



Petservice en 利用規約

本利用規約は当店 PetService en(以下当店とする)と、その提供するシッティング・お散歩代行サービス(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、当店とご依頼者(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規約及び全ての関連規約、並びに使用条件などをよくお読みいただき、同意の上でご利用ください。

第一項(利用料金)

当店のサービスにかかる料金は以下の通りです。

本サービス利用料金は、通常料金・割増料金・オプション料金から構成されます。交通費など移動にかかる費用は実費精算とします。これらの詳細は、本項において詳細に定めます。

(1) シッティングサービスに関する基本料金

初回登録費用	
無料 (入会初回登録・打ち合わせ・カルテ作成費用)	

ドッグシッター (ブリーダー・コンシェルジュ) 60分	
全犬種統一(2頭まで)	3.800円
3頭目からの追加料金(1頭につき)	1.000円
キャットシッター (ノビノビケア) 40分	
一律(2頭まで)	3.000円
3頭目からの追加料金(1頭につき)	1.000円

※小動物を対象とするシッティングに関しては、キャットシッターの料金を適応するものとします。
また小動物のシッティング方法に関しては、お客様との事前の打ち合わせ時に、定めるものとします。

シッティング 回数券(10回分)	
ドッグシッター (グーグー・コンシェルジュ)	37.000 円
キャットシッター (ノビノビケア)	30.000 円

延長 30 分
一律 500 円

(2) お散歩代行料金 1回 30 分

お散歩代行は、お客様がご自宅にいらっしゃる場合のみのワンちゃん限定のサービスとなります。お客様の事情によりワンちゃんのお散歩ができない場合に、お客様に代わっていつものお散歩コースをワンちゃんとお散歩します。ワンちゃんのお散歩時間は1回30分を基本とします。

お散歩代行はお客様がご自宅にいらっしゃる事が基本条件となり、お客様がご自宅にご不在の場合、通常シッティング料金が適用されます。

※ただし外飼いのワンちゃん、合鍵のお預かりがない場合は、ご相談の上、可とします。

お散歩代行 Run-run walk (ランラン ウォーク) 30 分単位	
初回登録費用 (打ち合わせを含む)	無料
全犬種 1頭 30 分 (2 頭まで)	2.700 円
延長 (15 分)	500 円

お散歩代行 回数券 (15回分)	
全犬種 1頭 30 分 (2 頭まで)	30.000 円

お散歩代行は、安全確保のため一度に 2 頭までをお申し込みの上限とさせていただきます。また 3 頭以上のお申し込みに関しては、2回に分けてお散歩を行います。

延長 15 分
一律 500 円

(3)シッティングのオプションサービス料金

ドッグラン・ドッグカフェ出張(60分)	
小型犬(2頭まで)	1時間 2.500円
中型犬(2頭まで)	1時間 3.000円
大型犬(2頭まで)	1時間 3.500円

ドッグラン・ドッグカフェへの出張は、安全確保のため一度に2頭までをお申し込みの上限とさせていただきます。また3頭以上のお申し込みに関しては、2回に分けて出張を行います。

(4) シットイングの特別対応料金

本サービスの提供時間は、午前9:00時から午後20:00時までとします。なお、ご希望に応じて時間外のサービス提供も実施します。

特別対応料金	
早朝対応 (5:00~9:00)	+1.000円
夜間対応 (20:00~22:00)	+1.000円
深夜対応 (22:00~24:00)	+1.500円
年末年始・お盆・ゴールデンウィーク	+10%

(5) シットイングに付随するその他料金

その他料金			
合い鍵の受け渡し (お客様への返却)	レターパック	ゆうパック	手渡し
	510円	610円	交通費実費(往復分)
合い鍵の受け渡し (お客様からシッターに手渡し)	交通費実費(往復分)		

交通費	<p>実費</p> <p>※早朝、深夜（公共交通機関のない時間帯）の対応による 車両移動時は駐車料金、高速代の別途実費が発生します。</p> <p>〈車両移動時の実費計算式〉</p> <p>ガソリン当日価格×走行距離÷10KM/L(車体燃費)</p>
-----	--

(6) シットティングのキャンセル手数料・料金振込先

お客様のご都合により、シッター派遣の当日（前日の18:00以降を含むものとします）または前日（前々日の18:00以降を含むものとします）になってキャンセルされた場合、キャンセル料は以下の通りとします。

キャンセル手数料	
シットティング前日	50%（前々日の18:00以降を含む）
シットティング当日	100%（前日の18:00以降を含む）

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、3日以内にご返金します。お客様のご都合による契約期間短縮の場合は、（当日キャンセルの場合は申し訳ございませんが、時間に関係なくお世話の準備や移動時間が生じるため、契約期間が短くなくても料金は契約時の料金と同額となります。何卒ご理解の程、お願いいたします。）シットティング前日キャンセルと同様の扱いとなります。

当店の都合によるキャンセルの場合、事前にいただいた全額を5日以内にご返金いたします。

また、キャンセルに対するご返金方法は現金、あるいはお客様にご指定いただいた銀行口座へのお振り込みとなります。

(7) 利用料金は、原則前払いとします。シットティング当日までに現金またはカード、銀行振込でお支払ください。銀行振込の振込先は以下の通りです。

振込銀行口座

ジャパンネット銀行 ビジネス営業部支店
口座番号 1344352 名義人 ペットサービスエンウイヒロユキ

尚、キャンセル料及び各種費用の支払いに関しては、サービス開始日から5日後までに現金又は当店指定銀行へ振り込みの方法にて、お支払いいただきます。

第二項（緊急時の対応）

本サービスのペットシティングにおける、緊急時の対応は以下の通りです。

(1) シティング時のペットのケガ及び疾病

お預かりしている犬・猫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、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、お預かりしている犬・猫及び担当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。

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) シティングの代行

担当シッターが交通事故や急病などの緊急事態により、シティングに伺えない場合、別のシッターがシティングを代行する場合があります。その場合、シティングに必要な個人情報及びお預かりした合い鍵を、シティングの代行者に渡すことにご了承下さい。

(3) 契約期間満了時の対応

シティング期間満了日までにお客様より帰宅のご連絡がない場合、お客様ご指定の緊急連絡先に連絡し、今後の指示を仰ぎます。(交通トラブルなどで当日帰宅できない場合、お世話の延長等の対応をさせていただきます。) その際、ご指定の緊急連絡先と連絡が取れない場合、または連絡を拒まれた場合にはシティング期間が満了したものとさせていただきます。

(4) お客様の死亡時の対応

契約期間中にお客様が死亡した場合、緊急連絡先でお伺いしたペ親族や知人に相談の上、お預かりしたペットの今後の引き取り方法を協議させていただきます。その際、ご指定の緊急連絡先と連絡が

取れない場合、または連絡を拒まれた場合には、お預かりしているペットの所有権を放棄したものと判断します。その際、お預かりしているペットはご連絡の取れなくなったより7日以内に、地域を担当している動物愛護センターに保護していただきます。

第三項（ペットの健康と感染症予防）

(1) ペットの検疫・予防接種

ペットシティング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等を受けていただきます。

(2) ペットの感染症

既に感染症を罹っているペットは、シティングをお受けすることができません。

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べいし、シティング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することがあります。

(3) シッターの感染症への配慮

シティング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、以下を実施します。

- ・シティングの際はその都度、手の消毒を行い、時には除菌スプレーを全身にスプレーします。
- ・シティングを行う室内は清掃を行い、お客様の代わりに清潔な環境をキープできるようにします。
- ・ユニフォームやエプロン、靴下などは、訪問ごとに取替えます。
これにより、ペットとの間接感染を防ぐことができます。
- ・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。
拾い食いに対する監視を怠らず、散歩時の衛生面にも注意して散歩を行います。

尚、これら感染症への配慮は万全を期しますが、より万全を期すためにも、ご依頼いただくペットのワクチン接種を推奨します。

第四項（免責事項）

契約期間中、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。

- (1) ペット自身によって引き起こされた、お客様宅の植物・家財・物品等の損傷による損害
- (2) お世話対象となる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
- (3) ペットによる第三者及び他のペットへの咬傷事故・感染症の媒介

- (4) シッティング場所に同居する、シッティング対象外の動物及び人が被る間接損害
- (5) 当店の管理下でない、お客様の貴重品などの所有物の紛失・盗難などによる一切の損害
- (6) 天変地異や当事者の責に帰し得ない災害等による損害
- (7) ペットの病気・死亡・怪我・事故・脱走・盗難など、シッティング対象の生体への一切の損害
- (8) 緊急事態による、当店都合のキャンセルに伴う損害
- (9) シッティングサービス契約時間外に発生した一切の事故
- (10) ドックラン、ドックカフェなどの外部サービスにおいて、当社が当該サービスの利用規約を順守している上で発生した事故・盗難等に関する一切の損害

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ぺいは一切行いません。

第五項（シッティングの内容）

当店はシッティングに対して、以下を共通事項とします。

尚、各シッティングに関する詳細は、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】

初めてのお客様は事前打ち合わせを行います。

これはシッティング開始予定日の3日前～1週間前までに実施します。

その際、具体的な個別のシッティング方法を取り決め、お散歩コースも一緒に歩きます。

また、打ち合わせだけのご利用も可能です。

1-2 【シッティング当日】

シッティング当日は、ご予約の日時にお客様宅に訪問し、事前打ち合わせ時に作成したカルテに沿ってお世話をおこないます。ペットへの接し方やお世話の方法など、各ご家庭に合わせて、きめ細かく対応させていただきます。

1-3 【カルテの作成】

打ち合わせの内容をレポートにまとめ、郵送いたします。

カルテは2通作成し、当社とお客様で情報共有できるようにいたします。

1-4 【シッティングに関するレポート】

シッティング中のペットの様子はレポートに細かく記し、後ほどお客様にお読みいただけるようにします。

衛生管理等のお世話内容のご報告に加え、ペットの食欲や食べ残し、排便排尿などの健康状態、またお散歩中の出来事やシッターと遊んでいる時の様子など、きめ細かなご報告を心掛けます。
(※お客様が在宅、定期利用等の場合は、当該レポートを割愛させていただくこともございます)。

また規定のレポート方式に限らず、お電話やメールなど、お客様がご希望のご報告方法も承りますので、外出先でもペットの様子をご確認いただくことができ、ご安心いただけます。

(2) 合い鍵

2-1 【受け取り方法・タイミング】

お客様宅の合い鍵は、お客様との打合せ時、もしくはペットシッターサービス前日までにお預かりに伺います。この合い鍵はサービス終了後、料金の精算も兼ねて、改めてご返却にお伺いします。ご希望に応じて、書留郵便での返却も承ります。

また、お客様の大切な合い鍵をお預かりするため、合い鍵の預り証を発行し、当店で厳重に保管いたします。

2-2 【合い鍵の管理】

万が一の紛失防止のため、合い鍵には Bluetooth 連携のタグを付けます。合い鍵は当店にて厳重に管理させていただきますので、ご安心ください。

2-3 【合い鍵の返却方法】

お預かりした合い鍵は、シッティングサービス終了後、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。

定期的なご利用や急なご依頼の可能性のあるお客様は、ご相談に応じて合い鍵の長期お預かりも可能です。

(3) 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・清掃に必要なものは使い回しはおこないません。シッティングでは原則、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、食器用洗剤などの用具・用品について詳しくお伺いします。

3-2 【フード・トイレ用品の使用・購入】

ペットのストレス軽減と感染症予防のため、シッティングでは原則ご自宅にご用意されたものを使ってお世話いたします。万が一、シッティングに必要なフード、トイレ用品等がご用意されていなかった

場合に備え、当店でもシッティング用品をあらかじめご用意させていただき、対応いたします。

3-3 【清掃方法・清掃範囲】

シッティング後にお客様のお部屋を傷つけてしまわないよう、ご自宅備えつ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。

3-4 【自宅内部の立ち入り場所】

事前打ち合わせで定めたシッティング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ーシールを使って、プライバシーを保護します。

3-5 【特別な機器の取り扱い】

原則としてお客様からの要望がない限り、ご自宅を傷つける恐れのある特別な機器は扱いません。

3-6 【訪問者の対応】

原則として、シッティング業務中の訪問者の対応、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。

3-7 【配達物の対応】

新聞・郵便物の取込や保存の利かない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) シッティング

4-1 【訪問・帰宅時間帯】

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、ご連絡の上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】

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客様に代わってお世話させていただきます。

4-3 【ペットの安否確認】

お客様の自宅到着時と帰宅時に、メール又はお客様と連絡が取れる媒体へ、担当のシッターがお預かりしたペットの安否確認写真をお送りします。

4-4 【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シッティングを行います。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、お客様へご連絡をいたします。

なお、その場合の時間延長・短縮対応にかかるシッティング費用は、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、シッティング費用は当店にて負担いたします。

4-5 【依頼者・シッターの帰宅困難時】

シッティング期間終了翌日までにお客様よりご帰宅の連絡がない場合、お客様に緊急事態が発生して帰宅困難になっていると判断し、ペットの健康と安全のためにお預かりしている合い鍵を使用し、ご自宅へ様子を見に伺います。その際、所定のシッティング料金を申し受けます。

万一、当店スタッフに緊急事態が発生し、帰宅困難な事態に陥った場合、シッティングの代行者に連絡を行い、ペットシッティングを含むその後の対応を代行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シッティングの代行者に渡す場合があります。

シッティングへは時間に余裕を持ってお伺いしますが、当日の天候・交通状況・他のお客様のシッティング状況(アクシデント発生やペットの体調不良等による時間延長)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) 散歩

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。

ワンちゃんに危険が及ぶ可能性があるかと判断した場合は、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、ペットがいつも装着している首輪・ハーネス・リード等は、破損・ゆるみなどが無いようお客様ご自身でも事前確認をお願いいたします。

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】

打合せの際、悪天候時の対応についてお客様の判断を仰ぎ、それに沿って行動します。
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。
その場合には、ご自宅内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ないよう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、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】

シッティング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。
お客様宅が安全であれば、お世話はそのまま継続となり、家具等が転倒してペットが怪我をしたときは動物病院へお連れします。

その場合に、当社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いただき、お住まいの近く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とれないときは、東京都の避難指導に従い、動物愛護センターにて保護となります。

万が一に備え、お客様には予備のフードや水、トイレ用品、キャリーバックなどの準備、避難所のご確認をお願いいたします。

(6) 交通機関の使用・駐車場

6-1 【お客様宅駐車場の利用】

ご相談の上、お客様宅に駐車場がありシッティング時に利用できる場合、かつ夜間対応等による車両移動の際には、お客様宅の駐車スペースを利用させていただく場合があります。

6-2 【私営駐車場の利用】

近隣の私営駐車場を利用させていただく際はご指定下さい。

私営駐車場利用の際は別途パーキング代実費をご負担いただきます。

6-3 【駐車場利用時のトラブル】

コインパーキングや近隣スーパーやデパートの駐車場、お客様宅前への路上駐車は、駐車の確約が得られないため、駐車場のご準備とはみなせませんのでご了承ください。

近所のスーパーなどへの駐車・路上駐車はトラブル防止のため、お断りしています。

万が一ご指示いただいた駐車場にて、駐車違反を理由に検挙された場合は、駐車違反代金のご負

担をお願いする場合がございます。

6-4 【交通機関の利用】

お客様宅への移動は、原則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車両移動を行います。

その際、発生した交通費に関しては、本利用規約内に記載した金額をご請求します。

第六項（ご依頼をお断りする場合）

以下の場合には、ご依頼を承ることができません。

何卒ご了承くださいますよう、宜しくお願いします。

- ・ 担当ペットシッターとご依頼ペットが、著しく相性が不適合である場合
- ・ ご依頼のペットに感染症の恐れがある場合
- ・ ご依頼のペットに鑑札や注射済票が未装着の場合
- ・ ご依頼のペットが過度に攻撃的で、シッティングに多大な影響が出る場合
- ・ 契約時の契約書へ署名・押印いただけない場合
- ・ 当利用規約に同意いただけない場合
- ・ その他、当社がご依頼を承れないと判断した場合

第七項（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、当社が別途定める場合を除き、本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。

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。

第八項（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
- ・ 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
- ・ 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できない場合
- ・ 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できない場合

- ・ 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

- ・ その他、当社が本サービスの停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、何ら影響を受けないものとします。

(3)

当店は、本項に基づき当社が行った措置によりお客様に生じた損害に対して、一切の責任を負いません。

第九項（個人情報の取り扱い）

(1) 個人情報の管理

ご予約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) シッティングの代行者への開示

第二項(2)シッティングの代行に基づき、お客様の個人情報を知らせる場合があります。

(4) ドックラン、ドックカフェなどの外部を利用するオプションサービスにおいて、サービス利用のために所有権者の情報、及び緊急連絡先を求められた場合、利用申込書にお客様個人情報を記載する場合があります。

(5) その他、個人情報に関する取り扱いは、当社「個人情報取り扱いに関する表記」にて定めることとします。