

よくあるご質問

サービス全般

◎自分の地区の担当エネリア店舗がわからない

下記をご参照ください。

エネリア静岡(株)静岡店：静岡市葵区、駿河区

エネリア静岡(株)清水店：静岡市清水区（由比・蒲原を除く）

エネリア東部(株)富士店：静岡市清水区（由比・蒲原）、富士市、富士宮市

エネリア東部(株)沼津店：沼津市、三島市、裾野市、清水町、長泉町、函南町

◎当日までにやっておいた方がいいことはあるか？

- ・エアコンクリーニングはエアコンの下に脚立を置いて作業するため、下の作業スペースを空けておくようにお願いします。
- ・貴重品や手に触れてほしくない物品はあらかじめご移動をお願いします。

◎クリーニング対応可能時間帯について教えてほしい

原則 8:45～18:00 です（作業内容によります）。

◎土日・祝日は対応できるか

対応できます。ただし、年末年始（12/29～1/4）は対応致しかねます。

◎どのような人が来るのか

静岡ガスグループ提携企業のスタッフが伺います。

◎静岡ガスとガス契約・電気契約はないが利用できるか

サービス対象地域の方であればご利用いただけます。ただし、一部地域の方はご利用いただけない場合がございます。

◎飲食店・事務所も対応できるか

本サービスは、一般の家庭で使用される機器、設備に対してのサービスです。家庭用以外（飲食店等）は対象外となります。事務所・飲食店等の店舗、学校、病院等の業務用建物は別途業務用エアコンクリーニングサービスで承っております。

注文・キャンセル・日程変更

◎ハウスクリーニングの申込方法を教えてほしい

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。

◎申し込み後のキャンセル・日程変更の流れを教えてください

サービス日時の変更、キャンセルをされる場合は、お申し込みをした各エネリアへご連絡ください。
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。

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。

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。

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お支払いいただきます。

◎当日の追加注文は可能か

可能です。ただし、当日の作業人の予定次第でお断りさせていただく場合がございます。

料金

◎サービス料金支払いの流れを教えてください

- ・WEB申込の場合、クレジットカード・デビットカード・PayPal いずれかでお支払いいただきます。
- ・申込書申込の場合、サービス終了後に請求書をお送りいたします。請求書に記載の銀行口座へお振込みをお願いします(振込手数料はお客さまにご負担いただきます)。

◎サービス料金以外にかかる費用はあるか

お客さまに駐車場をご用意いただけない場合、近隣コインパーキング利用料金を実費分頂戴いたします。

その他

◎サービスの不備やサービス中の物損が発生した場合、補償はしてもらえるか

万が一、故障や破損が発生してしまった場合、誠実にご対応させていただきます。詳しくは利用規約をご覧ください。