

規約

第1条 / レギュラーコース

- ・ 隔週1回以上、1回2時間から（30分単位）3か月以上、定期曜日・時間でのご契約になります。
- ・ 担当変更の際には、事前にご相談の上、新担当を手配いたします。
- ・ 新担当スタッフのサービス初回は、旧担当もしくはコーディネーターが同席し作業内容の引き継ぎを行います。
- ・ ご不在時のサービスの場合、担当スタッフが鍵をお預かりし管理いたします。
- ・ お支払いは、口座振替もしくはお振込でお願いいたします。
口座振替は翌月12日、お振込は翌月10日までをお願いいたします。
- ・ ご解約、定期予定変更等は、1か月前までにお申し出下さい。

第2条 / カジュアルコース

- ・ 隔週1回以上、1回2時間から（30分単位）3か月以上の定期曜日・時間でのご契約になります。
- ・ サービス内容はお掃除のみとなります。
- ・ スタッフ指定はお受けしていません。
- ・ 簡単な申し送り事項はご訪問時に仕様書にて確認いたしますが、開始時には作業内容のご指示頂きますようお願いいたします。
- ・ ご不在時のサービス、鍵のお預かりはお引き受けできませんが途中外出は可能です。
- ・ 途中外出される場合、終了時間10分前までにお戻り下さいますようお願いいたします。
- ・ 終了時間までにお戻り頂けない場合、30分単位での延長扱いとし、スタッフ退出時までの料金を頂戴いたします。
- ・ お支払いは、口座振替又はお振込でお願いいたします。
口座振替は翌月12日、お振込は翌月10日までをお願いいたします。
- ・ ご解約、定期予定の変更は1か月前までにお申し出下さい。

第3条 / ハイグレードコース

サービス利用詳細につきましてはレギュラーコースと変わりませんが以下の点が異なります。

- ・ 社内で認定された特に評価の高いスタッフがお伺いいたします。
- ・ 本コースはスポットでのご利用もお受けしております。

第4条 / お試しサービス

- ・ サービスエリアは名古屋市内及び隣接市区町村です。
- ・ 定期サービスをご検討中で、頻度／曜日／お時間等がお決まりの場合のみご利用頂けます。
- ・ 詳細が未定でサービス内容の確認等をご希望の場合は、スポットサービスをご利用下さい。
- ・ スポットサービスをご利用後、定期サービスをご契約頂いた場合、初回料金をお試し料金にさせていただきます。

- ・ レギュラーコースをご検討の場合、お試しサービスには原則担当予定スタッフが伺います。
- ・ 担当スタッフの仮押さえ期間は1週間とします。
- ・ 料金は当日現金でお支払い下さい。
- ・ 定期サービスを当日ご契約の場合、当月のサービス料金に併せてのご請求も可能です。

第5条 / スポットサービス

- ・ サービスエリアは名古屋市内及び隣接市区町村です。
- ・ 1回2時間からお引き受けいたします。
- ・ 一般的な家事全般お引き受けいたします。
- ・ 原則、ご不在時のサービスはお受けしていません。
- ・ ご入院・ご旅行中の短期サービス等、鍵のお預かりが必要な場合はご相談下さい。
- ・ お支払いは事前にカード決済でお願いいたします。

第6条 / お片付けサービス

- ・ サービスエリアは名古屋市内及び隣接市区町村です。
- ・ 1回2時間からお引き受けいたします。
- ・ サービスの特性上、同じお部屋の状況でもお客様の判断スピードや進行状況により所要時間が大幅に変わるため、事前のお見積もりは実施していません。
- ・ 当日、予定範囲の作業が時間内に終わらない事が見込まれた場合事前に時間内で出来る作業内容を提示し延長の有無をご相談し合意の上進めさせていただきます
- ・ 1回のサービスが6時間を超える場合、又は昼食の時間帯を挟む場合は途中休憩を頂きます。
- ・ お支払いは当日現金でお願いいたします。

第7条 / 家事代行サービス基本料金

当社HPまたは「家事代行サービスのご案内」をご確認ください。

第8条 / その他費用

- ・ 1回 1人 900円(税抜)の移動費を頂きます。
- ※ エリア外の場合、別途遠方移動費を頂く場合がございます。
- ※ お試しサービス時は2名でお伺いしますが、コーディネーター移動費は頂きません。
- ・ サービス時の公共交通機関の間隔が1時間に3本以内、若しくは最寄りの駅より徒歩15分以上(目安1キロ)要する場合には、事前にご相談の上タクシーを利用させていただきます。その場合、タクシー料金の実費を頂戴いたします。
- ・ 公共交通機関が利用できず(1キロ以上離れている場合)、車でお伺いする場合、ご自宅の駐車場をお借りいたします。
- ・ ご自宅の駐車場をお借りするのが難しい場合は、ご相談の上近隣のコインパーキングを使用し、移動費と別途駐車場代を頂戴いたします。

- ・路上駐車の上でのサービスはいたしかねます。

お客様所有の駐車場・コインパーキング共に使用が難しい場合、公共交通機関又はタクシーを利用させていただきます。

第9条 / キャンセル・変更

- 1) ご予約日の前々日17時以降、前日17時までの変更・キャンセルはご利用料金の50%を頂戴いたします。 移動費は頂きません。
- 2) 前日17時以降のキャンセル・時間変更・当日サービス中止は、ご利用料金の100%を頂戴いたします。 移動費は頂きません。
但し、以下の場合はご利用料金の100%+移動費を頂戴いたします。
 - ① 開始予定時間の2時間前以降にキャンセル・変更のご連絡を頂いた場合
 - ② ご連絡なく当日のサービスが実施出来なかった場合
 - ③ 当日お客様の事情によりご予約時間の途中でサービスを中止した場合

第10条 / サービス実施にあたっての注意事項

- 1) サービス時、金銭・貴金属等の露出を避け、確実に保管して頂くようお願いいたします。
- 2) 夏季・冬季等、状況に応じ作業中エアコン、電気を使用させて頂くことがございます。
- 3) 取扱いに注意を要するもの（骨董品・美術品・家電製品等）がございましたら事前にお知らせ下さい。
- 4) ペットに関してサービス実施の際に特別に注意を払わなければならないことがございましたら、事前にご連絡下さい。
屋内にて飼育されている場合、安全のため作業中はゲージ等に入れて頂きますようお願いいたします。
- 5) サービス確認のため、開始時及び終了時にご自宅のお電話をお借りいたします。
- 6) サービスに必要な道具・消耗品等はお客様のお宅のものを使用させていただきますのでご用意をお願いいたします。
スタッフが持参したブラシ・ダスター（雑巾）等を使用いたしますが、お客様専用の道具を使用しての作業を希望される場合、お借りした道具のみを使用して作業、もしくはお客様宅専用用具としてご用意しお客様宅に保管いたします（2,000円税別）
ご希望の場合本部コーディネーター又は担当スタッフにお申し付け下さい。
- 7) 鍵をお預かりする場合、お預かり時・ご返却時は直接スタッフに手渡しして頂きますようお願いいたします。その他の場所での保管等、手渡し以外の方法で鍵の受け渡しをされ、紛失等トラブルが起こった場合、責任は負いかねます。
- 8) サービス中、お買い物等外出が必要な場合は、徒歩又はタクシーを利用させていただきます。
やむを得ず通勤以外にスタッフの私有車を使用する場合、別途ガソリン代（1km20円・四捨五入）を頂戴いたします。
- 9) ご予約のお時間に訪問し、入室出来ず作業が開始出来なかった場合、開始予定時間30分後まで、15分以内にご自宅に戻れる近隣にて待機し、ご連絡が付き次第戻り、作業を開始いたします。予定終了時間を延長される場合、開始予定時間から終了時間までの料金が発生いたしますのでご了承下さい。

30分を過ぎ応答がなく作業が開始出来ない場合、帰宅させていただきます。

この場合、ご予約時間中は自宅待機いたしますので、ご連絡がついた後

スタッフが戻り作業する時間がある場合は作業をいたします。

料金は開始予定時間より全額発生いたしますのでご了承下さい。

- 10) 作業時、クオリティチェック・指導等で本部スタッフが同行することがございます。サービス時本部スタッフ同行を希望されないお客様、同行時の事前連絡をご希望のお客様はお申し付け下さい。
- 11) 緊急時の連絡用にサービス中携帯電話をポケット内に携帯させていただきますのでご了承下さい。
- 12) サービス内容について気になる点がございましたら、些細なことでも本部にご連絡下さい。誠実に対応させていただきます。

第11条 / お断りする作業

※ 家事代行サービスでは以下の作業はお断りさせて頂いております。

別部門のサービスで対応可能な場合もございますので、ご希望の場合本部までご相談下さい。

- ・ 重い家具や家電製品の移動
- ・ お客様を車にお乗せしての運転
- ・ ペットのお散歩
- ・ 身体に触れる介護
- ・ 2段以上の脚立の上での作業等、大きな怪我の恐れのある作業
- ・ 換気扇の分解洗浄、エアコンクリーニング、ワックスがけ等、ハウスクリーニング領域の清掃
- ・ こびりついたひどい汚れ等、特殊な器具や洗剤を必要とする清掃
- ・ 高価な美術品の移動を伴う箇所の清掃

第12条 / デイジースタッフについて

- 1) 担当スタッフには、サービス実施に必要な範囲に限定しお客様の情報を開示いたします。
- 2) スタッフへの茶菓子・金品等のお心遣いは必要ありません。
お志は謹んでご辞退申し上げます。必要に応じ、スタッフが持参した水分を作業中取らせて頂きますのでご了承下さい。
- 3) スタッフ個人の連絡先はお伝えしておりません。
お客様のご連絡先も、スタッフには伝えておりませんので、作業中以外にスタッフに連絡が必要な場合、本部までご連絡下さい。お取次ぎいたします。
- 4) スタッフとの個人契約はご遠慮ください。
これに違反した場合、代替人員の採用・教育費用、サービス上の損害額相当をお支払い頂きます。
- 5) 直接契約があった場合、デイジーでのサービス内外に関わらず、損害があった際の対応はいたしかねますのでご了承下さい。
スタッフに関して気になる点がございましたら、本部にご連絡下さい。

第13条 / サービス停止

以下の場合、一時的にサービスを停止させて頂くことがございます。

- 1) 担当スタッフ及びお客様本人又はご家族が伝染病に感染した場合
 - ・ スタッフ本人の感染が確認された場合、サービスはお休み又は代替スタッフが作業いたします。
 - ・ スタッフの家族が感染し、スタッフ本人に症状がなくサービス実施可能な場合は、ご相談・ご了解を頂いた上でサービスを実施いたします。
- 2) 台風や風雪など悪天候により、サービス訪問が困難な場合

以下の場合、デイジーは以後のサービスを実施いたしません。

- ・ 暴力団対策法に定める暴力団員、または反社会的団体に所属する方が本サービスを直接または間接に利用する行為が認められたとき
またはそれらの勢力誇示や、これらを援助・助長する行為が認められたとき
- ・ お客様よりサービス終了の申し出があったとき
- ・ 本規約に違反したとき
- ・ デイジーの名誉や信用を傷つけたとき
- ・ 料金の支払いを滞納し、催告にも応じないとき
- ・ デイジーの方針と大きな相違があり、サービスの提供が不可能と判断したとき
- ・ デイジーとお客様との間の信頼関係が破壊されたとき

第14条 / 損害賠償責任

サービスご利用中に、当社及び当社の従業員の責に帰すべき事由によりに損害を与えたと認められた場合には、当社の加入する保険（日本興亜損保）の補償範囲内において損害賠償の責任を負わせていただきます。

ただしお客様の管理施設・設備・器具备品当の瑕疵や経年劣化によって損害が発生した場合等は補償いたしかねますのでご了承下さい。

<電化製品について>

- ・ 掃除機等、電化製品は経年劣化による故障が起こりやすく、メーカーの保証期間を過ぎたものはスタッフの使用中に故障した場合も対応いたしかねますのでご了承下さい。

<美術骨董品について>

- ・ 美術骨董品等は、保険の対応範囲外となっております。
- ・ サービス中は細心の注意を払い、触らないようにいたしますので必ず事前にお知らせ下さい。

<お車について>

- ・ 作業上やむを得ずお客様のお車をお借りする場合、細心の注意を払って使用いたしますが、事故等が起こった場合の責任は負いかねます。

<お子様のお相手について>

- ・ お子様のお相手をさせて頂く場合、安全には細心の注意を払いますが、万が一事故が起こった際の責任は負いかねます。
- ・ 急な病気・怪我等緊急時には早急に保護者様にご連絡し、対応をご相談いたします。
- ・ お子様をお預かりする際には、携帯電話・勤務先等、緊急時の連絡先をお知らせ下さい。

<ペットのお世話について>

- ・ えさやり等、簡単なペットのお世話をさせて頂くことは可能ですが、万が一事故等が起こった際の責任は負いかねますため、注意が必要な点は事前にお知らせ下さい。

<お料理について>

- ・ お皿に盛り付けさせて頂いたお料理は当日中にお召し上がり頂くものとし、原則冷蔵庫で保存をお願いいたします。
- ・ 食材の取り扱い、管理に関しましては細心の注意を払いますが、万が一食中毒が発生した場合、責任を負いかねますのでご了承下さい。
- ・ 作り置きのお料理に関しましては必ず冷蔵庫または冷凍庫で保存をお願いいたします。

第15条 / 反社会的勢力排除

- ・ お客様及び当社は、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、及び次の各号のいずれか一にも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相互に確約するものとします。
 - 1) 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること。
 - 2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
 - 3) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。
 - 4) 反社会的勢力に対して資金等を提供するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。
 - 5) 役員又は経営に実質的に関与している者が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること。
- ・ お客さま又は当社が、前項の表明・保証に違反した場合、お客さま及び当社は、何らの通知・催告その他の手続きを要せずに、直ちに本サービスに関わる一切の契約、合意事項等を解除することができるものとします。
- ・ お客さま及び当社は、前項に基づく本サービスの終了により、違反した当事者が被った損害につき、一切の義務及び責任を負わないものとします。

第16条 / 個人情報の取り扱い

当社では、「個人情報保護ポリシー」を定め、その取り扱いには細心の注意を払っております。お客様から頂いた個人情報は、厳重に保管すると共に本サービスの提供に必要な場合に限り利用し、それ以外に利用することはありません。

第17条 / 規約の変更

本規約は、株式会社デイジーが定め、その効力は全てのお客様に及ぶものとします。規約は必要に応じ変更し、その場合当社ホームページ等により告知いたします。

(2020年 3月 18日 施行)