

アニマルファースト 《利用規約》

本利用規約は当店アニマルファースト（以下当店とする）と、その提供するペットシッティング・お散歩代行（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、当店およびそのスタッフと、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（出張料金等）」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、表示価格は全て税込み価格です。

(1) 本サービスの基本料金・追加料金

初回登録費用
登録費用 1,500 円

ペットシッティング 1回 45分～60分	
料金	サービス概要
犬 1匹 60分 3,200 円～3,800 円	ごはんの用意、お水の交換、トイレ掃除、お散歩、遊び、お手入れ、健康チェックなどを行います。 お世話終了後、ペットさんの様子を LINE でご報告いたします。 初回打ち合わせ時にご希望シッティング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。
猫 2匹まで 60分 3,000 円	
うさぎ等小動物 1ケージ 45分 2,600 円	

多頭追加料金（頭数の追加上限は個別にご相談させていただきます）

小型犬 1 匹追加につき 1,300 円
中型犬 1 匹追加につき 1,500 円
大型犬 1 匹追加につき 1,700 円
猫 3 匹目以降 1 匹追加につき 600 円
うさぎ等小動物は 1 ケージ追加につき 1,200 円

延長料金

最初の 30 分まで 1,300 円、以後 15 分毎に 650 円

（2）本サービスに関する別途料金

出張料金

公共交通機関の往復料料金（Google Map で計測）+ 200 円
ただし片道 60 分以上かかる場合は 60 分まで + 300 円その後 10 分ごとに 100 円の追加料金をいただきます。
自転車等を利用して移動する場合は、1 キロにつき 100 円(最大片道 5 キロまで)とさせていただきます。

特別対応料金

前日予約および営業時間外での訪問料金	1,000 円
シッティング以外の訪問出張	室内作業 30 分毎に 1,600 円 フードやトイレ用品の購入代行など 手数料 600 円
繁忙期料金	年末年始・GW・夏季・土日を含む 4 日以上連続の 祝休日期間は 1 回 500 円追加料金となります。

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）サービス提供 7 日前まで	無料
------------------	----

(2) サービス提供2日前20時以降～前日20時まで	お申込金額の50%
(3) サービス提供前日20時以降～当日	お申込金額の100%
(4) 年末年始・GW・お盆の繁忙期はサービス提供7日前から	お申込金額の50%
(5) 年末年始・GW・お盆の繁忙期はサービス提供3日前から	お申込金額の100%

- ✓ サービス開始後に、お客様のご都合によるお申込み回数の減数は、上記「(3)サービス提供前日20時以降～当日」のキャンセルと同様の扱いとなり、お支払いいただいた金額は返金できません。
 - ✓ 当日キャンセルの場合には時間に関係なく本サービス提供の準備や移動時間が生じるため、契約期間が短くなった場合にも、お申込み料金は返金できません
 - ✓ 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
- 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. 本サービス提供前日までの銀行振り込み・打ち合わせ時の手渡し
取扱銀行
楽天銀行 ビート支店 1794078 ハヤシアヤコ
✓ 口座振り込みの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PDF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（免責事項）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	9：00～19：00(サービス開始は18時まで)
定休日	不定休
サービス提供地域	東京都内23区(その他エリアは要相談)

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当店が判断した場合、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場合、お預かりペット及び担当者・参加中の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、その際発生した治療費など各種費用は、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

本サービスにおけるお客様との契約期間については、当店指定のサービス開催時間の開始時と終了時をもち、本サービスの契約期間の開始・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ワンちゃんは、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接種していること。猫ちゃんに関しても、三種以上の混合ワクチン接種していることを、お申込み条件とさせていただきます。

幼齢、老齢などで接種できない理由がある場合は、スタッフまでご相談ください。

（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。

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べ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。

尚、下記免責事項に該当するお預かりペットの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べいは一切行いません。

1. シットイング中のペットによる、ご自宅の植物・家財・物品等の損傷による損害
2. お預かりペット以外の同居人様（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. シットイング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. シットティング中のペットによるお客様ご自身・同居人様（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. シットティング中のペットの病気・死亡・怪我・事故・脱走・盗難など、本サービス対象となる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
12. 投薬、インスリン注射、皮下補液などは、ペットさんに負担の少ない方法で行いますが投薬などの有無に関する一切の損害

（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。また当社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。

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、当該期間内には是正が行われなるとき

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】

初めてペットシットティングサービスをご提供するお客様は、事前に当社とサービス提供に伴う打ち合わせを行います。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事前の打合せ時にお渡しいただくか、もしくは本サービス3日前までに到着するよう発送をおねがいしております。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。この証明書は合い鍵を手渡しで返却時の引き換え交換となりますので、紛失されないよう保管ください。本証明書を紛失された場合、鍵の返却が出来ない場合がございます。

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。

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。

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・各種ドッグコンサルティングの提供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きます場合がございます。

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、万が一本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き場合がございます。

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、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、短縮の対応をする場合には、お客様へご連絡します。なお、その場合の時間延長・短縮対応にかかるサービス料金は、お客様都合の場合には全額をご請求させていただきますが、当店都合による場合は、この限りではありません。尚、この場合のキャンセル料金の払い戻しは致しかねますので、ご了承下さい。

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当店が判断した場合、当店にてお預かりペットを一時的に延長でお預かりします。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、本サービス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他の代行者に委託することがあります。その際、お客様宅の合い鍵を含めた個人情報をご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。

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・緊急対応時の際には別途タクシーなど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。

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せよう、宜しくお願いします。

1. お預かりペットに感染症（ノミ・マダニ等）の恐れがある場合、又は発見した場合
2. 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
3. お預かり犬に鑑札・注射済票が未装着の場合
4. 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
5. お預かりペットが攻撃的で、本サービスの提供に多大な影響が出る場合
6. 契約時の申込契約書へ署名いただけない場合
7. 本利用規約及び申込契約書に同意いただけない場合
8. 業務範囲ではないご依頼（家事代行業務等）
9. 担当シッターとお預かりペットの相性が著しく不適合である場合
10. キャンセルや日程変更が多い方のご利用
11. 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。
本利用規約等の変更後の内容告知は、当店が別途定める場合を除き、当店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変更の効力を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、当店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店HPを一時的に停止・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. 当店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、当店が本サービスの停止・中止を必要だと判断した場合

（２） 当店は当店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） 本条に基づき当店が行った措置によりお客様に生じた損害に対して、当店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・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。その際の取り扱いは個人情報保護法に準じます。

（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。