

# PETSITTER & HOTEL

## MU-MARU

### 《ペットシッター&ホテル mu-maru 利用規約》

本利用規約は当店ペットシッター&ホテル mu-maru（以下当店とする）と、その提供する各種ペットシティング・ペットホテル・ペットタクシー（以後、本サービスとする）に関する、各種の利用条件を定めるものです。

本規約は本サービスの利用に関し、当店およびそのアシスタントとご依頼者である飼い主様（以後、お客様とする）に適用されます。本サービスのご利用前に本利用規約及び全ての関連規約、並びに使用条件・契約条件等をご熟読いただき、同意された上でご利用いただきますよう、お願い申し上げます。

#### 第一条（利用料金）

当社が提供するサービス料金は、以下の通りです。

本サービスの利用料金は、「通常料金」「オプション料金」「特別対応料金」「別途費用（交通費等）」から構成され、これら料金の詳細は本条に定めるものとします。尚、表示価格は全て税抜き価格であり、税込み金額は（ ）に表記されています。

#### (1) 本サービスの基本料金・割引料金

##### 初回面談（初回登録）費用

初回 500 円

（カルテ作成・カウンセリング代）+ 各種実費※

※シティングでお客様宅へお伺いする場合、交通費・各種駐車場代を頂戴いたします

## ペットシitting

時間と料金	サービス概要
シitting 30 分 3.000 円 (税込 3.300 円)	ペットのお世話・トイレ回りのお掃除・お遊戯等 初回打ち合わせ時にご希望のシitting内容の詳細を ヒアリングの上、お世話させていただきます
シitting 60 分 4.500 円 (税込 4.950 円)	
<u>延長料金</u>	10 分毎 1.000 円 (税込 1.100 円)
<u>頭数追加</u>	一頭当たり追加 1.000 円 (税込 1.100 円)
<u>出張料金(交通費等含む)</u>	1.000 円 (税込 1.100 円)

1. ペットシittingでは複数のお預かりも可能ですが、お預かりするペットの性格や運動量等から、お預かりする頭数を制限、もしくはお預かりをお断りする場合があります
2. ペットシittingは1回30分～を基本としておりますが、お預かりするペットの性格等を加味し、ご依頼頂いた給水・給餌等のサービスを提供したのち、速やかにお客様宅より退室する場合があります
3. 緊急時にお預かりペットを動物病院等へお連れする場合、交通費等を別途実費で頂戴します。尚、交通手段等を使わない徒歩での移動が可能な場合は、交通費等の実費は頂戴しません

## ペットホテル

ワンちゃんのお預かり・ワンちゃんとの遊戯・食事管理等、初回打ち合わせ時にご希望のお預かり内容の詳細をヒアリングの上、お預かりさせていただきます。また当店ペットホテルサービス詳細は、以下の概要欄および当店 HP にも記載しておりますので、お申込み前にご確認ください。

短期お預かり（1泊～6泊）	中期お預かり（7泊～13泊）	長期お預かり（14泊以上）
小型犬（体重5キロまで） 1泊 5.000円（税込 5.500円） 中型犬（体重8キロまで） 1泊 6.000円（税込 6.600円） 大型犬（体重8キロ以上） 1泊 7.000円（税込 7.700円）	小型犬（体重5キロまで） 1泊 4.500円（税込 4.950円） 中型犬（体重8キロまで） 1泊 5.400円（税込 5.940円） 大型犬（体重8キロ以上） 1泊 6.300円（税込 6.930円）	小型犬（体重5キロまで） 1泊 4.000円（税込 4.400円） 中型犬（体重8キロまで） 1泊 4.800円（税込 5.280円） 大型犬（体重8キロ以上） 1泊 5.600円（税込 6.160円）

### 【ペットホテルサービス概要】

1. 当ペットホテルはワンちゃん専用です。猫ちゃん、その他小動物のお預かりは出来かねますので、ご了承ください。
2. 当ペットホテルへのチェックインは、ご来店・送迎いずれも朝の8時から可能です。併せてチェックアウトは基本19時までとさせていただきますので、ご了承ください。
3. ワンちゃん健康を考慮して、お預かり日数に応じたワンちゃんの普段の食事をご持参ください。夕食は18時～19時、朝食は8時～9時となります。食後は少し休憩を挟んだのち、当店の「フリースペース（後述）」にて遊戯を行います。またお預かりワンちゃんに固有の食事方法等がございましたら、事前の打合せ時にご相談ください。
4. お預かりワンちゃんの見守りスペースはケージレスホテルであり、当店ペットシッター寝室兼用のお部屋です。原則24時間の見守りサービスをご提供しますので、安心してお任せ下さい。
5. 当ペットホテルの1個室当たりのサイズは、幅約200cm×奥行約180cm×高さ約180cmのケージレスホテルです。大型犬のお預かりの場合は、ご予約時にご相談下さい。
6. 当ペットホテルには「フリースペース」があり、そのフリースペースにて当店ペットシッターがお預かりワンちゃんと遊戯を行います。尚お預かりワンちゃんの体調やストレス状態・他のワンちゃんとの相性を鑑みて、安全を期した上で遊戯内容を精査します。またお預かりワンちゃんの様子を精査した上で遊戯が難しいと判断した場合は、別室での見守りとさせていただきます場合がございます。その場合にもご利用料金の減額・返金は出来かねますので、ご了承下さい。
7. 遊戯後は個々の部屋にて休憩時間を設けます。また当ペットホテルは可能な限りご自宅と同等の安心感を確保するため、ケージレスを採用しております。

8. ペットホテル利用には、1日1回のお散歩サービスがついております。お散歩コースは静かで安全な場所を選び、詳細な経路は事前の打合せ時にご説明します。なお猛暑や大雨などの天候状態やお預かりワンちゃん健康を考慮し、当該お散歩を控えさせていただく場合がございます。その場合にもご利用料金の減額・返金は出来かねますので、ご了承下さい。またお預かりワンちゃん特性上、排泄がお散歩中に限られる場合は、その旨を事前にご報告ください。

9. ペットホテルのお預かりでは、個々のワンちゃんに応じた『利用期間報告書』を作成し、お渡しします。また当該利用期間報告書のお渡しは、打合せ時にいただいたLINEもしくはメールアドレス（写真と動画にてご送付）に送付させていただきます。

10. お預かり時にお預かりワンちゃんの体調がすぐれない場合、または過去に咬傷事故を起こしている場合は、お預かりをお断りさせていただきます。

11. お預かりには首輪・リード・混合ワクチン証明書・狂犬病ワクチン証明書をご持参ください。

12. 生後12歳を超えた高齢ワンちゃん場合、お預かりのストレスによる体調変化を考慮し、お預かりをお断りさせていただく場合がございます。

13. お預かり料金は、受付時にお預かり予定日数分の費用全額をご請求します。

## ペットタクシー

目的地までのペットの送迎を承ります。病院への送迎やお引越しの際など、様々なペット送迎に対応させていただきます。また当店ペットタクシーサービス詳細は、以下の概要欄および当店HPにも記載しておりますので、お申込み前にご確認ください。

送迎料金

5 kmを越えた場合の追加料金

5 km 以内 800 円（税込 880 円）	1 km 追加毎に 500 円（税込 550 円）
<p>1. ペットタクシーではお預かりしたペットを、目的地まで安全にお届けします。なお当日の交通状況や天災等の影響により到着時間が大幅に遅れた場合は、当店よりお客様に可能な限り速やかにご連絡致します。</p> <p>2. ペットタクシーのご予約は電話、LINE にて承っております。原則予約制ですが、ご予約の空き具合によっては当日対応も可能ですので、お気軽にご相談ください。</p> <p>3. 送迎料金は乗車区間に加えて回送区間も料金発生区間となります。</p> <p>4. 送迎時での排泄による汚れについては責任負いかねますのでご了承ください。</p> <p>5. 目的地での待ち時間は(800 円/15 分)となります。</p> <p>6. 当店のペットタクシー（以下ペット送迎サービスとする）はワンちゃん・猫ちゃん専用のサービスとなります。また猫ちゃんお預かりの際は、お客様にて事前にお預かり猫ちゃんをケージにて保護していただきますよう、お願い致します。</p> <p>7. 移動車両のサイズの関係上、超大型のワンちゃんのお預かり時には、事前にご相談下さい。場合によってはお受けできない場合もございますので、何卒ご了承下さい。</p> <p>8. 当日の交通状況や天災等の影響により、目的地への到着が大幅に遅れた場合でも、当店はいかなる責任も負いかねます。ただし当店シッターの故意の到着遅延の場合、その限りではありません。</p>	

### 犬のお散歩代行

	1 回 30 分	1 回 60 分
全犬種	3.000 円 (税込 3.300 円)	3.500 円 (税込 3.850 円)

追加 1 頭 1.500 円

- お散歩代行にて同時にお預かりできる愛犬の頭数は、安全確保のために中型犬 2 頭を上限とさせていただきます、大型犬のお散歩代行は一頭ずつのお散歩代行をご提供させていただきます。（※大型犬の多頭申し込みの場合は、複数回に分けて実施させていただきます）。
- 上限数を超えるお預かりに関しては、お客様とのお話し合いにより適宜定めるものとします。
- お散歩のコースや安全管理については、初回打合せ時に個別にご相談いただけます。またご要望のお散歩コースをご提示いただけましたら、そのコースに沿ってお散歩をさせていただきます。
- お客様よりご提示いただいたお散歩コースが煩雑な場合、お散歩コースを事前に確認させていただ

く場合がございます。

### 延長料金

15分毎 1,500円（税込 1,650円）

## (2) 本サービスに関する別途料金

### 合い鍵の返却

合い鍵の受け渡し (お客様→シッターお預け)	レターパックプラス	手渡し
	お客様にて費用負担（※520円）	打ち合わせ時の手渡し
合い鍵の受け渡し (お客様へ返却)	お客様にて費用負担（※520円） (当店より着払いにて送付)	最終日の手渡し 出張交通費実費（※1）

1. 合鍵の受け渡しは、手渡しを原則とさせていただきます。また合鍵をレターパックにてお預け・返却をご希望される場合、送付に基づくトラブルに対し当店は一切の責任を負いかねます。そのためレターパックによる送付手続き等は、お客様の自己責任にてご利用いただきますよう、宜しくお願いします。尚、その際の送料はお客様負担となり、その料金は郵便局等の各種料金形体に基づきます
2. シッティング最終日に合鍵を直接返却できる場合には、上記の出張交通費（※1）は発生しません
3. お客様より合鍵をご送付いただく場合、本サービス提供5日前までに当店に到着するよう、お手配いただけますよう宜しくお願い致します
4. 合鍵の返却方法は、初回打ち合わせ時に当店とお客様とのお話し合いで定めるものとします。その際に当店からの合鍵のご返却方法を『レターパックプラスによる郵送』とご指定いただいた場合、その料金は後日ご請求させていただきます

### 出張交通費

出張地区	出張料金
応相談	一律 1,000円

1. 当店からお客様宅には原則、当店所有の自動車・自転車・徒歩・各種交通機関（選択ください）にて移動します
2. 当該出張交通費は、各種サービス提供・サービス提供に関する各種移動・事前打ち合わせにも適用

されます

3. 遠方出張に関しても、ご相談に応じて柔軟に対応させていただきます。なお遠方への出張の場合には、交通費の実費を頂戴する場合がございますので、何卒ご了承ください

#### 特別対応料金

時間外対応	料金
営業時間外の特別対応	20%増し
日時特別対応	
日曜・祝日	10%増し
ゴールデンウィーク 年末年始（12月29日～1月3日） お盆	20%増し

#### 第二条（キャンセル料金・返金手続き・料金のお支払い・返金不可条件）

##### （1）キャンセル料金・返金手続き

お客様都合によるお申し込みキャンセルに関するキャンセル料を、以下の通り設定します。

#### キャンセル手数料

1. 通常シーズンのキャンセル	サービス提供前日までのキャンセル料は 50% サービス提供当日のキャンセル料は 100%
2. 特別シーズンのキャンセル 長期連休期間・お正月・GW お盆・シルバーウィーク等	サービス提供 7 日～14 日前までのキャンセル料は 50% サービス提供 6 日前～当日までのキャンセル料は 100%

1. お客様都合によるキャンセルの場合、必要経費及びキャンセル手数料を除いた金額を、キャンセル後 10 日以内にご返金します
2. シットティング時間が短くなった場合にも、当日キャンセルの場合にもサービス提供準備や移動時間が生じるため、お申込み料金は返金できません  
(例：お客様都合でシットティング時間を 3 時間から 2 時間に変更された場合)
3. 当店都合によるキャンセルの場合は、お申込み料金全額をキャンセル後 10 日以内にご返金いたします
4. キャンセル時のご返金方法は現金での手渡し、あるいはお客様ご指定の銀行口座へのお振り込みとなります。尚、現金での手渡しの場合は、第一条『出張交通費』に基づく出張交通費をご請求します。この際の振込手数料は、誠に申し訳ございませんがお客様負担となります

## (2) 料金のお支払い

本サービスの料金お支払いは、原則以下の方法による前払いとします。

### 料金のお支払方法

1. 当日現金払い
2. 打ち合わせ時の手渡し
3. 本サービス提供前日までの銀行振り込み
4. 当店導入の支払い決済システムによるお支払い

### 取扱銀行

楽天銀行 タイコ支店 口座番号 1969100

当店はペーパーレスを推奨しておりますので、領収書はご希望のお客様のみ発行させていただきます。また領収書は P D F 形式でお送りいたします。領収書の送付をご希望の場合、送料はお客様負担となりますので、何卒ご了承ください

## (3) お申込金額の返金不可条件

誠に申し訳ございませんが、以下の場合にはお申込金額の返金には応じられません。

1. お客様の都合により、契約期間の開始後に本サービスの提供を中断・終了せざるを得ないとき

2. 第六条に該当する当店の不可抗力及び無過失により、本サービスが中断・終了したとき
3. お客様の行為を理由とした契約解除が、第七条の適用により行われたとき

### 第三条 （営業時間・定休日・サービス提供地域）

当店の営業時間・定休日・サービス提供地域は、以下の通りとします。

当店の営業時間・定休日・サービス提供地域	
営業時間	8：00～19：00
定休日	不定休
サービス提供地域	第一条（2）に設定した出張可能範囲

### 第四条 （緊急時の対応）

本サービスにおける、緊急時の対応は以下の通りです。

#### （1）本サービス提供中のお預かりペットのケガ及び疾病

お預かりペットの健康状態及び行動が異常であると担当者およびアシスタントが判断した場合、事前にご指定の動物病院、もしくは近隣の動物病院へ搬送します。尚、ご連絡が取れない場合には、当店の判断により看護及び適切な対応または処置のため、近隣の動物病院で当該お預かりペットを受診させる場合があります。

また交通事故などの緊急を要する事態が生じた場合、お預かりペット及び担当者・当店アシスタント・御同席されていたお客様の治療と並行し、お客様（ご同伴でない場合）及び警察等の関係各所に連絡します。なお、その際に発生した治療費など各種実費は、お客様と相談の上、後日追加料金としてご請求させていただきます。

#### （2）契約期間満了時

本サービスはサービスの開始時と終了時をもって、契約期間の開始・満了期間とみなします。その他の時間で生じた一切の損害に関しては、当店は一切の関与及び補償は致しかねます。

### 第五条 （お預かりペットの健康と感染症予防）

#### （1）お預かりペット（犬・猫）の検疫・予防接種

本サービスの対象となるお預かり犬は、原則として法が定めた検疫及び狂犬病予防接種・三種以上の混合ワクチンを受けていただきます。またお預かり猫に関しても、ウイルスチェック等の感染症予防策をお取りいただくことをお申込み条件とさせていただきます。

## (2) お預かりペットの感染症

既に感染症を罹っているお預かりペットは、誠に申し訳御座いませんが、本サービスをお受けすることができません。また感染症の疑いがある場合、事前に獣医師の診断書が必要となります。

万が一、お預かりするお預かりペットが感染症に罹っている事実を隠ぺいし本サービスのお申し込みをされた場合、結果として生じる損害賠償金を、当店よりお客様に対してご請求させていただく場合がございます。

## 第六条 (免責事項)

本サービスの提供に関し、当店では以下の免責事項を設定しております。

### (1) 不可抗力・過失責任の無いトラブルに基づく損害賠償金等

当店は本サービス契約期間中、お預かりペットのお世話には万全を期し、故意に体罰や致死に至らしめる行為などは断じて行いません。万が一、不可抗力など当店に過失責任のない事由により以下の事象が発生した場合、損害賠償及び慰謝料の請求には一切応じられません。尚、以下の免責事項は当店担当者および本サービス提供に携わる各種アシスタントにも適用されるものとします。

また当店の本サービス提供後 48 時間以内にお預かりしたペットの健康状態（皮膚・被毛・肉球・爪・関節等）への明らかな異変が確認された場合、当該異変から 48 時間以内に獣医師様の診断により、お預かりペットの異変の原因が当店サービスに起因するものであるとの診断結果を出した場合に限り、当店のサービス利用料金・当該診察料金・その他治療に要した費用等を当店よりお客様に返還致します。尚その場合にも、当店利用規約に基づき返金額の上限を『金五万円』とさせていただきます。

当店の本サービス提供後 48 時間以内にお預かりしたペットが死亡した場合、死亡から 48 時間以内に獣医師様の診断により、お預かりペット死亡の原因が当店サービスに起因するものであるとの死亡診断書を出した場合に限り、当店のサービス利用料金・当該診察料金・その他治療に要した費用等を当店よりお客様に返還致します。またその場合は死亡時の特例として『死亡に関する慰謝料を含む金 10 万円』を、当店よりお客様にお支払いさせていただきます。

お預かりワンちゃんが過度に攻撃的であることを原因として、当店ドッグラン・ペットホテルにてペット間の咬傷事故が発生した場合、当店は一切の責任を負いかねます。お客様間でご協議の上、損害賠償金等の各種和解交渉等にて個別にご解決いただきます。ただし当店のシッターの故意や管理責任不足を原因とした咬傷事故の場合、その限りではありません。

当店のサービス提供時にお預かりペットが失踪・逃走した場合、当店は速やかに警察への届け出の後、当該ペットの捜索に当たるものとします。ただし失踪から3日経過してもお預かりペットが発見されない場合、捜索作業を打ち切らせていただくものとします。またその際の捜索費用は当店の負担とします。

当店のサービス提供時、お預かりしているペットが過度に攻撃的であることが事後に分かり、当店シッターへの咬傷・当店の物品損害等の損害が発生した場合、飼い主様にその損害の一部をご請求させていただく場合がございます。なお事前打ち合わせ時にお客様から頂いたお預かりペットの情報（性格等の問題）に相違がなかった場合、その限りではありません。

尚、下記免責事項に該当するお散歩代行時等のお預かりワンちゃんと他のワンちゃん間で発生した各種咬傷事故・感染症の媒介等に関しては、各お客様間でご協議の上、損害賠償金等の各種和解交渉等にて個別にご解決いただきます。

ただし、当店の過失責任により生じた損害の場合には、この限りではありません。その場合は、事実確認及び状況説明を行い、当店の不利益になる事実の隠ぺいは一切行いません。

1. サービス提供中のペットによる、ご自宅の植物・家財・物品等の損傷による損害
2. ご自宅のご同居人様・ご在宅者様（飼い主様・要介護人様含む）に関する、怪我・疾病等・死亡等の身体に関する広義での損害
3. サービス提供中のペットの行動を抑える上で発生した、お客様宅の置物・家電等の物品損害
4. サービス提供中のペットによるお客様ご自身・ご同居人様・ご在宅者様（飼い主様・要介護人様含む）・第三者及び他のペット・動物への咬傷事故・感染症等の伝染・各種疾病等の媒介
5. 本サービス提供場所に同居する、本サービス対象外の動物及び人が被る間接損害
6. 当店の管理・監視下に無い、お客様の貴重品など所有物の紛失・盗難などによる一切の損害
7. 天変地異や当事者の責に帰し得ない災害等による損害
8. お客様ご指定の方法にてサービスを提供中に発生した一切の損害
9. サービス提供中のペットの病気・死亡・怪我・事故・盗難など、本サービス対象となるペットの生体への一切の損害
10. 緊急事態による、当店都合のキャンセルに伴う損害
11. 本サービス契約時間外に発生した一切の事故

## （２） その他の損害賠償金の定め

1. 当店またはお客様のいずれかが、申込契約書の条項及び本利用規約に違反、又は故意に契約当事者に損害を与えた場合、違反者は契約当事者に対して損害を賠償するものとします
2. 本サービスの提供に係る事故、利用規約違反に伴う当社が負担する賠償金額の上限額は、金五万円を上限としますので、ご理解いただきました上でお申し込みください。また当店よりお客様に対して当該損害賠償金の支払いを行う場合、当店の過失であることを証する獣医師

等の診断書、および損害賠償金を確認する領収書等の提出を必要とします。ただし当店が加入する「一般社団法人 全日本動物専門協会 賠償責任保険」の適用により、シッティング事故及びトラブルに対する損害金の全額支払いが可能な場合には、この限りではありません

3. 本サービスの提供に係る各種トラブルの補償には、優先的に当店加入の「一般社団法人 全日本動物専門協会 賠償責任保険」を適用するものとします

## 第七条（契約の解除）

当店またはお客様が、以下のいずれかに該当した場合、相手方はなんら催告をせず、本契約の全部または一部を直ちに解除することができます。

1. 当店またはお客様が、本規約及び申込契約の条件に違反したとき
2. 当店またはお客様が、本サービスの遂行に必要な事項に虚偽の告知をしたとき、または未告知のとき
3. 当店またはお客様が、本サービスの遂行に必要な事項に対して、相当の期間を定めて是正を勧告したにもかかわらず、当該期間内に是正が行われなとき

## 第八条（サービスの提供）

当店は本サービスの提供に対して、以下を共通事項とします。

尚、お客様にご提供する各サービスに関する詳細内容は、お客様との事前の打ち合わせにより決定します。

### (1) カルテ・レポートの作成

#### 1-1 【事前打ち合わせの方法・時期】

初めて当店のサービスをご利用いただくお客様は、事前に当店とサービス提供に伴う打ち合わせを行っていただきます。その際、お預かりするペットの特徴や性格等をお伺いし、本サービス提供時の管理方法等の詳細をお客様カルテに取り決めます。

### (2) 合い鍵に関する事項

#### 2-1 【受け取り方法・タイミング】

お客様宅の合い鍵は打合せ時にお渡しいただくか、サービス前々日までにお預かりに伺います。また合い鍵のお預かり時には『鍵のお預かり証明書』を発行し、当店で厳重に保管いたします。

尚、セキュリティの観点からご契約者様及びご契約者のご家族様以外への合い鍵の返却は致しかねますので、ご容赦ください。お預かりした合い鍵はサービス終了後に原則手渡しでお返しします。

#### 2-2 【合い鍵の管理】

合い鍵は当店にて厳重に管理させていただきますので、ご安心ください。

### 2-3 【合い鍵の返却方法】

お預かりした合い鍵は、本サービス終了後、打ち合わせ時にご指定いただいた方法でご返却いたします。定期的なご利用やお急ぎのご依頼の可能性があるお客様は、ご相談に応じて合い鍵の長期お預かりも可能です。

## (3) お客様ご自宅への立ち入り等

### 3-1 【自宅への立ち入り場所】

事前打ち合わせで定めたスペース以外の場所には、立ち入りません。尚お客様宅へのご訪問は、お預かりペットの引き渡し・シッティングサービスの提供・各種コミュニケーションの場所としての利用を目的とし、ご自宅の合鍵に関しても、それ以外の目的では一切使用致しません。

### 3-2 【所有物の使用】

新型コロナをはじめとする感染予防・衛生面に配慮するため、シッティング前には十分な手指の消毒を行い、加えてお世話・清掃に使用する用品を消毒せず使い回すことはありません。本サービスの提供には原則、ご自宅にある用具・用品を使ってお世話いたしますが、当店所有の清掃用品等を持参させていただく場合がございます。

そのため事前打ち合わせでは、普段使用しているティッシュ・キッチンペーパーなどの紙類や器を洗うスポンジ・食器用・洗剤など、用具・用品の管理方法と設置場所の詳細をお伺いします。尚、万が一サービスの提供に必要なフード・トイレ用品等のご用意がなかった場合に備え、当店でもあらかじめご用意させていただく場合がございます。

### 3-3 【清掃方法 ・ 清掃範囲】

本サービスの提供に基づき、お客様ご自宅を傷つけぬよう、お客様ご自宅備えつけの雑巾又はクイックルワイパー等の清掃用具にて清掃を行う場合がございます。なお清掃範囲に関しては、事前の打ち合わせにて定めるものとします。

## (4) 本サービスに関する事項

### 4-1 【サービス提供開始時間】

本サービス提供時間に関しては、前のお客様のペットの容態等、道路状況、車両故障、事故等の不可抗力により大幅に遅れる場合がございます。その場合には、お客様にご連絡の上で本サービスの延長等の補てんを行います。

### 4-2 【時間の延長・短縮時の対応】

あらかじめ決められた契約内容に基づき本サービスを提供しますが、やむ負えない事情で時間延長・短縮の対応を行う場合には、可能な限り迅速にお客様へご連絡します。その他の場合は、お客様と協議の

上で定めるものとします。

#### 4-3 【お客様の帰宅困難時】

本サービス契約期間中に、お客様に緊急事態が発生して帰宅困難になっていると本店が判断した場合、本店にてお預かりペットを一時的に延長でお預かりする場合がございます。尚その場合の各種延長費用に関しては、後日お客様とご協議の上でご請求させていただくものとします。

万一、当店担当者・アシスタントに緊急事態が発生し、本サービスの提供が困難な事態に陥った場合、当店指定の提供代行者に連絡を行い、本サービスの実施を含むその後の対応をその代行者に委託する場合があります。その際、お客様宅の合鍵を含めた個人情報を代行者に渡す場合があります。尚その代行者の一切の行為は、当店のアシスタントとして本規約に準拠するものとします。またその場合の各種料金の変更・減額・払い戻し等は、後日お客様とのお話し合いの上で定めるものとします。

本サービスの提供には余裕を持ってお伺いしますが、当日の天候・交通状況・他のお客様のお申込み状況(アクシデント発生や、前のお客様のお預かりペットの体調不良等による時間延長を含む)等により、お約束のお時間より遅れる場合がございます。その場合は可能な限りお約束のお時間に間に合わせる努力いたしますが、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

#### (5) 各種お散歩代行に関する事項

##### 5-1 【リード・首輪の装着】

事故防止のため、お預かり犬が普段装着する首輪・ハーネス・リード等は、破損・ゆるみ等が生じないように、お客様ご自身による事前確認をお願いします。

##### 5-2 【鑑札・注射済票・迷子札の装着】

原則としてお預かり犬には、鑑札・注射済票・迷子札等の装着をお願いいたします。

##### 5-3 【悪天候時の対応】

悪天候時の対応方法は、お客様との事前打合せの際に定めた内容に沿って行動します。

尚、災害、危険な天候などは、当店の判断により、中止・一部中止させていただく場合がございます。

##### 5-4 【脱走・事故時の対応】

当店の業務中は事故等がないよう十分注意いたしますが、お預かりペットの突発的な脱走、事故、発病、ケガ、死亡を含めたすべての事態については、当店の故意又は重過失によるもの以外は免責とさせていただきます。

##### 5-5 【災害時の対応】

本サービス提供中に大地震などの災害が発生した場合は、お預かりペット及びスタッフ・お客様の安全

を第一に確保します。シッティング・お散歩代行実施時における災害発生に関しては当店がお客様宅が安全と判断した場合は本サービスを継続提供し、お預かりペットのケガ・事故が発生した場合はお客様ご指定の動物病院等へお連れします。

その場合に、お客様または緊急連絡先の方とご連絡が取れない場合、当店でのお預かり、もしくは東京都の避難指導に従い、動物愛護センターまたはかかりつけの動物病院様にて保護・お預かりいただきます。その際、該当保護施設・動物病院等にてお預かり費用が発生した場合、当店よりお客様に後日実費としてご請求させていただきます。

## (6) 交通機関の使用

### 6-1 【交通機関の利用】

お客様宅への移動は、原則として徒歩・当店所有自動車・自転車・各種公共交通機関を利用させていただきます。ただしお客様のご要望がある場合、及び夜間・緊急対応時際には別途タクシー等の市営交通サービスも利用します。その際に発生した交通費に関しては、本サービス料金のお支払いと合わせて実費にて請求させていただきます。

### 6-2 【自宅駐輪場・自宅駐車場の利用】

本サービスの提供に際して、お客様宅に当店自動車でお伺いする場合、ご自宅の駐車場が利用可能な場合は利用させていただくことにご了承下さい。またお客様宅に駐車場等がない場合、お客様ご指定の近隣の私営・公営駐車場を利用させていただくことも可能です。

## 第九条 (ご依頼をお断りする場合)

誠に申し訳ございませんが、以下の場合には、本サービスのお申込みを承ることができません。何卒ご了承くださいますよう、宜しくお願いします。

1. 当店の担当者及びアシスタントとお預かりペットの相性が、著しく不適合である場合
2. お預かりペットに感染症等（ノミ・マダニ等）の恐れがある場合、又は発見した場合
3. お預かりペットが、公衆衛生等の問題を含んだ環境で飼育されている場合
4. お預かり犬に鑑札・注射済票・迷子札が未装着の場合
5. お預かりペットに法で定められたワクチン接種等の義務・遵守事項が守られていない場合
6. お預かりペットが過度に攻撃的で、本サービスの提供に多大な影響が出る場合
7. 契約時の申込契約書へ署名・押印いただけない場合
8. 本利用規約及び申込契約書に同意いただけない場合
9. 針を使用する医療行為（点滴、注射等）を伴うお世話
10. 家事代行業務等の業務範囲ではないご依頼
11. キャンセル・日程変更・過度なご要望が多いお客様のご利用
12. その他、当社がご依頼を承れないと判断した場合

## 第十条 （本規約等の変更）

当店は本利用規約等をお客様に事前通知することなく、加除を含め変更することができます。

また本利用規約等の変更後の内容告知は、当社が別途定める場合を除き、当社 WEB サービス上に掲載するものとし、当該告知が掲載された時点からその変更内容の効力が生じるものとします。

尚、お客様は本サービスの利用にあたり、常に最新の情報を確認する義務を負うものとします。

## 第十一条 （本サービスの中止・変更・停止等）

（1）以下のいずれかの事由が生じた場合には、当社はお客様に対する事前通知を行うことなく、本サービスおよび当社 HP を一時的に停止・または永続的に中止することがあります。

1. 本サービスを提供するための設備等の移動、修繕、定期又は緊急メンテナンス
2. 本サービスの仕様変更や瑕疵修補を目的とする、定期又は緊急メンテナンス
3. 当社使用設備やシステムなどの障害に関する、定期又は緊急メンテナンス
4. 火災、停電、落雷、事故等により本サービスの提供ができない場合
5. 地震、洪水、津波、地割れ、浸水などの天災により本サービスの提供ができない場合
6. 戦争、暴動などその他緊急事態、又は法令の改正もしくは成立により、本サービスの継続提供ができない場合
7. その他、当社が本サービスの停止・中止を必要だと判断した場合

（2）当社は当社の判断に応じてお客様に事前通知することなく、いつでも本サービス等を中止・変更・停止又は終了することができます。その場合でも当該事象が生じる前に締結された申込契約等は、何ら影響を受けないものとします。

（3）本条に基づき当社が行った措置によりお客様に生じた損害に対して、当社は一切の責任を負いません。

## 第十二条 （個人情報・各種情報の取り扱い）

### （1）個人情報の管理

ご予約時・初回カルテ作成時・お申込み時にいただいたお客様の氏名・住所等を含む個人情報は、必要な安全対策を講じて適切に管理し、業務の契約・業務上の連絡・契約履行のみに利用します。またその際の取り扱いは個人情報保護法に準じます。

またシティングの様子等を当社 HP 等で公開させていただく場合、事前にお客様の許可を頂いた上で、個人の情報を伏せる加工を施した上で公開させていただきます。

(2) 個人情報の開示

法令に基づき個人情報を捜査機関など第三者に提供する場合、本人の同意なく開示する場合、捜査機関など第三者への個人情報開示を行う場合があります。

(3) 本サービス代行者への開示

第八条(4) 本サービスの代行に基づき、代行者および本サービスの提供にかかるアシスタントにお客様の個人情報を知らせる場合があります。

(4) 個人情報取り扱いに関する表記

その他、当店における個人情報に関する取り扱いは、当店HP掲載の「個人情報取り扱いに関する表記」にて定めます。