

TOKAI ハウスクリーニング 利用規約

第1条（総則）

1. この利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、TOKAI（以下、「当社」といいます。）が提供するハウスクリーニングサービス（以下、「本サービス」といいます。）の利用に関して定めるものです。
2. 本サービスのご利用にあたり、お客さまは、本規約の内容を遵守するものとします。万一、本規約の内容に違反された場合、当社はただちに本サービスの提供を中止し、また以後のご利用をお断りすることができます。
3. 本サービスに関して当社がWEB サイト等で公表する事項、書面やパンフレット等の配布物に記載する事項、その他書面または電磁的方法で契約者に通知する事項は、本規約の一部を構成するものとします。

第2条（サービスの内容）

本サービスの主な内容は、以下の通りとします。

- (1) エアコンクリーニング
- (2) レンジフードクリーニング
- (3) キッチンクリーニング
- (4) 浴室クリーニング
- (5) 洗面所クリーニング
- (6) 洗濯機クリーニング
- (7) トイレクリーニング

第3条（サービスの対象）

1. 本サービスでは、一般の家庭で使用される機器、設備に対してサービスを行います。
2. 本サービスの提供エリアは以下のとおりです。
静岡県（賀茂郡西伊豆町・賀茂郡松崎町・賀茂郡南伊豆町は除きます）
※一部対応できない地域がございます。
3. 以下の作業に関しては、サービス対象外となります。
 - (1) サービス内容に定められた以外の作業
 - (2) 部品の分解が困難である場合の作業
 - (3) 高所や危険を伴う作業
 - (4) 対象物に故障、不具合がある場合。もしくは正常に動作しない状態の場合の作業
 - (5) 対象物が対象以外のタイプ、型式、大きさの場合
 - (6) 対象箇所に機器や部品の故障や劣化が見られるなど、作業することにより悪化する恐れがある場合の作業

(7) その他当社において取り扱いができないと判断する作業

第4条（サービスの申し込み）

1. お客様は当社所定の方法により本サービスの申し込みをするものとし、当社がそれを承諾した時点で契約成立となります
2. 利用予約の混雑状況によっては申し込みいただいてから、本サービスのご提供までに相当のお時間をいただく場合がございます。
3. 本サービスのお申し込み日から7日以内（土日祝および年末年始を除きます）に、当社提携会社よりご連絡します。
4. ご予約状況によりご希望の日時にサービスが提供できない場合があります。その場合はお客様より別のご希望日時をいただくか当社から別の日時をご提案させていただく場合があります。

第5条（申込内容の変更・キャンセル）

1. サービス日時のキャンセルをされる場合は、当社または当社提携会社へご連絡ください。なお、作業実施予定日の前日までについては、（サービスの申込）1項に基づき契約成立した利用料金金額（以下「契約金額」といいます）の50%、作業実施予定日の当日については契約金額の100%をいただきます。日程変更については作業実施日の2営業日前までにご連絡ください。なお、ご希望に添えない場合もございますのであらかじめご承知おきください。

受付時間 平日：9：00～17：00

2. 当社からサービス日程のご連絡をさせていただく際に3日以上連絡がつかない場合は、いったんお申し込み自体をキャンセルさせていただきます。
3. サービス予定日の予定時刻にお客様がサービス提供場所にご不在であった場合、当日のキャンセルとみなします。

第6条（サービス実施時の注意事項）

1. サービスは、お申し込みいただいたサービス内容、サービス提供目安時間に準じて行います。ただし、サービス提供箇所の状態によっては、作業目安時間、作業箇所が異なる場合があります。
2. サービス提供時に電気、水道、ガス、作業場所（シンクや浴室等）を使用させていただくことがあります。なお、その際の水道光熱費はお客様にご負担いただきます。
3. サービス提供時には、現金および貴金属・貴重品は必ず片付けて保管場所に収納いただきますようお願いいたします。取り扱いに注意を要するものがあれば、事前にお知らせください。
4. 作業の場所により、物を移動する場合がございますが、サービス実施箇所付近の大切な

物、壊れやすい物、割れ物等は事前に移動していただきますようお願いします。

5. お客様が前2項の作業を実施しない場合は、当社およびサービスを行うスタッフ（以下、「スタッフ」といいます。）はお客様に生じた損害について、責任を負わないものとします。
6. 作業開始後に、サービス提供予定箇所に機器や部品の故障や強度の劣化が見られるなど、作業することにより悪化する恐れがある場合は、当該箇所へ予定していた作業を、お客さまとご相談の上、作業内容の変更又は作業中止とさせていただく場合があります。
7. サービス提供予定箇所の状態に応じ、スタッフの判断により、追加作業の実施を提案する場合があります。この場合、スタッフが追加作業の内容および料金をお客さまに説明の上、お客さまが当社所定の方法により追加作業の申し込みをした場合、追加作業にかかる契約が成立したものとします。
8. サービス提供中は原則ご在宅いただきますようお願いいたします。やむを得ずサービス提供途中に外出される際は、現金及び有価証券、貴金属、美術品、アクセサリ等の貴重品・金品につきましては、お客さまにて厳重な管理をお願いいたします。お客さまの不在時に発生した、貴重品・金品の破損・紛失に関しては、当社又はスタッフは責任を負いません。
9. お客様およびその家族が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当社にお知らせください。状況によりサービスの提供を控えさせていただくことがあります。
10. 作業当日にお申し込み内容と異なることが判明した場合は、お申し込み時の金額から追加・変更が発生する可能性がございます。

第7条（業務の第三者委託）

当社は、本サービスに伴う業務の履行を提携会社その他第三者に委託できるものとします。

第8条（サービス内容のご確認）

1. サービス実施前にスタッフが本日実施するサービス内容をご説明し、ご了承いただきましたら、作業を開始いたします。サービス終了後、サービス箇所の仕上りについてご確認いただくことをもってサービスは完了したものとします。
2. 前項に基づき説明したサービス内容をご了承いただけない場合、キャンセルしたものとし、キャンセル料として契約金額の全額を当社にお支払いいただきます。

第9条（料金と支払い）

1. 本サービスの利用料金は当社の定めによります。

2. 経済情勢の変動、法令の制定・改廃、租税公課の変動等により、当社は利用料金を改定することがあります。
3. お客様は当社が予め定める支払い方法にてお支払いいただきます。
4. お客様が銀行振込でのお支払いをご希望の場合、振込手数料はお客様にご負担いただきます。
5. 駐車スペースの確保をお願いいたします。どうしても駐車スペースを確保できない場合には、近隣の有料駐車場を使用させていただき、駐車料金として実費分をお客様にご負担いただきます。なお、駐車料金は、当社提携会社に現金でお支払いいただきます。
6. サービス実施当日に追加作業が発生した場合は、追加分の料金を加算した金額にて請求させていただきます。

第10条（再清掃・点検）

1. 仕上りに満足いただけなかった場合は、以下の項目にすべて該当する場合に限り、再清掃・点検を承ります。再訪問の日程を調整した後、再清掃・点検など対応させていただきます。
 - (1) サービス実施日から7日以内お申し出があった場合
 - (2) 以下のいずれかに該当する場合
 - (ア) 作業実施前にお客様と合意した作業が実施されていないことが認められた場合
 - (イ) 作業の不備が明らかな場合
 - (ウ) 作業後に当該作業が原因で何らかの不具合が発生した場合
2. クリーニング後に不具合が生じた場合、当社に連絡なくお客様がご自身で他の会社へ修理を依頼した場合の費用は、当社での負担はいたしかねます。

第11条（免責事項）

以下に掲げる内容は、サービス提供上避けられないため、当社は責任を負いません。

- (1) レンジフード等で塗装がされている場合、クリーニング作業をする事により、塗装面の剥がれや風合いが変化する場合があります。また塗装がされていない場合でも風合いが変わる場合があります。
- (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などは完全に落とせない場合があります。
- (3) 製造後10年が経過したエアコン・レンジフード・ガスコンロ・洗濯機のクリーニング作業にて不具合が生じた場合の修理費用は、当社では負担いたしかねます。
- (4) サービス提供予定箇所に故障、不具合がある場合、もしくは正常に動作しない状態の場合は、サービス内容が限定される場合があります。
- (5) サービス提供予定箇所に、機器や部品の故障や強度の劣化がみられるなど、作業す

ることにより悪化する恐れがある場合は、サービス内容が限定される場合があります。

(6) 作業箇所の状態、汚れの状態によっては、完全に除去できない場合があります。

(7) 発生する「におい」は、ゴム等の材質にしみ込んでいる場合や部品等の清掃が不可能な箇所にあるなどの理由で、完全に除去できない場合があります。

第 12 条（損害賠償）

1. 本サービスの提供に関し、当社の責めに帰すべき事由により、お客さま宅の建物・家財道具に損害を与えた場合、サービス実施日から 7 日以内に損害発生について当社に連絡がある場合に限り、当社は以下の範囲で損害賠償義務を負うものとします。
 - (1) 修理可能な場合には無償で修理対応するものとします。
 - (2) 修理が不可能な場合にはお客さまが当社に支払った金額を上限として、一般的に妥当な金額を当社にて補償するものとします。
2. 前項の損害以外で、当社がお客さまに損害賠償義務を負う場合、賠償の範囲はお客さまに現実生じた直接かつ通常の損害に限り、またお客さまが当社に支払った金額を上限とするものとします。
3. 以下の損害は、損害賠償の対象となりませんので、あらかじめご了承ください。
 - (1) 機器、設備に発生した不具合が本サービスの実施に起因しない場合の損害
 - (2) お客さまの責に帰すべき事由による破損、毀損等の損害
 - (3) お客さま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
 - (4) 2 次的損害
 - (5) 逸失利益
 - (6) 天災地変、法令の制定改廃、公権力の行使、交通機関の事故、第三者の不法行為、その他やむをえない事情等による本サービスの休止またはサービスの提供中に生じたお客さまの損害
 - (7) その他当社に責が認められない損害
4. 前 3 項の規定は、お客さまのご家族および同居者に準用するものとし、お客さまは当社に対し、ご家族および同居者から前 3 項につき同意を得ている旨を当社に保証するものとします。
5. 前各項の規定は、当社の故意又は重大な過失がある場合には適用しないものとします。
6. お客さまが本規約に違反した場合、お客さまはこれにより当社に生じた一切の損害を賠償するものとします。

第 13 条（禁止事項）

サービスの実施にあたり、お客さまは以下の行為を行ってはならないものとします。

(1) スタッフへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他のスタッフの身体等を傷つける行為

- (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) 法令、公序良俗に反する行為
- (5) 第三者の個人情報もしくは虚偽の情報を不正使用してサービスを利用する行為
- (6) 本サービスの運営を妨げ、サービスの提供に支障をきたす恐れのある行為
- (7) 提供を受ける意思なく本サービスを申し込む行為
- (8) その他当社が不相当と判断する行為

第 14 条（個人情報の取り扱い）

当社は、本サービスにおいて知り得たお客さまの個人情報について、別に定める「プライバシーポリシー」に基づき適切に取り扱います。

第 15 条（反社会的勢力との関係排除）

1. お客さまおよび当社は、本サービス締結時および将来にわたり、自己、自己の役員もしくは自己の重要な使用人(以下、「自己等」といいます。)または経営を実質的に支配する者が暴力団関係者その他反社会的勢力(以下、「反社会的勢力」といいます。)でないこと、自己等が反社会的勢力の威力等を利用せず、反社会的勢力に対して資金を提供する等その維持運営に協力等しないこと(ただし、法令により取引が義務付けられているものは除きます)、および法的な責任を超えた不当な要求行為等（準ずるものを含む）をしないことを表明保証します。
2. お客さままたは当社は、事業に関連して契約する自己の下請または再委託先業者(数次にわたるときはその全てを含みます。以下、「下請等」といいます。)が前項に反していることが判明した場合は、すみやかに下請等との契約を解除するものとします。
3. お客さままたは当社は、相手方が前 2 項に反した場合は、何らの催告なく直ちに本サービスの全部または一部を解除することができます。
4. お客さままたは当社は、相手方が第 1 項および第 2 項に反したことまたは前項により本サービスを解除したことにより損害を被った場合は、相手方に対し、当該損害の賠償を請求でき、被解除者が本サービスの解除により損害を被ったとしても、解除者はこれによる一切の損害賠償を要しません。

第 16 条（準拠法）

本サービスは、日本国の法令に従って解釈・適用されるものとします。

第 17 条（専属的合意管轄裁判所）

本サービスに起因または関連して生じた紛争については、静岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として裁判により解決するものとします。

第 18 条（協議事項）

お客さままたは当社は、本規約に定めのない事項または本規約上疑義を生じた条項について、双方誠意をもって協議し解決するものとします。

第 19 条（規約の改定）

本規約は、当社の判断により事前の予告なく変更・追加・削除されることがあります。お客さまは、本規約変更後にサービスを利用した場合には、変更された本利用規約の内容に同意したものとみなされます。