

## エネリアハウスクリーニングサービス 利用規約

### (総則)

1. この利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、エネリア静岡株式会社（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、当社は以後のご利用をお断りすることができます。
3. 当社は本規約に付随して、個別規約を定めることがあります。この場合、個別規約は本規約の一部を構成するものとし、本サービスの利用には本規約に加えて個別規約の規定が適用されます。ただし、本規約と個別規約の定めが異なる場合には、個別規約の定めが本規約に優先して適用されます。

### (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 キッチンクリーニング
- ③ レンジフードクリーニング
- ④ 浴室クリーニング
- ⑤ 洗面化粧台クリーニング
- ⑥ トイレクリーニング

### (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。  
静岡市葵区、駿河区、清水区（由比・蒲原地区を除く）  
※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

### (サービスの申し込み)

1. お客さま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ます。
2. お客さまは本サービスに関する Web サイトの所定のページより必要事項を入力して当社に送信する（以下、「WEB 申込」）、または、当社が用意する所定の申込書に必要事項の記入いただくこと（以下、「申込書申込」）で、お客さまが指定したサービスをお申し込みいただけます。
3. 第 2 項によりお客さまがお申し込みいただき、当社がそれを承諾した時点で契約成立となります。
4. 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。
5. 本サービスのご予約は、お申し込み日から、6 日以降（土日祝および年末年始(12 月 29 日～1 月 4 日)を除く）のご希望日をご指定ください。
6. 本サービスのお申し込み日から 4 日以内（土日祝および年末年始を除く）に、当社提携会社よりご連絡します。
7. 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。その場合はお客さま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。

### (申込内容の変更・キャンセル)

1. サービス日時の変更、キャンセルをされる場合は、当社へご連絡ください。なお、予定訪問日の 3 日前の 17 時以降から 2 日前の 17 時までのキャンセルはご利用予定額の 50%、2 日前の 17 時以降のキャンセルはご利用予定額全額をいただきます。
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. WEB 申込で事前決済された場合に限り、契約成立後キャンセルした場合には、返金手数料を差し引いた金額で返金させていただきます。（返金手数料＝利用金額×3.6%＋40 円）返金にご利用いただいた支払方法の返金規定に沿って返金されます。
4. サービス予定日の予定時刻にお客さまがサービス提供場所にご不在であった場合、キャンセル料としてご利用予定額の全額を当社にお支払いいただきます。

### (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さま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いたします。
5. お客さまが前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. 作業目安時間は1人での作業を想定していますので、2人で作業を行う場合には目安時間より短い時間で終了する場合があります。
7. 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。
8. 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、スタッフは追加作業の内容および料金をお客さまに説明の上、お客さまが追加作業の実施に同意した場合、（サービスの申込）第6項にて定めるとおり精算手続きを行います。
9. サービス提供中は原則ご在宅いただきます様お願いいたします。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。
10. お客さまおよびその家族が感染症にかから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場合があります。
11. 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。

#### （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第三者に委託できるものとします。

#### （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ご利用予定額の全額を当社にお支払いいただきます。

#### (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. お客さま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. お客さまが銀行振込でのお支払いをご希望の場合、振込手数料はお客さま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さま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、以下のとおり精算していただきます。
  - (1) WEB 申込の場合は、現地で WEB サイトより追加分の申込みおよび決済手続きの完了確認後サービスを実施いたします。
  - (2) 申込書申込の場合は、サービス実施後に、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。

#### (再清掃・点検)

仕上りに満足いただけなかった場合は、以下の場合に限り、再清掃を承ります。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. 以下の項目にすべてに該当する場合、再清掃・点検を実施します。
  - (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) 作業実施前にお客さま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さま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。

#### (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8年が経過したエアコン・レンジフード・ガスコンロ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。

#### (損害賠償)

1. 本規約の他の規定に関わらず、当社の責めに帰すべき事由（故意または重大な過失による場合を除く）により、お客さま宅の建物・家財道具やお客さまや家族に損害を与えた場合で、かつ、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. 損害賠償の義務を負担する範囲は、お客さまから請け負ったサービス内容、サービス実施時間内に当社が行った行為に限ります。
3. 第1項又は第4項に該当する場合を除き、以下の場合には、補償対象となりませんので、あらかじめご了承ください。
  - (1) 発生した不具合が本サービスの実施に起因しない場合
  - (2) お客さまの責に帰す事由による破損、毀損
  - (3) お客さまの主観的価値である無形的損害賠償や慰謝料等の精神的損害の場合
  - (4) 2次的損害の場合
  - (5) 当社に責が認められない場合
  - (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
4. 本規約の他の規定に関わらず、当社の故意又は重大な過失がある場合、当社はお客

様に生じた損害を賠償するものとします。

#### (禁止事項)

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、その他当社が不適切と判断した行為
- (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) 購入する意思なく商品を注文する行為
- (8) その他当社が不適切と判断する行為

#### (個人情報の取り扱い)

1. 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、以下のとおり取り扱いたします。
  - (1) 個人情報保護法等の法令その他ガイドラインを遵守し、かつ善良なる管理者の注意をもって管理する。
  - (2) 当社が定めるプライバシーポリシー等に掲げる目的で目的達成に必要な範囲で利用する。
2. 当社は、お客さまから書面によって個人情報を取得する場合には、個人情報保護法等の定めに従い、予めその利用目的を明示します。
3. 当社は、本サービスの提供に必要な範囲内でお客さまの個人情報を当社委託先に提供します。
4. 当社および当社委託先は、本サービス提供期間中はもとより契約終了後といえども、お客さまの個人情報について、お客さまの事前の承諾を得ずに第三者（当社委託先の再委託先を除く。）に開示または提供をいたしません。ただし、裁判所等の公的機関から照会があった場合その他法令（金融商品取引所規則を含む）の定めによる場合は、相手方に事前または事後に通知することにより、必要最低限の範囲でお客さまの個人情報を開示することがあります。
5. 当社および当社委託先は自らの従業員等に対し、前4項の義務を遵守させるよう、必要かつ適切な監督を行います。

#### (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」という。)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」という。)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く)、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む。以下、「下請等」という。)が前項に反しないことを確約し、違反が判明した場合は、下請等との契約を解除しまたはそのための措置をとります。
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、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る。ただし、第1項についての解除は、何らの通知催告を要しません。
4. お客さままたは当社は、相手方が本条に反したことにより損害を被った場合は、相手方に対し、当該損害について本サービスに基づく損害賠償を請求でき、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。

(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。

(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。

(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。

(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。

【沿革】

2024年4月30日 制定