

ラポール株式会社（家事ラボ） 利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、ラポール株式会社（以下「当社」といいます。）の提供する「家事代行」、「片付けサポートサービス」および「ハウスクリーニング」（これらに関するオプションを含みます。以下総称して「本サービス」といいます。）を利用されるお客様（以下「お客様」といいます。）との間で適用される取決めです。本サービスを利用するにあたって、本規約の内容をご理解・ご承諾いただき、お客様は本規約の各条項を遵守するものとします。なお、本サービスに関し、当社が特約その他個別規約を設けている場合には、当該個別規約も本規約と一体となって適用されるものとします。また、本規約と個別規約が異なる場合には、個別規約が優先するものとします。

<本サービス共通>

第1条（本サービスに関する契約の締結）

1. 本サービスは、以下のいずれかのプランにより提供されます。

（1）定期プラン

毎月定期的にご利用いただくプランをいいます。定期プランは、月額定額料金を定めるプラン（以下「定額制」といいます。）をいいます。ただし、片付けサポートサービスとハウスクリーニングには定期プランはございません。

（2）スポットプラン

都度お申込みいただいた日時にご利用いただくプランをいいます。

（3）初回お試しプラン

初回にお申込みいただいた日時にご利用いただくプランをいいます。ただし、ハウスクリーニングには初回お試しプランはございません。

2. 本サービスの利用を希望するお客様は、当社に本サービスの利用を申し込むものとします。

3. 当社は、お客様のご希望を伺って、本サービスを提供する日時（以下「本サービス予定日時」といいます。）を決定します。ただし、状況により、ご希望の日時に本サービス予定日時を設定できない場合があります。

4. 定期プランの場合、当社の説明終了後、お客様は本規約および説明内容に同意の上、サービス利用申込書（以下「利用申込書」といいます。）にご署名または当社ウェブサイト上での承認を行っていただいたときに本サービスに関する契約（以下「本契約」といいます。）が成立したものとします。

5. スポットプランの場合、お客様は本規約に同意の上、当社ウェブサイト上または当社ライン公式上で申込みを行っていただき当社がこれを承認したとき、またはお電話にて口頭で合意したときに本契約が成立したものとします。

第2条（本サービスの内容）

1. 本サービスは、本規約（個別規約を含みます。以下同様とします。）および本契約の内容ならびに予めお客様と当社で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。

2. 本サービスは、男性のみがご在宅の場合、スタッフ2名でお伺いし、作業時間を1/2に短縮して実施します。

3. 本サービスによって清掃を行う場合、清掃箇所の汚れ等の状態によっては、汚れが完全に落ちない場合があります。

4. お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、作業スタッフ（以下「スタッフ」といいます。）は、お客様にご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。お客様のご不在時対応でのサービスの場合、スタッフは原則としてお客様との間で事前に定めた作業のみを行います。ただし、お客様からの別途のお申し出がある場合には、作業内容を変更させていただく場合があります。

5. 本サービスの実施により発生した廃棄物等はお客様にて処分をしていただきます。

第3条 (本サービスの利用料金)

1. 本サービスの利用料金は、サービス利用料金表の記載および当社ウェブサイト記載のとおりです。なお、本契約にかかるサービスの他、追加サービスが発生した場合は追加サービス分を加算した料金をお支払いいただきます。
2. 当社が別途定めるオプションを申し込まれたお客様は、本サービスの利用料金に加えて、当社が別途定める料金表記載の各オプション料金をお支払いいただきます。
3. 有料駐車場を利用した場合は、当日実際に使用した駐車場の料金(実費)をお支払いいただきます。当該実費については、当日作業開始前に領収書をお示しいたしますので、作業終了時まで現金にてお支払いください。
4. 定期プランの場合、契約期間中であっても、法令の制定、改廃、経済状況の変動、租税公課の増減等により、当社は利用料金を改定できるものとします。
5. 本サービスの利用料金の支払予定日から2か月以上料金の支払滞納があった場合、支払期日の翌日から支払済みまでの日数に応じて、年14.6%の遅延損害金を加算して請求するものとします。
6. 1年間(52週)を12か月で割り、1か月あたり4.3週として計算しております。そのため、月毎にご提供サービス回数に差が出て、毎月の料金は一律となります。

第4条 (交通費)

1. 本サービス提供に要する交通費については、サービス利用料金表の記載および当社ウェブサイト記載のとおりです。
2. 当社より30キロ圏外のお客様は、別途、遠方手当をお支払いいただきます。

第5条 (本サービスの契約期間・更新)

1. 本サービスの契約期間は、契約開始日から1年を経過した日の属する月の末日までとします。
2. 契約期間満了の1か月前までにお客様または当社のいずれかから申出がない場合、本サービスの契約期間は自動的に1年間延長されるものとし、以後も同様とします。
3. 前2項の規定は、定期プランにのみ適用されるものとします。

第6条 (本サービス実施に伴う確認事項)

1. 本サービスの実施にあたり、お客様宅の水道・電気・ガスを使用させていただきます。また、室内の気温が高いまたは低い場合、エアコンなどを使用させていただきます。その使用料はお客様負担とさせていただきます。
2. 本サービスの実施にあたり必要な備品、消耗品(洗剤等)は、お客様宅にあるものを無償で使用させていただきます。
3. 定期プランの場合、本サービスの初回時は、本サービス時間内にお打合せの時間を30分程度設けさせていただきます。
4. 本サービス時は当社社員が指導やコーディネートのため、同行させていただく場合があります。
5. 定期プランの場合、本サービスにおいて、担当スタッフにやむを得ない事情がある場合には、代理手配・日程変更をご提案させていただく場合があります。
6. 本サービス実施時まで、お客様は貴重品(例:現金・有価証券・各種金券・預金通帳・キャッシュカード・貴金属・健康保険証・運転免許証・パスポート・領収書・印鑑・美術品・高価品・希少価値のあるもの等)を鍵のかかる場所またはスタッフが立ち入らない場所へ保管し、お客様にて厳重に管理していただきます。

7. 以下各号に定める物、やむをえず前項の保管ができない貴重品、およびその他取り扱いに注意を要する物については、お客様は事前にスタッフへ通知を行うこととします。

- (1) 骨董品、絵画、置物、美術品等
- (2) 破損・故障のおそれのある物またはすでに破損・故障している物
- (3) 接触に注意を要する物（例：稼働中の電化製品）
- (4) その他取り扱いに注意を要する物

8. サービス向上のため、スタッフは作業前・作業後にスマートフォンなどのカメラを使用してお客様宅の写真を撮らせていただきます。

9. ご依頼日時のご予約・変更やサービス内容変更、本サービス全般にかかるご意見は、スタッフではなく当社のライン公式またはお電話(050-3706-2225)にご連絡ください。

10. お客様の都合によるスタッフの指名・交代の要請にはご希望に添えない場合があります。

11. ペットはゲージなどに入れていただきます。

12. インフルエンザ等の感染症にかかれた場合またはその疑いがある場合は事前にお知らせください。場合によっては日時の変更をご依頼させていただきます。

13. 本契約終了後、理由の如何を問わず、お客様と当社の間で3か月間、連絡がとれない場合、当社にてお預かりした鍵は廃棄させていただきます。

14. お客様は、現在、自己が暴力団、暴力団員、暴力団でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「反社会的勢力」という。）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを保証するものとします。

第7条（禁止行為）

本サービスの実施にあたり、お客様の以下の行為を禁止します。

- (1) スタッフへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他スタッフの身体等を傷つける言動
- (2) スタッフの身体に接触する行為、セクシャルハラスメントその他わいせつな言動
- (3) スタッフへの誹謗中傷およびその他名誉を傷つける言動
- (4) スタッフを、直接の指揮命令の下に労働させる行為
- (5) 本サービスの運営または提供に支障を生じさせる行為
- (6) 法令、公序良俗に反する行為
- (7) その他不適切な行為

第8条（お支払方法）

1. お客様は、当月にご利用いただいた本サービスの利用料金等を、以下の各号の支払方法にて当社にお支払いいただくものとします。

(1) 本サービスの利用料金、オプション料金、延長料金および割増料金は、末日締め1か月単位でのお支払いとし、原則として、クレジットカードまたは銀行振込でのお支払いとなります。ただし、別途協議の上、当社が特に認めた方法を定めた場合は、この限りではありません。なお、クレジットカード支払は、お客様のご加入されているカード会社が定める引落日に引落しとなります。

(2) 当社指定の日時にクレジットカード決済がなされなかった場合、当該決済日から3日以内に銀行振込にて、第1号

の料金を当社指定口座へお支払いいただきます。この際の振込手数料は、お客様の負担といたします。

(3) 銀行振込の場合は、当社指定口座に毎月 20 日までに翌月のサービス料金をお支払いいただきます。

2. 前項に基づきクレジットカード決済がなされず、3 日以内に当社指定口座へサービス料金がお振り込みいただけなかった場合は、当社は、定期プランの場合、契約期間内であっても本サービスの提供を停止し、またはスポットプランの場合、次回以降のスポットプランの利用をお断りすることができます。

第 9 条 (本サービスの結果確認)

1. お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、お客様は、本サービス提供の内容等について以下の各号にしたがって確認等を行うこととします。

(1) 本サービス終了後、お客様は、直ちに、本サービス箇所の状況の確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。

(2) 前号のお客様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客様は、ラインまたは電子メール等による報告をご確認の上、お客様は、本サービス箇所の状況の確認の結果、サービス内容との相違や不備等があった場合、速やかにお客様は当社へその旨を申し入れるものとします。確認書送信後 24 時間以内に当該申し入れがなされない場合、24 時間経過した時点をもって、サービスが完了したものとみなすものとします。

(3) お客様は、スタッフの勤務態度およびサービス内容に疑義が生じた際は、直ちに当社へ連絡するものとします。

2. 不在時対応での本サービスをご利用の場合、お客様は、スタッフの本サービス提供の内容等について、以下の各号にしたがって確認等を行うこととします。

(1) お客様は、帰宅後、直ちに、本サービス箇所の状況の確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。

(2) 前号のお客様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客様は、ラインまたは電子メール等による報告をご確認の上、お客様は、本サービス箇所の状況の確認の結果、サービス内容との相違や不備等があった場合、速やかにお客様は当社へその旨を申し入れるものとします。確認書送信後 24 時間以内に当該申し入れがなされない場合、24 時間経過した時点をもって、サービスが完了したものとみなすものとします。

(3) お客様は、スタッフの勤務態度およびサービス内容に疑義が生じた際は、直ちに当社へ連絡するものとします。

第 10 条 (連絡先の変更通知)

1. お客様は、本契約時にお伺いしたお客様の氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、勤務先等に変更が生じた場合は、直ちに当社へ通知するものとします。

2. 前項の通知がなされていないことにより、当社からの通知が遅延または到達しなかった場合であっても、これらは、通常到達すべきときにお客様に到達したものとみなすものとします。

第 11 条 (本サービスの契約変更)

定期プランの場合、お客様は、本サービスの一部または全部の変更を希望される場合、当月 20 日までに当社所定の手続きを行うことにより、翌月 1 日をもって本契約の内容を変更することができます。

第 12 条 (本サービスの中止または解除)

1. お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合は、当社は、何らの催告を要することなく直ちに本サービスを中止ま

たは本サービスの契約を解除できるものとします。

- (1) 本規約に違反した場合
 - (2) お客様が、第6条第14項の表明保証に反し、暴力団、暴力団員、暴力団関係者または暴力団関係団体、その他反社会的勢力であると判明した場合
 - (3) お客様が、犯罪行為等により逮捕、勾留された場合
 - (4) 定期プランにかかる本サービスまたは過去のスポットプランにかかる本サービス利用料金を所定の期日までにお支払いいただけない場合
 - (5) 本サービスを継続したい重大な事由が発生した場合
 - (6) その他、当社が本サービスの提供が不可能または不適切と判断した場合
2. 前項による解除は、当該解除の原因となったお客様に対する損害賠償請求を妨げないものとします。

第13条 (本サービスの中途解約)

1. 定期プランの場合、お客様が本サービスの解約を希望する際には、解約月末日の1か月以上前までに当社所定の手続きに従いお申し出ください。お客様が解約をお申し出いただいた時点で、解約月までの期間が1か月に満たない場合には、その翌月が解約月となるものとします。本サービスは、解約月末日をもって解約されるものとし、ご利用の有無にかかわらず、解約月までの料金をお支払いいただきます。なお、月途中での解約はできないものとします。
2. 前項にかかわらず、お客様が前項に定める解約月までの料金を事前にお支払いいただいた場合には、お客様は当該お支払日をもって、本契約を解約することができるものとします。

第14条 (直接契約の禁止)

1. お客様およびその家族は、本サービスの契約期間中、契約終了後を問わず、当社が手配したスタッフまたは当社が手配したスタッフから紹介により知り得たスタッフから、直接本サービスその他これに類するサービスを受けることまたは当該サービスを受けようとすることはできないものとします。
2. 前項のスタッフから前項のサービスを受けた場合、お客様は、当社に対し、損害賠償金として、前項のスタッフまたは該当スタッフと同レベルのスタッフがお客様に同様のサービスを提供した場合に、当社が得られるサービス料金相当額を支払うものとします。

第15条 (本サービス提供の制限・停止)

以下の場合、本サービスの提供が制限・停止される場合があります。

1. 予約時に、スタッフの予定等の都合が合わないとき。
2. 各種警報が発令され、通常の本サービスの提供が困難であると判断したとき。
3. 震度3以上の地震が短時間に複数回発生し、通常の本サービスが困難であると判断したとき。
4. 局地的豪雨・積雪などにより交通網に異常や混乱をきたし、通常の本サービスが困難であると判断したとき。
5. 前4項により、本サービスの提供が制限・停止された場合には、お客様にキャンセル料は発生しないものとします。

第16条 (免責)

以下に定める事由により生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

1. 本サービスを提供するにあたり、お客様より申告された内容の虚偽、重要事項の申告漏れにより、本サービスを中断

せねばならないとき。(この場合はキャンセル扱いとなり、キャンセル料をお支払いいただきます。)

2. 公共交通機関の遅延等による不可抗力な事由が発生したとき。
3. 災害・事変等会社の責めに帰すことのできない事由が発生したとき。
4. 裁判所等公的機関の措置等止むを得ない事由により、本サービスの利用に遅延または不能等が発生したとき。
5. 戦争等の事態が発生したとき。
6. お客様が第6条第6項に定める貴重品の管理をせず、または第7項に定める貴重品およびその他取り扱いに注意を要する物について事前のスタッフへの通知を怠り、貴重品およびその他の取り扱いに注意を要する物が滅失もしくは損傷した場合には、当社は一切責任を負わないものとします。
7. ペットをお預けになり事故が発生した場合、故意または重過失があった場合を除いて、当社は一切責任を負わないものとします。
8. 天災地変、法令の制定改廃、公権力の行使、交通機関の事故、通信の途絶、第三者の行為、その他止むを得ない事情等、スタッフの責めに帰さない事由からお客様が被った損害またはお客様自身の故意、もしくは過失から生じた損害については、当社は一切責任を負わないものとします。

第17条 (本サービス実施日と時間)

1. 本サービス実施日は、原則、土曜・日曜・祝日を除く。また、年末年始、GW、お盆を除く日とします。
2. 本サービス実施時間は、原則、平日 9:00~17:00 とします。

第18条 (本サービス提供地域)

本サービス提供地域については以下に記載します。

1. 原則、当社から車で往復 30 キロ圏内までとします。

第19条 (本規約の変更)

当社は、予告期間を設けた上、当社が運営するウェブサイト上の適宜の場所に掲示する方法その他当社が適当と判断する方法で変更後の内容をお客様に告知することにより、本規約を変更することができます。変更後の本規約は、当該予告期間経過後に適用されるものとします。

第20条 (協議事項)

本規約に定めのない事項および本規約の条項のうち疑義が生じた事項については、お客様と当社とが協議して取り決めるものとします。

第21条 (個人情報の取扱い)

当社は、当社ウェブページで公開する個人情報保護ポリシーに従って、お客様の個人情報を適切に取り扱うものとします。

第22条 (合意管轄裁判所)

本サービスまたは本サービスの契約に係る紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合は、岐阜地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

<家事代行サービス>

第23条 (家事代行サービスの内容)

1. 家事代行サービスは、原則として、お客様宅の洗剤、用具等を使用させて頂き、お掃除や片付け、洗濯、買い物、料理等々、日常的な家事をお客様の代わりに行うサービスをいい、本規約（本サービス共通規定を含みます。）、本契約の内容および予めお客様と当社で相談の上、決定した作業内容にしたがって実施します。
2. 本サービスは、原則、スタッフ1名の作業になります。1名で作業する場合、作業時間を1/2に短縮して実施します。
3. 家事代行サービスの実施にあたり、以下のご要望はお受けできないものとします。
 - (1) 脚立3段以上の高所作業・重たい物の持ち運び・目より上の高さでの強力洗剤の使用・お風呂でのバスタブに足をかける作業等、高所での作業や危険を伴う作業。
 - (2) 専門資格が必要となる作業。
 - (3) 車両（自転車、その他の軽車両を含みます。）の運転。ただし、サービス実施場所を往復するための交通手段として車両を使用する場合を除きます。
 - (4) 介護・医療行為（投薬行為を含みます。）、身体に触れるサービスなど。
 - (5) お子様の見守りなどのベビーシッター業務（ただし、お客様と契約したプランにおいて、ベビーシッター業務が本サービスの内容となっている場合は除きます。）。
 - (6) エアコン、換気扇、洗剤を使用してお風呂の天井清掃、バスタブのエプロン内清掃等の専門清掃。
 - (7) 郵便ポスト等を利用した鍵の受け渡し。
 - (8) 上記のほか、当社またはスタッフが実施困難と判断した作業。
3. 家事代行サービスのうち、お料理サービスを利用されるお客様は、以下の各号をご確認ください。
 - (1) 必要な調理道具は、普段ご家庭でお使いの物を使用させていただきます。
 - (2) 調理道具が十分に揃っていない場合は、新たにご購入をお願いすることがございます。
 - (3) アレルギーや苦手な食品等は、予めお知らせください。
 - (4) 初回ご利用の際は、味付けの打ち合わせのため、できる限りご在宅ください。
 - (5) 調理品は、冷凍保存を基本とさせていただきます。
 - (6) お客様のご指示により、冷蔵またはその他の方法にて保存を行い、鮮度が落ち、傷んでしまった調理品の補償はいたしません。

第24条 (利用料金)

1. お客様のご希望により、本サービスの所定の時間を超える場合、30分単位での延長とし、延長料金をお支払いいただきます（30分以内の延長の場合、30分相当の延長料金をお支払いいただきます。）。
2. お客様のご希望により土日・祝日・年末年始・GW・お盆休みのサービスを実施する場合、1時間につき1,000円(税別)の割増料金をお支払いいただきます。

第25条 (家事代行サービス予定日時の変更・キャンセル等)

1. 定期プランの場合、家事代行サービス予定日時の変更については、前営業日17時までにご連絡を頂いた場合に限り、同月内での日程変更をお受けいたします。
2. スポットプランの場合、家事代行サービス予定日時のキャンセルについては、前営業日17時までにご連絡を頂

いた場合に限り、サービス料金の請求をしないものとします。

3. 定期プランおよびスポットプランのいずれにおいても、家事代行サービス予定日時の変更について、前営業日 17 時以降に当社にご連絡を頂いた場合には、キャンセル扱いとさせて頂き、月額定額料金とは別途に時間あたりのサービス料金をお支払頂くことにより、日程変更をお受けいたします。
4. スポットプランの場合、前営業日 17 時以降のキャンセルまたは変更のご連絡があった場合は、キャンセル料として、サービス料金の全額をお支払いいただきます。
5. 鍵預かりによるご不在の場合を除き、サービス当日にお客様がご不在でサービスが行えない場合、その場でスタッフを 30 分待機させていただきます。その間にお客様とご連絡が取れない場合には、キャンセルとさせていただきます。この場合、前営業日 17 時以降のキャンセル規定に準じます。

第 26 条 (延長)

1. 延長は 30 分単位でのお支払いとなります。なお、スタッフのスケジュールにより、当日延長できない場合がございます。
2. 延長料金は、サービス利用料金表の記載および当社ウェブサイト記載のとおりです。

第 27 条 (損害賠償)

1. 当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によってお客様が損害を被った場合の当社の賠償責任の範囲は以下の通りといたします。
 - (1) 損害賠償の義務を負担する範囲は、お客様が申し込まれたサービス内容およびサービス実施時間内にスタッフが行った行為に直接起因するものに限りします。
 - (2) 主観的価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。
 - (3) 予見可能性の有無を問わず、特別損害や逸失利益の賠償には応じられません。
2. 当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客様所有の消耗品を破損した場合に関する補償は以下の通りといたします。
 - (1) 消耗品に損害を与えた場合は、「資産補償率表」に従い、当該消耗品の購入時の価格から経年劣化を考慮した額を返金いたします。
 - (2) 前号における当該消耗品購入時の金額について、お客様において該消耗品購入時の金額が客観的かつ合理的な根拠をもって証明できない場合には、当社規定に従い算定するものとします。
3. 前項に定める消耗品以外の物品に関する破損等に関しては、現在価額を基準に全額返金いたします。ただし、補修、修理等が適している場合はこの限りではないものとします。
4. 発生から 2 か月以上経過した破損品（修繕対応の場合は 6 か月とします。）の補償には応じられません。ただし、当該期間経過時に補償について継続した連絡が行われている場合は、同一期間補償期限を延長できるものとします。
5. 本条の規定は、当社またはスタッフに故意または重過失がある場合には適用されないものとします。

第 28 条 (買い物代行)

家事代行サービスのうち、買い物代行サービスを利用されるお客様は、以下の各号を予め承諾するものとします。

- (1) 購入費用は、別途実費（現金）となります。家事代行開始時刻にスタッフがお客様宅にお伺いし、購入費用をお預かりします。

- (2) 発生した費用や釣り銭につきましては、レシートまたは領収書と相違がないか、家事代行当日にご確認ください。
- (3) スタッフによる購入費用の立替はいたしかねます。

第29条 (同行サービス)

1. お客様がご自身のお買い物に担当スタッフを同行させることを希望する場合には、当該お買い物に担当スタッフを同行サービスとして提供いたします。ただし、お買い物、外出の同行等で発生する費用はお客様の負担となります。
2. 前項の同行サービスにおいて、担当スタッフは、当社スタッフの自動車にて目的地まで送迎させていただきます。
3. 要介護の場合は、外出や作業中の付き添いにご家族または担当介護ヘルパーの同行が必要となります。

第30条 (鍵預かりオプション)

1. 当社は、お客様から鍵をお預かりする場合には、善良なる管理責任をもって保管し使用させていただきます。万一紛失または破損した場合は直ちにお客様に連絡し、当社負担にて鍵を交換いたします。なお、当社は鍵の複製は行わないため、必要な場合はお客様にてご用意願います。お客様から求められた場合、また、本サービスを終了する場合には、速やかにお預かりした全ての鍵をお客様にお返しいたします。

第31条 (資源回収オプション)

1. 段ボール、雑紙、新聞紙、古着などの資源ごみを家事代行時に回収いたします。可燃、不燃、粗大ごみの回収はいたしかねます。

<片付けサポートサービス>

第32条 (片付けサポートサービスの内容)

1. 片付けサポートサービスは、原則として、お客様宅の快適な空間を提供するサービスを行い、本規約(本サービス共通規定を含みます。)、本契約の内容および予めお客様と当社で相談の上、決定した作業内容にしたがって実施します。
2. 片付けサポートサービスの実施にあたり、以下のご要望はお受けできないものとします。
 - (1) 脚立3段以上の高所作業・重たい物の持ち運び・目より上の高さでの強力洗剤の使用・お風呂でのバスタブに足をかける作業等、高所での作業や危険を伴う作業。
 - (2) 専門資格が必要となる作業。
 - (3) 車両(自転車、その他の軽車両を含みます。)の運転。ただし、サービス実施場所を往復するための交通手段として車両を使用する場合は除きます。
 - (5) お子様の見守りなどのベビーシッター業務。
 - (6) エアコン、換気扇、洗剤を使用してお風呂の天井清掃、バスタブのエプロン内清掃等の専門清掃。
 - (7) 郵便ポスト等を利用した鍵の受け渡し。
 - (8) 上記のほか、当社またはスタッフが実施困難と判断した作業。

第33条 (片付けサポートサービス予定日時の変更・キャンセル等)

1. 片付けサポートサービス予定日時の変更については、前営業日17時までに当社にご連絡を頂いた場合に限り、同月内の日程変更をお受けいたします。

2. 片付けサポートサービス予定日時のキャンセルについては、前営業日 17 時までには当社にご連絡を頂いた場合に限り、サービス料金の請求をしないものとします。
3. 片付けサポートサービス予定日時の前営業日 17 時以降のキャンセルまたは変更のご連絡があった場合は、キャンセル料として、サービス料金の全額をお支払いいただきます。
4. サービス当日にお客様がご不在でサービスが行えない場合、その場でスタッフを 30 分待機させていただきます。その間にお客様とご連絡が取れない場合には、キャンセルとさせていただきます。この場合、前営業日 17 時以降のキャンセル規定に準じます。

第 3 4 条 (延長)

1. 延長は 30 分単位でのお支払いとなります。なお、スタッフのスケジュールにより、当日延長できない場合がございます。
2. 延長料金は、サービス利用料金表の記載および当社ウェブサイト記載のとおりです。

<ハウスクリーニングサービス>

第 3 5 条 (ハウスクリーニングサービスの内容)

1. ハウスクリーニングサービスは、原則として、清掃箇所の汚れや、状態に合った専用洗剤や資器材を使用して仕上げる清掃サービスのことをいい、本規約（本サービス共通規定を含みます。）、本契約の内容および予めお客様と当社で相談の上決定した内容にしたがって実施します。
2. ハウスクリーニングサービスの実施にあたり、以下のご要望はお受けできないものとします。
 - (1) 洗濯、料理、アイロン掛けその他清掃作業以外の家事代行業務
 - (2) 専門資格の必要な作業
 - (3) 脚立使用の清掃作業以外の危険を伴う作業
 - (4) お子様の見守りなどのベビーシッター業務
 - (5) 上記の他、当社またはスタッフが実施困難と判断した作業
3. ハウスクリーニングサービスの利用にあたっては、以下の各号をご確認ください。
 - (1) ハウスクリーニングサービスでは、使用環境・年数によっては匂いや汚れを完全に切り切れない場合がございます。
 - (2) 浴室のタイル目地、ゴムパッキン等にしみ込んだカビ汚れや石鹸カスなどの汚れは完全に落とせない場合があります。
 - (3) 当社は、お客様にご満足いただけるよう最善の努力を尽くしますが、お客様のご要望・ご期待の全てに完全にお応えすることをお約束するものではありません。

第 3 6 条 (ハウスクリーニングサービス予定日時の変更・キャンセル等)

1. ハウスクリーニングサービス予定日時の変更については、前営業日 17 時までには当社にご連絡を頂いた場合に限り、同月内での日程変更をお受けいたします。
2. ハウスクリーニングサービス予定日時のキャンセルについては、前営業日 17 時までには当社にご連絡を頂いた場合に限り、サービス料金の請求をしないものとします。

3. ハウスクリーニングサービス予定日時の前営業日 17 時以降のキャンセルまたは変更のご連絡があった場合は、キャンセル料として、サービス料金の全額をお支払いいただきます。
4. サービス当日にお客様がご不在でサービスが行えない場合、その場でスタッフを 30 分待機させていただきます。その間にお客様とご連絡が取れない場合には、キャンセルとさせていただきます。この場合、前営業日 17 時以降のキャンセル規定に準じます。

第 3 7 条 （損害賠償）

当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によってお客様が損害を被った場合、以下の基準にしたがって、賠償または補償いたします。

- (1) 当社またはスタッフによる過失か否かの判断にあたっては、原則として当社指定の第三者機関による調査・対応とさせていただきます。お客様の任意の依頼に基づく第三者機関による調査・対応費用につきましては、当社は負担いたしません。
- (2) 前号に従い、スタッフによる過失が認定された場合には、当該物品の時価相当額または修理・補修に必要な費用のうちいずれか低い額を限度として補償いたします。
- (3) 対応保証期間はサービス完了日から起算して 2 週間以内となります。
- (4) 前各号にかかわらず、製造日より 8 年以上経過したエアコン清掃に関しては補償いたしません。
- (5) お客様の主観的価値である無形的損害や慰謝料等の精神的損害に関しては補償いたしません。

2023年8月4日 制定