|  |
| --- |
| 洗衣定型化契約範本  [**範本**](http://www.cpc.gov.tw/resource/cpc3_3_n_3.htm#1)[**應記載及不得記載事項**](http://www.cpc.gov.tw/resource/cpc3_3_n_3.htm#2) |
| 第 一 條 洗衣憑單或其他收據  洗衣業者於收受送洗衣物時，應開立洗衣憑單或其他收據，載明洗衣業者名稱、電話（如洗衣業者另有傳真或電子信箱並請提供）、地址，送洗衣物明細、數量、價格，並交付顧客保管。 顧客應向洗衣業者告知其聯絡方法，俾洗衣業者得記載於洗衣憑單或其他收據。 顧客遺失洗衣憑單或其他收據時，應立即通知洗衣業者，其怠於通知致送洗衣物被冒領者，洗衣業者除有故意或過失，不負損害賠償責任。 顧客未提示洗衣憑單或其他收據，或託第三人代領衣物者，洗衣業者得請求出示身份證明，登錄存檔並請求簽收。 前項情形，顧客或受委託之第三人應釋明衣物送洗之事實。 洗衣憑單或其他收據無法辨認者，該洗衣憑單無效；被私自塗改者，塗改部份無效，其權利義務依塗改前之文義定之。  第 二 條 送洗衣物之檢查與點收  顧客於送洗衣物前，應先檢查該衣物有無特殊污漬、裂縫、鈕釦鬆動或其他因洗滌而可能毀損衣物之情形。經檢查而有上述情事者，於交付衣物於洗衣業者時應一併告知。 顧客明知有前項事由而怠於告知，致損害發生或擴大者，洗衣業者之賠償責任得減輕或免除之。 洗衣業者於收受送洗衣物時，發現衣物有第一項之情事者，應即告知顧客，並記載於洗衣憑單或其他收據。其怠於告知致生損害者，不得以顧客有怠於告知之情事，主張減輕或免除賠債責任。顧客於交付送洗衣物前，應自行檢查衣物內有無貨幣或其他物品，洗衣業者於收受送洗之衣物內發現上述物品者，應以善良管理人之注意，保管並返還之。 洗衣業者違反前項義務致生損害者，應負賠償責任。但因顧客怠於檢查或告知者，其損害賠償責任得減輕或免除之。  第 三 條 洗滌標示與洗滌方式  洗衣業者於收受送洗衣物時，應檢查有無洗滌標示。 送洗衣物有洗滌標示者，除當事人另有約定外，洗衣業者應依該標示洗滌衣物。 送洗衣物無洗滌標示者，除當事人另有約定外，洗衣業者應依其專業知識及經驗定其洗滌方式。 洗衣業者證明因洗滌標示不正確，或依顧客指示之洗滌方式，致送洗衣物毀損（例如損壞、縮水、變形、變色、掉色、褪色、移染、污漬、起毛、脫線、勾紗、裡襯剝離、副料剝離、硬化等情形者）或滅失者，不負賠償責任。但洗衣業者明知或因過失而不知洗滌標示不正確者，或明知顧客指示之洗滌方式不當而未告知者，不在此限。  第 四 條 衣物不能返還時之賠償數額  送洗衣物因可歸責於洗衣業者之事由，致遺失、被竊、失火、滅失或其他情形而不能返還者，顧客或洗衣業者能以發票或其他單據證明送洗衣物之價值時，其賠償金額依折舊及其他因素計算之。無發票或其他單據者，依下列規定定其賠償數額： 一、於保管期間內：依洗衣價之二十倍賠償之，但最高賠償限額以新台幣（下同）一萬五千元整為限。 二、逾保管期間：依洗衣價之十倍賠償之，但最高賠償限額以一萬元整為限。 前項所定保管期間，依第八條之約定定之。 顧客與洗衣業者得就第一項所定之損害預定賠償數額，其預定數額逾一萬五千元者，洗衣業者得加收洗衣費用。 洗衣業者依第一項或第三項規定賠償後，發現送洗衣物者，應即通知顧客。顧客得於通知到達後十五日內，無息返還其所受領之賠償金額後請求返還送洗衣物。 於第一項所定情形，顧客不得請求回復原狀。 洗衣價為折扣價者，仍依無折扣價計算前項所定之賠償數額。  第 五 條 衣物毀損時之賠償數額 送洗衣物發生毀損者，洗衣業者應賠償其減損之價值，減損價值之數額依當事人合意，不能合意者，依下列規定定其賠償數額：   1. 洗衣業者明知洗滌標示不正確或明知顧客指示洗滌方式不當而未告知，依第三條第四項但書規定應負賠償責任時，其賠償數額以不逾洗衣價之十五倍為限。其因過失而不知洗滌標示不正確者，以不逾洗衣價之十倍為限。 2. 洗衣業者未遵照洗滌標示或未依約定方式洗滌，致送洗衣物毀損者，其賠償數額以不逾洗衣價之十五倍為限。 3. 送洗衣物無洗滌標示，而洗衣業者未依其專業知識及經驗定其洗滌方式致送洗衣物毀損者，其賠償數額以不逾洗衣價之十倍為限，其因其他過失致生毀損者，亦同   顧客送洗之衣物價值特別昂貴或具有特殊意 義者，得事先另與洗衣業者約定該衣物之洗衣價及因洗滌或保管之過失致生毀損時高於前項之賠償數額。 第一項第一款至第三款之洗衣價格以折扣價計算者，其賠償數額應以無折扣價計算之，但其賠償數額以不逾重置價格為限。  第 六 條 重大毀損擬制為滅失之約定 送洗衣物毀損程度重大者，視為第四條之滅失。 有下列情形之一者，視同毀損程度重大： 一、送洗衣物嚴重縮水、變形或其他嚴重毀損情形，致不適顧客穿著者。 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，致顧客不願穿著者。 四、其他毀損程度重大者。  第 七 條 送洗衣物毀損時之返還  洗衣業者己依第五條規定賠償者，顧客仍得請求返還送洗之衣物。  第 八 條 洗衣業者之交付、保管義務  洗衣業者應於約定期間內完成洗滌工作，以備顧客領取；未約定期間者，應於收受送洗衣物後十五日內完成之。 洗衣業者逾前項期間五日，仍未完作洗滌工作者，洗衣費用應予減半。 顧客未於第一項期間屆滿後領取衣物者，洗衣業者仍應以善良管理人之注意，免費保管一個月。  第 九 條 顧客之取回義務  顧客應於前條第三項所定免費保管期間內取回衣物。 顧客逾前條免費保管期間仍未取回衣物者，洗衣業者得按每件每日依洗衣費用百分之一數額計收保管之必要費用，但其數額不得逾保管六個月時之保管費用總額。 前條第三項情形，洗衣業者並得定六個月之期限，通知顧客，聲明如不於期限內清償，即就其留置之送洗衣物取償。  第 十 條 爭議之週處  因送洗衣物發生糾紛時，顧客或洗衣業者得請求洗衣業者所屬商業同業公會、鄉鎮市區調解委員會或其他機構、團體進行調處或調解。 前項之調處或調解機構依當事人合意定之。 |
| **洗衣定型化契約應記載及不得記載事項**  壹、應記載事項   |  |  | | --- | --- | | 第一條  洗衣憑單或其他收據洗衣業者於收受送洗衣物時，應開立洗衣憑單或其他收據，載明洗衣業者之名稱、電話（如洗衣業者另有傳真或電子信箱並請提供）、地址、送洗衣物明細、數量、價格，並交付顧客。 顧客應向洗衣業者告知其聯絡方法，俾洗衣業者得記載於洗衣憑單或其他收據。 顧客遺失洗衣憑單或其他收據時，應立即通知洗衣業者。其怠於通知致送洗衣物被冒領者， 洗衣業者除有故意或過失，不負損害賠償責任。顧客未提示洗衣憑單或其他收據，或託第三人代領衣物者，洗衣業者得請求出示身分證明，登錄存檔並請求簽收。 | 1. 洗衣業者有開立洗衣憑單或其他收據、並於其上記載規定事項之義務，除可明確便於記載送洗衣物明細外，並便於洗衣業者履行第二條之告知義務，及於第三人代領衣物時便於求證，有助於紛爭之減少。惟洗衣契約之法律性質為承攬契約，係諾成契約之一種，不以洗衣憑單或其他收據之開立交付為成立要件。洗衣業者開立洗衣憑單或其他收據時，顧客應收取並妥慎保管之，以利辨認並確定雙方當事人之權利義務。若顧客拒絕收取洗衣業者開立之洗衣憑單或其他收據，應就衣物送洗之事實，負舉證責任。而顧客怠未妥慎保管洗衣憑單或其他收據，致其內容無法辨識時，自無從以之釐清雙方權利義務，不發生收據之效力。 2. 洗衣憑單或其他收據，性質上為收據而非有價證券。因此洗衣憑單或其他收據之遺失，不適用有價證券掛失止付、公示催告及除權判決之規定，顧客只要通知洗衣業者，提請注意，避免被拾得者冒領即可。 3. 按顧客未提示洗衣憑單或其他收據，或託第三人代領衣物者，所在多有，為便利顧客及交易需要，應可允許。蓋洗衣憑單或其他收據並非有價證券，顧客行使請求權非必需提示之；又洗衣憑單或其他收據，性質上為證明債權之文件，洗衣憑單或其他收據之持有人並非顧客，而為第三人（如拾得人等）時，仍為債權之準占有人（民法三一○條第二款）。債務人向該第三人為清償，經其受領者，以債務人不知其並非債權人為限，有清償之效力（民法三一○條第二款、四二年台上二八八號判例）。惟為避免糾紛及兼顧洗衣業者之權益，洗衣業者得請求其出示身分證明，登錄存檔並請求簽收。 | | 第二條 送洗衣物之檢查與點收洗衣業者於收受送洗衣物時，發現衣物有特殊污漬、裂縫、鈕釦鬆動或其他因洗滌而可能毀損衣物之情形者，應即告知顧客，並記載於洗衣憑單或其他收據。洗衣業者發現送洗衣物內有貨幣或其他物品者，應以善良管理人之注意，保管並返還之。 洗衣業者違反前項義務致生損害者，應負賠償責任。但因顧客怠於檢查或告知者，得減輕洗衣業者之賠償責任。 | 1. 洗衣業者於收受送洗衣物時，發現該衣物有特殊污漬、裂縫、鈕釦鬆動或其他因洗滌而可能毀損衣物之情形者，應告知顧客。一方面以釐清特殊污漬、裂縫、鈕釦鬆動或其他因洗滌而可能毀損衣物情形之發生時間及責任歸屬，另一方面亦可藉以詢明特殊污漬等之發生原因，俾能針對原因加以洗滌。 洗衣業者於所收受送洗衣物中，發現顧客遺留之貨幣或其他物品時，由於洗衣契約係有償之承攬契約，衣物內之貨幣或其他物品的保管及返還，為其附隨義務，洗衣業者自應盡善良管理人之注意，加以保管並返還。 2. 顧客對於送洗衣物有特殊污漬、裂縫、鈕釦鬆動或其他因洗滌而可能毀損衣物之情形，應較有機會檢查或知悉，故其怠於檢查或告知洗衣業者時，應認其就損害之發生與擴大與有過失（民法二一七條第一項），故得減輕洗衣業者之賠償責任。 又顧客於行使本條第二項之損害賠償請求權時，應就送洗衣物內有貨幣或其他物品之事實，負舉證責任。 | | 第三條  洗滌標示與洗滌方法洗衣業者於收受送洗衣物時，應檢查有無洗滌標示。 送洗衣物有洗滌標示者，除當事人另有約定外，洗衣業者應依該標示洗滌衣物；無洗滌標示者，除當事人另有約定外，洗衣業者應依專業知識及經驗定其洗滌方式。洗衣業者證明因洗滌標示不正確，致送洗衣物毀損（例如損壞、縮水、變形、變色、掉色、褪色、移染、污漬、起毛、脫線、勾紗、裡襯剝離、副料剝離、硬化等情形）或滅失者，不負賠償責任。但洗衣業者明知或因過失而不知洗滌標示不正確者，不在此限。 | 1. 本條第一項規定洗衣業者於收取送洗衣物時，應檢查送洗衣物有無洗滌標示。送洗衣物有洗滌標示者，為推動商品標示制度之健全運作，洗衣業者應依洗滌標示洗滌衣物；其無標示者，洗衣業者應依其專業知識及經驗決定洗滌方式，以符誠信。 2. 洗衣業者應依洗滌標示洗滌衣物，然因洗滌標示不正確，導致送洗衣物有損壞、縮水、變形、變色、掉色、褪色或移染等等之毀損情形或滅失者，洗衣業者原則上固不負責，但洗衣業者乃具有專業知識之商人，對於送洗衣物之洗滌標示是否正確，有相當之判斷知識，若明知洗滌標示不正確而仍依標示洗滌；或因過失致未發現洗滌標示不正確，而仍依洗滌標示洗滌者，對於因此造成送洗衣物之任何毀損或滅失，仍不得免責。 3. 因送洗衣物標示不正確或無洗滌標示所致之損失，該衣物之所有人得視其情形向衣物製造商請求賠償，唯此並非本契約之規範範圍，併此說明。 | | 第四條 送洗衣物之洗滌期間洗衣業者應於約定期間內完成洗滌，未約定期間者，應於收受送洗衣物後十五日內完成之。逾前項期間五日後仍未完成洗滌工作者，洗衣價應予減半。 | 1. 洗滌期間之長短常因送洗衣物種類之不同而有差異，應由當事人就具體情形約定之。若當事人未為約定者，洗衣業者應於收受送洗衣物後十五日內完洗滌工作。 2. 洗衣業者於第一項期間屆滿後五日，仍未完成洗滌工作者，洗衣價應予減半，以為當事人間利益之均衡。惟此約定並不排除民法關於遲延給付時之損害賠償及解除契約等規定之適用。 | | 第五條 送洗衣物之免費與付費保管送洗衣物完成洗滌後，顧客逾前條所定其間未取回者，洗衣業者應免費保管一個月。 顧客逾前項保管期間仍未取回者，洗衣業者得按每日每件依洗衣價百分之一數額計收保管之必要費用，但其數額不得逾保管六個月之總額。 | 1. 顧客未於第四條第一項所定之洗滌期間屆滿後領回衣物並交付洗衣費用者，洗衣業者仍應於一個月內無償為顧客保管送洗衣物。 2. 顧客逾第一項免費保管期間仍未取回衣物者，洗衣業者除得依民法第九百二十八條之規定行使留置權，並得依民法第九百三十四條之規定，請求留置保管所支出之必要費用；惟為保護消費者，其數額不得逾保管六個月之費用總額。 | | 第六條 送洗衣物不能返還或毀損時之賠償數額送洗衣物因可歸責於洗衣業者之事由，致遺失、被竊、失火、滅失或有其他情形而不能返還時，顧客或洗衣業者能以發票或其他單據證明送洗衣物之價值者，賠償金額依該送洗衣物折舊及其他因素計算之。無發票或其他單據者，依下列規定定其賠償數額：   1. 於第五條第一項保管期間內不能返還者：依洗衣價之二十倍賠償之。 2. 逾前款之保管期間不能返還者：依洗衣價之十倍賠償之。   送洗衣物因洗滌而毀損者，洗衣業者應賠償其減損之價值。減損價值之數額依當事人之合意，不能合意者，依下列規定定其賠償數額：   1. 洗衣業者明知洗滌標示不正確而應負賠償責任時，賠償數額以不逾洗衣價之十五倍為限；因過失而不知者，以不逾洗衣價之十倍為限。 2. 洗衣業者未遵照洗滌標示洗滌，致送洗衣物毀損者，賠償數額以不逾洗衣價之十五倍為限。 3. 送洗衣物無洗滌標示，而洗衣業者未依專業知識及經驗定洗滌方式致送洗衣物毀損者，賠償數額以不逾洗衣價之十倍為限；因其他過失致生毀損者者，亦同。   送洗衣物之價值特別昂貴或具有特殊意義者，顧客得事先另與洗衣業者約定該衣物之洗衣價及不能返還或毀損時高於前二項所定之賠償數額。洗衣業者已依前二項規定賠償者，顧客仍得請求返還送洗之衣物。 | 1. 洗衣契約為有償之承攬契約，洗衣業者為承攬人，應以善良管理人之注意為衣物之洗染、保管。送洗衣物因遺失、被竊、失火等原因致不能返還者，以洗衣業者有可歸責之事由者為限，始負賠償責任。惟洗衣業者主張有不可歸責之事由時，應就不可歸責之事由負舉證責任。 2. 造成衣物無法返還之原因甚多，本條第一項所列之遺失、被竊、失火、滅失等情形僅為例示規定，並不以此為限，其他不能返還之情形，諸如誤領、水災等，亦在其列。 3. 本條第一項所定之賠償責任採雙軌制。當顧客能以發票或其他單據證明送洗衣物之價值時，以衣物折舊及其他因素估算之實際價值作為賠償額之標準，此種賠償方式較能精確反映出衣物之實際價值；而於顧客無法提出發票或其他單據證明送洗衣物之價值時，為求便利，則採用洗衣價之倍數計算賠償金額。業者於保管期間內因遺失、被竊等情形致衣物不能返還時所負之保管責任，應較逾保管期間後發生衣物不能返還情形時所負之責任為重，始稱公允。 4. 本條第二項之損害賠償責任，為求便利，採單軌制度，以洗衣價之倍數計算賠償金額。依第三條第三項之規定，洗衣業者明知或因過失而不知洗滌標示不正確，致送洗衣物毀損者，洗衣業者應負賠償責任。然故意與過失二者，其情節及責任之輕重尚有差別，賠償責任之上限自應有所不同，爰設本條第二項第一款之規定。第二項第二款所列之未遵照洗滌標示洗滌衣物，係屬重大違約事項，其情節與故意無異，故賠償責任之上限應與故意相同。第三條第二項規定，洗衣業者在欠缺洗滌標示且未與顧客約定洗滌方式之情形，應依其專業知識與經驗決定洗滌方式（第三條第二項），若其因過失違反該項規定致生毀損於送洗衣物時，應負賠償責任。惟因送洗衣物本無洗滌標示，業者雖應依其專業知識及經驗決定洗滌方式，而其判斷縱有過失，其情節與本條第二項第一款、第二款之情形相較，仍屬較輕，宜從輕定其賠償責任，爰訂較低之賠償責任上限，以示公允。又洗衣業者因其他過失致送洗衣物發生毀損者，洗衣業者之賠償責任亦以不逾十倍為限。五本條第二項第一款至第三款所定洗衣價倍數僅是洗衣業者賠償責任之上限，並非實際賠償數額，洗衣業者之實際賠償數額仍應斟酌重置價格，在洗衣價倍數上限範圍內賠償之。又第二項第一款至第三款所定賠償額，旨在填補送洗衣物所受損失，而非替代送洗衣物之全部價值，此與洗衣業者瞭解之傳統觀念有別，併予說明。 5. 就價格特別昂貴或對顧客有特殊意義之衣物，若以固定倍數計算其賠償金額，恐無法完全填補其損害，自應容許當事人就賠償金額另為約定；而洗衣業者因此需負較重之責任，自亦應許其與顧客約定特殊之洗衣價。 6. 衣物毀損時，洗衣業者所為之賠償旨在填補衣物因毀損而減少之效用或價值，受損衣物仍屬顧客所有，業者於賠償後仍應返還受損之衣物予顧客，自屬當然。 | | 第七條 重大毀損擬制為滅失送洗衣物有下列情形之一者視為滅失，其賠償數額依前條第一項規定定之： 一、嚴重縮水、變形或其他嚴重毀損情形。 二、嚴重毀損致不能達到原設計功能者。 三、移染、變色或其他嚴重喪失美觀之情形。 四、其他毀損程度重大者。 | 1. 送洗衣物毀損程度重大致不堪使用者，實已喪失衣物之穿著功能，與滅失無異，應視同衣物滅失，由洗衣業者負滅失時賠償責任。 2. 當事人就毀損程度是否重大發生爭議時，為求公允，應由具有專業知識之第三人予以鑑定，以確定衣物之毀損狀態。 3. 送洗衣物毀損程度重大致不堪使用之情形眾多，本條第一款至第三款僅為例示，為免掛一漏萬，爰於第四款訂立概括條款。 |               貳、不得記載事項   |  |  | | --- | --- | | 第一條  顧客未提示洗衣憑單或其他收據者，不得取回送洗衣物。 | 洗衣憑單或其他收據並非有價證券，顧客行使請求權不須憑洗衣憑單或其他收據為之，此與票據、有價證券或載貨證券不同；況「應記載事項」第一條第三項、第四項已有保障洗衣業者權益之規定。故顧客雖未持有洗衣憑單或其他收據，若能出示身份證明，仍應許其行使其請求權。 | | 第二條 洗衣憑單或其他收據遺失致送洗衣物被冒領者，洗衣業者概不負責。 | 故意或重大過失之責任，不得預先免除（民法第二百二十二 條）；若於定型化契約條款中為免除或減輕預定契約條款之當事人之責任之約定，而按其情形顯失公平者，該部分約定有無效之虞（民法第二百四十七條之一）；且依「應記載事項」第一條第三項之意旨，顧客遺失洗衣憑單或其他收據，而怠於通知致送洗衣物被冒領之情形，洗衣業者若有故意或過失，仍應負損害賠償責任；故不得為此情形概不負責之約定。 | | 第三條 送洗衣物逾期未領回者，視為拋棄。 | 依「應記載事項」第五條，送洗衣物完成洗滌後，顧客逾期未取回者，洗衣業者應免費保管一個月；一個月後仍未取回者，洗衣業者得計收保管之必要費用。故不得為「送洗衣物逾期未領回者，視為拋棄」之約定。 | | 第四條 送洗衣物遺失、被竊、失火或其他原因而滅失毀損者，洗衣業者概不負責。 | 洗衣業者為承攬人，應以善良管理人之注意為衣物之洗染、保管。且故意或重大過失責任不得預先免除、以定型化契約條款免除或減輕當事人之責任之約定有無效之虞（民法第二百二十二條、第二百四十七條之一），故送洗衣物因遺失、被竊、失火等原因致不能返還者，洗衣業者若有可歸責之事由者，仍應依「應記載事項」第六條加以負責，不得為概不負責之約定。 | | 第五條 送洗衣物無洗滌標示者，洗衣業者縱有故意或過失致送洗衣物毀損滅失，亦不負責。 | 洗衣業者乃具有專業知識之商人，對於送洗衣物無洗滌標示者，應依其專業知識及經驗決定洗滌方式；且故意或重大過失責任不得預先免除、以定型化契約條款免除或減輕當事人之責任之約定有無效之虞（民法第二百二十二條、第二百四十七條之一）。故對於因可歸責洗衣業者之事由，造成送洗衣物之毀損或滅失時，洗衣業者不得免責。 | | 第六條 洗衣業者賠償損害後，送洗衣物即歸洗衣業者所有。 | 送洗衣物毀損時，洗衣業者所為之賠償僅在填補衣物因毀損而減少之效用或價值，受損衣物仍屬顧客所有，業者於賠償後仍應返還受損之衣物予顧客。 | | 第七條 送洗衣物一經領回，縱有因洗滌而致之損害，洗衣業者概不負責。 | 洗衣業者因契約或法律義務之違反所需負之責任，不因送洗衣物之領回而消滅。 | |