免費保管期間仍未取回衣物者，企業經營者得按每件每日依洗衣費用千分之（最高不得逾千分之十）金額計收保管之必要費用，但其金額不得逾保管六個月時之保管費用總額。

前點第三項情形，企業經營者並得定六個月以上之期限，通知消費者取回衣物，如消費者未於前項期限取回衣物時，應再行催告並聲明如不於期限內清償，得就其留置之送洗衣物取償。

十一、衣物不能返還時之賠償金額

送洗衣物因可歸責於企業經營者之事由，致遺失、被竊、失火、滅失或其他情形而不能返還者，消費者不得請求返還原衣物。消費者或企業經營者能以發票或其他單據證明送洗衣物之價值時，應考量折舊等因素，計算其賠償金額。

前項情形，消費者未能提出發票或其他單據者，除有第十三點情形，得另行約定賠償金額外，依下列方式定其賠償金額：

(一)於第九點所定保管期間內所生者：依洗衣費用之二十倍賠償之，但最高賠償限額以一萬五千元整為限。

(二)逾第九點所定保管期間所生者：依洗衣費用之十倍賠償之，但最高賠償限額以一萬元整為限。

洗衣費用為優惠價者，仍依無優惠價計算賠償數額。

十二、衣物毀損時之賠償金額

送洗衣物發生毀損者，企業經營者應賠償其減損之價值，減損價值之金額依當事人合意定之，不能合意者，除有第十三點情形，得另行約定賠償金額外，依下列方式定其賠償金額：

(一)企業經營者明知洗燙處理方法標示不正確或明知消費者指示之洗燙處理方法不當而未告知，致送洗衣物毀損者，其賠償金額以不逾洗衣費用之十五倍為限。其因過失而不知洗燙處理方法標示不正確者，以不逾洗衣費用之十倍為限。

(二)企業經營者未依照洗燙處理方法標示或未依約定方式洗燙，致送洗衣物毀損者，其賠償金額以不逾洗衣費用之十五倍為限。

(三)送洗衣物無洗燙處理方法標示，而企業經營者未依其專業知識及經驗定其洗燙處理方法，致送洗衣物毀損者，其賠償金額以不逾洗衣費用之十倍為限，其因其他過失致生毀損者，亦同。

前項賠償金額以不逾重置價格為限。洗衣費用為優惠價者，仍依無優惠價計算賠償數額。

十三、特殊賠償金額之約定

消費者送洗之衣物價值特別昂貴或具有特殊意義者，得事先另與企業經營者約定該衣物之洗衣費用及因洗燙或保管之過失致生滅失或毀損時之賠償金額。

衣物材質、配件特殊或有特殊污漬，企業經營者依其專業知識及經驗判斷經洗燙後可能造成滅失或毀損者，應先行告知消費者，並與其議定特殊處理費，取得其同意後，始得洗燙，該衣物經洗燙後造成毀損之程度，超出告知範圍者，其賠償金額不受前二點之限制，但不得低於洗衣費用及特殊處理費之二倍。

十四、重大毀損擬制為滅失之約定

送洗衣物毀損程度重大者，視為第十一點之滅失。

有下列情形之一者，視為毀損程度重大：

- (一)送洗衣物嚴重縮水、變形或其他嚴重毀損情形，致不適消費者穿著者。
- (二)送洗衣物嚴重毀損致未能達到原設計功能者。
- (三)送洗衣物移染、變色或其他嚴重喪失美觀之情形，致消費者不願穿著者。
- (四)其他毀損程度重大者。

十五、送洗衣物毀損時之返還

企業經營者已依第十二點及第十三點毀損之規定賠償者，消費者仍得請求返還送洗後之衣物。

十六、消費者個人資料保護

企業經營者對消費者個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法等相關規定，並負有保密義務，非經消費者書面同意，企業經營者不得對外揭露或為契約目的範圍外之利用。契約消滅後，亦同。

貳、不得記載事項

- 一、不得約定消費者未提示洗衣憑單或其他收據者，不得取回送洗衣物。
- 二、不得約定洗衣憑單或其他收據遺失致送洗衣物被冒領者，企業經營者概不負責。
- 三、不得約定送洗衣物逾期未領回者，視為拋棄。

- 四、不得約定送洗衣物遺失、被竊、失火或其他原因而滅失毀損者，企業經營者概不負責。
- 五、不得約定送洗衣物無洗燙處理方法標示，或洗燙處理方法有數種標示，或洗燙處理方法標示不正確者，企業經營者縱有故意或過失致送洗衣物毀損滅失，亦不負責。
- 六、不得約定送洗衣物毀損經企業經營者賠償損害後，送洗衣物即歸企業經營者所有。
- 七、不得約定送洗衣物一經領回，縱有因洗燙而致之損害，企業經營者概不負責。
- 八、不得約定廣告、傳單或其他宣傳品僅供參考。
- 九、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。
- 十、不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。