ペットホテル&サロン デルタ

ペットシッター＆お散歩代行サービス

利用規約

ペットホテル＆サロン

デルタ

カウンセリングの内容

１．ご挨拶(5分)

２．利用規約のご説明(10分)

３．シッティング内容の確認(30分)

４．お見積りのご提示(5分)

５．お支払い方法の決定(5分)

６．鍵の受け渡し方法の決定(5分)

７．セキュリティシールのお渡しとご利用方法のご説明

ペットホテル&サロン デルタ

ペットシッター&お散歩代行サービス　利用規約

本利用規約はペットホテル&サロン デルタ（以下「当店」とする）と、その提供するペットシッター・お散歩代行サービス（以降、本サービスとする）に関する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、当店とお客様に適用されます。

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・契約条件等をご理解・ご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 1 条（利用料金）

当店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「基本料金」「延長料金」「別途費用(交通費等)」から構成され、これらの料金の詳細は本条に定めることとします。表示料金はすべて税抜き価格であり、別途消費税が必要となります。

（1）基本料金・割引料金

ペットシッター（犬・猫・小動物・等）

時間	料金
基本コース 30 分	2,500 円
以後 15 分ごとに	+600 円

ペットシッターは基本コース（様子見、ご飯提供、トイレの始末、報告を想定）を最低金額として、サービス内容に見合った時間（金額）を設定させて頂きます。

ペットシッターではお預かりする犬・猫・小動物・その他ペットの上限はございません。ただし 1 頭増えるごとに追加 15 分を目安にご案内させて頂きます。

お散歩代行（犬専用）

時間	料金
30 分	2,500 円
以後 15 分ごとに	600 円

お散歩代行でお預かりする犬の頭数は、原則 1 頭とさせていただきます。複数頭でのお散歩に関しては、頭数分のご料金を頂きます。
シッターによっては、対応できないワンちゃんがいる場合がございます。

〇割引料金
定期利用（週 1 回以上のご利用）　10%割引
ご紹介(紹介者様・新規様共に)　10%割引

（2）シッティングに関するオプション料金

特別な技能を持ったシッターによるオプションは、基本料金とは別途のオプションをお付けすることが可能な場合がございます。

（3）シッティングに関する特別対応料金

営業時間外（20 時以降～朝 9 時まで）　2,000 円
*営業時間外対応は日程によってはできない場合がございます。

（4）シッティングに関する別途料金

合鍵の返却

方法	料金
手渡し	+0 円
ポストへの投函	+0 円
クリックポスト	+200 円
レターパック	+370 円

〇打ち合わせ時の手渡し

お客様より合鍵をご送付いただく場合、本サービス提供 3 日前までに到着するようにお願いいたします。合鍵のご郵送を希望される場合、送付に基づくトラブルに対して当店は一切の責任を負いかねます。そのため送付手続き等はお客様負担となり、その料金は郵便局等の各種料金形態に基づきます。
合鍵のご返却方法は、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。尚、その際当店からの合鍵のご返却方法を「レターパック」でご指定頂いた場合、その料金は本サービスの料金と合算でご請求させていただきます。

〇出張交通費

原則ご自宅への訪問は自転車とします。なお、雨天・悪天候時は各種公共交通機関を利用させて頂き、交通費は実費に含ませて頂くことをご了承いただきます。
店舗から 1km 以内は交通費無料とし、1km 以上の距離のお客様に関しては、各自交通費をご相談させて頂きます。当店のサービス提供地域は、第 3 条の（サービス提供範囲）をご参照ください。
＊出張費の目安（立地や交通量により追加で頂く場合がございます）

超過距離（片道）	追加料金
～500m	550 円
～1,000m	1,100 円
～1,500m	1,650 円

第２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・ご返金手続き

お客様都合によるお申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

シッティング３日前	無料
シッティング前２日前	お申込金額の 30%
シッティング前日 15 時まで（＊）	お申込金額の 50%
シッティング前日 15 時以降～当日	お申込み金額の 100%
年末年始・GW・シルバーウィーク・お盆	サービス提供７日前よりお申込み金額の 100%

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３日以内にご返金します。尚、返金の振込手数料はお客様ご負担になります。お客様のご都合による契約期間短縮は、（＊）シッティング前日 15 時までのキャンセルと同様の扱いとなります。日キャンセルの場合、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 7 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込みとなります。尚、現金での手渡しの場合は、第４条（4）に基づく出張交通費を頂戴いたします。シッティング料金を振り込み希望の場合、シッティング 3 日前の午後 3 時までにご入金がない場合、キャンセル扱いとなります。その場合は前々日キャンセル手数料 30%を 7 日以内に現金にて手渡し又は当店指定銀行への振込にてお支払い下さい。

（2）料金のお支払い

本サービスの料金のお支払いは、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. 打ち合わせ時の現金払い
2. 合鍵お預かり時の現金払い
3. クレジットカードによるオンライン決済
4. シッティング３日前までの銀行振り込み

取扱銀行　川崎信用金庫

（3）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。
お客様の都合により、契約期間の開始後にシッティングを中断・終了せざるを得ないとき
お客様の行為を理由とした契約解除が、第４条の適用により行われたとき

第３条（営業時間・定休日・サービス提供地域・シッティング到着時間）

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。

営業時間　　9:00～20:00

定休日　　不定休

サービス提供地域

当店（川崎市幸区小倉 2-21-10）から 1 ㎞以内をサービス提供中心地域とします。

サービス提供に関する訪問時間

通常到着時間　　ご希望時間帯の前後 30 分

繁忙期到着時間　ご希望時間帯の前後 60 分～90 分

本サービスの提供には、出来る限りお客様のご希望時間にお伺いするよう努めますが、ご希望時間より前後に余白時間をいただきます。

同日内で複数回のお申し込みを頂いた場合、各ご訪問時間のバランス調整を行います。その場合、ご希望時間に沿えない場合がございますので、何卒ご了承ください。

第４条（緊急時の対応）

本サービスのシッティングにおける、緊急時の対応は以下の通りです。

（1）本サービス提供中のペットの怪我及び疾病

お預かりしているペットの健康状態及び行動が異常であるとシッターが判断した場合、お客様にご連絡し指示を仰ぎ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、近隣の動物病院で受診する場合があります。 また交通事故などの緊急を要する場合、お預かりしているペット及びシッターの治療と並行し、お客様及び警察等の関係各所に連絡します。尚、その際発生した治療費・交通費などの各種費用は、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）本サービスの代行

当シッターが交通事故や急病等の緊急事態により本サービスの提供に伺えない場合、別のシッターが本サービスを代行する場合があります。その場合、本サービスに必要となる各種情報・個人情報及びお預かりした合鍵を、本サービスの代行者に渡すことをご了承ください。

（3）契約期間満了時

当店よりお客様へ鍵の手渡し（お客様のご希望に基づく鍵の送付を行った場合は、当店による送付手続き日）をもち、本サービス契約期間が満了したものとします。

第５条（ペットの健康と感染症予防）

シッティングご利用のペットは原則健康であることが前提となります。ペットの健康状態によってはシッティングをお断りさせて頂く場合はございます。

（1）ペットの検疫・予防接種

本サービスの対象となるペットは、原則として法が定めた検疫及び義務付けられた予防接種を受けていただきます。当該検疫・予防接種等を受けていただけない場合、本サービスのご利用をお断りさせていただきます。

（2）ペットの感染症

既に感染症に罹っているペットは、本サービスをお受けすることが出来ません。感染症の疑いがある場合、事前に獣医師による診断書が必要となります。万が一、お預かりするペットが感染症に罹っている事実を隠蔽し本サービスをご依頼された場合、結果として生じる損害賠償金をご請求させていただくことがあります。

（3）シッター感染症への配慮

本サービスを担当するペットシッターは、ペットの感染症予防を目的に以下の対策を実施します。
尚、以下の感染症対策には万全を期しますが、お客様自身にもお預かりするペットのワクチン接種を推奨します。
本サービス提供時にはその都度手指の消毒を行い、時には除菌スプレーを全身に噴霧します
本サービスを提供する室内は清掃を行い、お客様の代わりに出来る限り清潔な環境を保ちます
お散歩代行時も、他のペットとの接触に配慮し、伝染病などの感染を予防します
お預かりしたペットの拾い食い等に対する監視を怠らず、散歩時の衛生面にも配慮し本サービスを提供します

第６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、お預かりした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。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。

お預かりしたペットによる、ご自宅の植物・家財・物品等の損傷による損害

お預かりした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

お預かりしたペットによる第三者及び他のペットへの咬傷事故・感染症・疾病等の媒介

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

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

天変地異や当事者の責に帰し得ない災害等による損害

お預かりしたペットの病気・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

緊急事態による、当店都合のキャンセルに伴う損害

本サービス契約時間外に発生した一切の損害

（2）その他損害賠償金の定め

当店またはお客様のいずれかが、シッティング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。

第７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。

当店またはお客様が、本規約及びシッティング申込契約の条件に違反したとき
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
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いとき

第８条（シッティングの内容）

当店はシッティングの提供に対して、以下を共通事項とします。 尚、お客様にご提供する各シッティングの詳細内容は、お客様との事前打ち合わせにより決定します。

（1）カルテの作成

1-1〈カウンセリングの実施〉
本サービスを始めてご利用くださる場合、予定日の 3 日前までを目安にカウンセリングを実施します。その際に、具体的なシッティング方法を決めさせていただきます。カウンセリングは無料です。
1-2〈カルテの成作〉
お客様専用のカルテを作成します。
1-3〈シッティング当日〉
シッティング当日は、ご予約いただいた日時にお客様宅に訪問し、カウンセリング時に作成したカルテに沿ってお世話を行います。
1-4〈シッティングに関する報告〉
お預かり中のペットのご様子は原則 LINE でのご報告となります。ペットの健康状態、食事の食べ残し、排便の状態などをご報告します。文章に加えて、写真と動画も添付させて頂きます。また、定期利用の場合は、レポート内容が簡易的になる場合がございます。
LINE を用いたご報告ができない場合は、紙面でのご報告とさせていただきます。

（2）合鍵

2-1〈受け取り方法・タイミング〉
お客様宅の合鍵は事前の打ち合わせ時にお渡しいただくか、もしくは本サービス前々日までに郵送などでお送りください。また合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。この証明書は合鍵の返却時の引換交換となりますので、紛失されないよう保管下さい。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以外への合鍵の返却は致しかねますので、ご容赦ください。

2-2〈合鍵の管理〉
合鍵は当店金庫にて厳重に管理させていただきます。
2-3〈合鍵の返却方法〉
お預かりした合鍵は、本サービス終了後、打ち合わせ時にご指定頂いた方法でご返却いたします。定期的なご利用や急なご依頼の可能性があるお客様は、ご相談に応じて合鍵の長期お預かりも可能です。
また、海外旅行や出張など延長シッティングの可能性がある場合は、合いかぎ返却がご帰宅後になるような返却方法をご推奨させていただきます。

（3）物品の利用・清掃・立ち入り・訪問者への対応
3-1〈所有物の使用〉
感染予防・衛生面に配慮するため、お世話・清掃に使用する用品の使いまわしは致しません。 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。そのため、普段使用しているテッシュ、キッチンペーパーなどの紙類や器を洗うスポンジ、食器用洗剤などの用具・用品について詳しくお伺いします。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用意させていただく場合がございます。
3-2〈清掃方法・清掃範囲〉
本サービスの提供に基づき、お客様のご自宅を傷つけぬよう、お客様のご自宅備え付けの雑巾又はクイックルワイパー等で清掃をいたします。清掃範囲に関しては、事前の打ち合わせにて定めます。
3-3〈自宅内部の立ち入り場所〉
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。 不在時に開けられたくない部屋や扉は、ご要望によりセキュリティシールを使って、プライバシーを保護します。 原則としてシッターは、予め決められた部屋（必要な場所）以外には入らず、また依頼者様の貴重品・財物等には一切手を触れませんが、留守中の現金及び貴金属等については盗難防止のため、予め金庫あるいは安全な場所で保管頂きますようお願い致します。盗難については責任を負いかねます。
3-4〈訪問者の対応〉
原則として、本サービス提供中の訪問者の対応、お世話中ご自宅へかかってきた電話はトラブル防止のためお受けできません
3-5〈配達物の対応〉
新聞・郵便物の取り込みや保存の利く宅配物の受け取りなどは、お客様のご要望に応じて可能な限りお応えいたします。

（4）本サービスに関する事項
4-1〈訪問・帰宅時間帯〉
本サービス提供の当日は訪問・帰宅時間共に、事前に打ち合わせたお時間にお伺いいたしますが、道路状況、車両故障、事故等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シッティング時間を延長いたします

4-2〈ペットの取り扱い〉
出来る限りお預かりするペットのストレスを軽減させ、普段と変わらない環境にてお世話させていただきます。
4-3〈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、やむを得ない事情で時間延長、短縮の対応をする場合には、お客様へご連絡いたします。尚、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、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。

(5) お散歩代行に関する事項
5-1〈散歩の方法・ルートと時間〉
打ち合わせ時に普段のお散歩コースを確認させていただき、お散歩いたします。また別途、細かいご指示にも対応いたします。ただしお預かりした犬に危険が及ぶ可能性があると当店が判断した場合、適宜お散歩コースを変更させていただく場合がございます。(車や自転車の行き来が多いコースなど)
5-2〈リード・首輪の装着〉
事故防止のため、原則首輪とハーネスのダブルリードでのお散歩とさせていただきます。お預かりした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、お客様ご自身による事前確認をお願いします。尚、お客様にご了承を頂いたうえで、必要に応じて当店が所有する首輪・ハーネス・リード等を使用する場合がございます。
5-3〈鑑札・注射済票・迷子札の装着〉
原則としてお預かりするペットには、鑑札・注射済票・迷子札等の装着をお願いいたします。 5-4〈悪天候時の対応〉
悪天候時の対応方法は、お客様との事前打ち合わせの際に定めた内容に沿って行動します。尚、火災・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。その場合には、ご自宅の玩具などを利用して自宅内で遊ばせる等の補てんを行います。
5-5〈脱走・事故時の対応〉
当店の業務中は事故等が内容十分注意いたしますが、お預かりしたペットの脱走・事故・発病・怪我・死亡を含めた全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頂きます。
5-6〈災害時の対応〉
本サービスの提供中に大地震などの災害が発生した場合は、第一にペットの安全を確保します。当店がお客様宅が安全と判断した場合は本サービスの提供をそのまま継続し、家具等が転倒してペットが怪我をするなどの怪我・事故が発生した場合は動物病院にお連れします。その場合に、当店がお世話の継続が不可能と判断した場合は、至急お客様にご連絡させて頂き、お客様ご自宅の最寄りの避難所までペットと同行避難します。 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ときは、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をご請求させていただきます。万が一に備え、お客様には予備のフードや水、トイレ用品、キャリーバッグなどのご準備、避難所の確認をお願いいたします。

（6）交通機関の利用

6-1〈交通機関の利用〉

お客様宅への移動は、原則として自転車・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、実費にて請求させていただきます。

6-2〈自宅駐輪場の利用〉 本サービスの提供に際して、お客様のご自宅へお伺いする場合は、お客様のご自宅の駐輪スペースを利用させていただきます

6-3〈私営駐輪場の利用〉

自転車にて移動する場合、ご自宅の駐輪場が使えない場合に私営駐輪場を利用させていただくことも可能です。

誠に申し訳ございませんが、以下の場合には、本サービスのお申し込みを承ることができません。 何卒ご了承いただきますよう、宜しくお願い致します。

当ペットシッターとお預かりするペットの相性が著しく不適合である場合

お預かりするペットに感染症（ノミ・マダニ等）の恐れがある場合、又は発見した場合

お預かりする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

お預かりする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

契約時のシッティング申込契約書へ署名・押印いただけない場合

本利用規約に同意いただけない場合

その他、当店がご依頼を承れないと判断した場合

第 9 条（本規約の変更）

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出来ます。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が発生するものとします。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 10 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、本サービスを一時的に停止・中止することがあります。

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

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

火災、停電、落雷、事故等により本サービスの提供が出来ない場合

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出来ない場合

戦争、暴動などその他の緊急事態、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出来ない場合

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シッティング契約等は、なん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 11 条（個人情報の取り扱い）

（1）個人情報の管理
ご予約時・お申し込み時にいただいたお客様の氏名・住所などを含む個人情報は、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、契約の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

044-572-9316（店舗番号）

080-5890-7572(店舗携帯)

営業時間
9:00～20:00 不定休