

家事代行サービスご利用規約

第1条 サービス概要

1、 当社は、サービス利用者の自宅に赴き、サービス利用者に代わって家事代行を行います。
家事業務の範囲は以下の通りです。

① 日常的な家事業務（料理、洗濯、ゴミ捨て）

② 水回り（風呂、洗面所、トイレ等）、各部屋、廊下、階段、玄関または当社が可能と判断した場所の掃除、片付け。

ただし、ハウスクリーニングなどの専門業者に依頼するほどの汚れ、又は危険を伴う高所作業、換気扇の取り外し、破損しやすい物、高価な物、貴重品、一般的ではない動物の世話、水槽掃除は対象外です。

③ 当社が可能とした料理業務

2、 家事代行を行うにあたっての掃除の際の洗剤、道具等はサービス利用者の用意したものを使用するものとします。また、お客さま宅の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料はお客さま負担とさせていただきます。

3、 本サービスの対象年齢は18歳以上とします。ただし、未成年の場合は親権者の同意を得ていることを条件とします。

第2条 利用時間

1、 家事代行時間は1時間以上から1時間単位で承ります。1時間未満のご利用の場合も1時間分の料金となります。お客さまのご希望により、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。）。なお、スタッフの当日のスケジュール等により、延長のご要望にお応えできない場合があります。

2、 家事代行時間の計算方法はサービス利用者が指定した予約時間の開始時から終了時までとします。

第3条 利用料金

1、 本サービスの利用料金は、当社が別途定める料金表記載の料金となります（以下「サービス利用料金」といいます。）。

第4条 予定日時の変更・キャンセル等

1、 本サービス予定日時の変更については、本サービス予定日時の2日前の正午までにお客様から当社にお申し出いただくことによって、無償で変更・キャンセルすることができます。

以下に該当する場合、当該回のサービスはおお客様の都合によるキャンセルとして扱い、当該回のサービス利用料金の全額をお支払いいただきます。なお、サービスの振替はできかねます。

(1) 前項に定める変更可能締切時刻を経過した以降に変更またはキャンセルのお申し出をされた場合

(2) 本サービス予定日時にお客様がご自宅にご不在であった場合（この場合、スタッフを30分間待機させ、待機開始から30分以内にお客様とのご連絡が取れない場合にキャンセルとさせていただきます。）ただし、不在時対応でのサービスのご利用の場合、本号の適用はありません。

第5条 禁止事項

本サービスの実施にあたり、お客さま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)法令、公序良俗に反する行為、その他当社が不適切と判断した行為

第6条 料金支払い方法

1.定期サービスをご利用のお客さまは当月にご利用いただいたサービスの利用料金等を末日締め1か月単位でのお支払いとし、翌月10日までに銀行振り込みにて当社指定口座へ料金を支払うものとします。スポット契約のお客さまはサービス終了後に現金でお預かり致します。

第7条 本サービスの結果確認

1.お客さまが在宅で本サービスをご利用の場合、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、お客さまは、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。

第8条 本サービスの中止または解除

1.お客さま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解除できるものとします。

(1) 本規約に違反した場合

(2) 反社会的勢力に属すると判明した場合

(3) 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

(4) 本サービスを継続しがたい重大な事由が発生した場合、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さまに対する損害賠償請求を妨げないものとします。

第9条 本サービスの中途解約

1.お客さまが本サービスの解約をご希望する場合、当月末日までに当社にお申し出いただくことにより、翌月末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。なお、月途中での解約はできかねます。

第10条 本サービスに関わる損害賠償

1.当社は、本サービスの範囲以外の事柄に関しては、一切の責任を負わないものとします。

2.当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客さまが損害を被った場合、当社は、当社が加入する賠償責任保険に基づいて保険会社から受け取った保険金額を上限としてその損害を賠償します。

3.前項において当社が損害賠償の義務を負担する範囲は、お客さまが申し込まれた本サービス内容または本サービス実施時間内にスタッフが行った行為に起因するものに限定するものとします。

4.補償する物品は、掃除機・モップ類・洗濯バサミなどの家事で使用する消耗品を除きます。

5.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、その他やむを得ない事情等、スタッフの責めに帰さない事由からお客さまが被った損害またはお客さま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11条 直接契約の禁止

1.お客さまおよびその家族は、本サービスの契約期間中、契約終了後を問わず、当社が派遣したスタッフおよびその紹介により知り得たスタッフから、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、お客さまは、当社に対し、損害賠償金として、前項のスタッフまたは当該スタッフと同レベルのスタッフがお客さま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12条 協議事項

1.本契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、お客さまと当社とが協議して取り決めるものとします。

第13条 合意管轄裁判所

1.本サービスに係わる紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合は、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

<料理代行サービスに関する特約>

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。

調理道具が十分にそろっていない場合は、新たにご購入をお願いすることがあります。

アレルギーや苦手な食品等は、予めお知らせください。

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できません。

<買い物代行サービスに関する特約>

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。発生した費用や釣銭につきましては、レシートまたは領収書と相違がないかご確認いただき家事代行当日に精算ください。

サポーターズ株式会

〒541-0048 大阪市中央区瓦町3-4-10 日宝御堂ビル4F

TEL：06-4256-4776 FAX：06-4256-4778