

Q:初めての利用で少し不安です。。。どこで布団を洗ってますか。

A:全国約100店舗展開をしている、お布団洗いに特化した「フトン巻きのジロー」が心を込めてお洗濯いたします。初めての方もお気軽にご利用下さい。

Q:専用集荷キットの大きさはどれくらいですか？

A:専用の集荷キットには圧縮袋と、紙袋の2種がありサイズは下記です。圧縮袋は（幅）約100cm×（深さ）約120cm。紙袋タイプは（幅）約41cm×（マチ）約20cm×（深さ）約100cmになります。※梱包後の三辺合計サイズが160cm以内に収まるように梱包をお願いいたします。

Q:指定の枚数以上の布団を入れた場合どうなりますか？

A:専用の回収袋に入るだけ詰めて下さい。専用の回収袋に入らない場合は回収不可になりますので、回収袋に入りきれないお布団をお洗濯希望される場合は追加ご注文をお願いいたします。

Q:発送時に圧縮できない場合はどうすればいいですか？

A:圧縮できない場合は、圧縮せずに梱包3辺サイズ160cm以内に収まるように梱包頂ければ集荷可能です。

サービス **Q:サービス対象エリアはどこですか？**

A:お布団洗濯サービスは全国利用可能でございます。また、全ての送料は往復無料です。（専用の集荷キット発送料金・集荷料金・返送料金の3配送分が無料です。）※一部地域・離島を除きます。

Q:自宅以外からも利用できますか？

A:はい、可能でございます。お届け先をご希望のご住所など自由に指定していただけます。（会社や旅行先からでもご利用可能です。）

Q:サイト以外からの注文方法はありますか？

A:御座いません。二トリネットからご注文をお願いいたします。

Q:クリーニング後の布団はどんな梱包で届きますか？

A:圧縮梱包をしてお届けいたします。到着後は直ちに開封するようにお願いします。

Q:保管付きサービスの場合、保管はどのようにされますか。

A:当社では発送予定日に合わせて最適なクリーニングの順序を設け、布団専用の保管室（布団に適した環境）にて、お客様ごとに大切に保管をさせていただきます。

Q:送付用の伝票を紛失した場合どうしたらよいですか？

A:専用キットと一緒にお届けする預かり書に記載あるカスタマーサポートにご連絡を頂ければ再度いたします。

Q:一部の品だけ別便で送ってもらえますか？

A:大変申し訳ございませんが、お客様の品物を大切に管理させて頂く為、発送の管理におきまして一注文単位（全てのお品物）でのお届けをしております。

Q:キャンセルはどうすればいいですか？

A:専用回収袋を発送したあとのキャンセルの場合は1620円（税込）のキャンセル料を頂戴します。集荷完了後のキャンセルはお受けいたしかねます。

Q:引越したのですが、お届け先の変更は可能ですか？

A:はい、可能でございます。お問合せフォームにて、お客様の氏名・ご注文コード、旧ご住所と新住所（お引越し先）をご連絡頂ければ、当店にてお届け先ご住所の変更対応をさせていただきます。

Q:間違って洗えない商品を圧縮袋に入れて発送した場合、どのように対応していただけるんですか。

A:ケアラベルを元に検品を行いまして、洗えない商品の混入があった場合はお客様にご連絡差し上げます。洗えない商品の返送方法につて：纏めて返却でもよろしければ、クリーニング済の商品と纏めてご返送することも可能ですし、混入商品のみ着払いで返送することも可能です。

その他

Q:集荷キットはいつ届きますか？

A:ご注文から3営業日以内に集荷キットを準備して当店より発送し、ポストに投函されます。また地域によっては納期が異なります。

Q:クリーニングされてから届くまでどれくらいかかりますか？

お客様の布団発送日より最短で5営業日後からお届けが可能です。※お品物の状態、お届けの地域により前後する事もございますのであらかじめご了承ください。

Q:受け取り日の指定はどのようにしますか？

A:ご注文後、専用の回収袋と一緒に「お預かり書」を同送しております。「お預かり書に」ご希望の受け取り日時をご記入ください。

日程

Q:土日、祝日も集荷や宅配はしてもらえますか？

A:はい、土日、祝日も集荷・お届けのご対応は可能でございます。

Q:クリーニング後の布団の受け取り日時の変更はできますか？（長期保管無し）

A:返送用の送り状番号をお伝えしますので、お客様ご自身で運送会社へ連絡し変更依頼お願い致します。送り状番号については、専用の問い合わせフォームにて問い合わせをお願いします。

Q:受け取り日時の変更はできますか？（長期保管の場合）

A:お受け取り希望日時の2週間前にご連絡を頂ければ、お受け取り日時の変更可能です。専用の問い合わせフォームにて修正依頼をお願いします。

Q:集荷・発送業者は選択できますか？

A:指定はできません。

Q:到着した布団にシミや汚れが残っています。再度クリーニングをお願いできませんか？

A:シミや汚れは重点的に確認をして作業を行いますますが完全に落とすきれない場合が御座います。再度お洗濯の対応は不可になります。

Q:タグにホッチキスで管理番号など付けられるのが気になります。御社はどうされていますか？

A:ホッチキス、安全ピンのタグ付けは不要になります。しかしながら弊社の管理上の都合により「預かり書」には出来る限り、詳細（品質表示の記載通り）に記入をお願いいたします。記入例：シングル→100×210cm。

Q:カーベットは取り扱っていますか？

A:大変申し訳ございませんが、現在カーベット製品は取り扱いしておりません。

Q:枕のクリーニングは可能ですか？

A:大変申し訳ございませんが、現在まくら製品は取り扱いしておりません。

Q:布団のシーツやカバーなどのクリーニングは可能ですか？

A:洗濯絵表示が「洗濯機可能」であればお洗濯可能です。

Q:羊毛布団や、綿わた布団の敷き布団の、丸ごと水洗いクリーニングは対応可能ですか？

A:洗濯絵表示が「洗濯機可能」であればお洗濯可能です。

Q:布団に本革の素材が使われているもののクリーニングは可能ですか？

A:申し訳ございませんが、本革が使われている布団に関しましてはご対応致しかねます。また衣類のお洗濯は対応不可になります。

洗濯品