

## ベアーズ 利用規約(個人用)

この利用規約(以下「本規約」といいます。)は、株式会社ベアーズ(以下「当社」といいます。)の提供する家事代行、キッズ&ベビーシッターサービスおよびハウスクリーニング(これらに関するオプションを含みます。以下総称して「本サービス」といいます。)をお客様が利用するにあたり適用されるお客様との取決めです。本サービスを利用するにあたって、本規約の内容をご理解・ご承諾いただき、お客様は本規約の各条項を遵守するものとします。なお、本サービスに関し、当社が特約その他個別規約を設けている場合には、当該個別規約も本規約と一体となって適用されるものとします。また、本規約と個別規約が異なる場合には、個別規約が優先するものとします。

(本サービスの申し込み)

第1条 本サービスの利用を希望するお客様は、当社に本サービスの利用を申し込むものとします。

- 2 当社は、お客様のご希望を伺って、本サービスを提供する日時(以下「本サービス予定日時」といいます。)を決めます。ただし、状況により、ご希望の日時に本サービス予定日時を設定できない場合があります。
- 3 当社の説明終了後、お客様は本規約および説明内容に同意の上、本サービスに関する契約書(以下「契約書」といいます。)にご署名いただきます。

(本サービスの内容)

第2条 本サービスは、本規約(個別規約を含みます。以下同様とします。)および契約書記載の内容ならびに予めお客様と当社で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。

- 2 本サービスによって清掃を行う場合、清掃箇所の汚れ等の状態によっては、汚れが完全に落ちない場合があります。
- 3 お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、スタッフは、お客様にご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。また、不在時対応でのサービスをご利用の場合、スタッフは原則として「ベアーズのサービスレポート」記載の作業のみ行いますが、お客様と連絡がつく場合は、ご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。
- 4 本サービス実施にあたり、当社はおお客様のご要望に沿うよう努力いたしますが、以下のご要望には応じかねます。
  - (1) 高所での作業や危険を伴う作業  
ただし、ハウスクリーニング実施時の脚立使用の清掃作業を除きます。
  - (2) 専門資格の必要な作業
  - (3) 車両の運転(自転車、他の軽車両を含みます。)
  - (4) 介護や医療行為(投薬を含みます。)
  - (5) お子様の見守りなどのベビーシッター業務  
ただし、キッズ&ベビーシッターサービスをお申込みの場合を除きます。
  - (6) 家事代行におけるエアコン、換気扇、洗剤を使用してお風呂の天井清掃、バスタブのエプロン内清掃等の専門清掃
  - (7) ハウスクリーニングサービスにおける洗濯、料理、アイロン掛けその他清掃作業以外の家事代行業務
  - (8) 郵便ポスト等を使用した鍵の受け渡し
  - (9) その他、スタッフが実施困難と判断した作業
- 5 本サービス実施により発生したゴミ・廃棄物等はおお客様にて処分していただきます。

(本サービスの契約期間、更新)

第3条 本サービスの契約期間は、契約開始日から1年を経過した日の属する月の末日までとします。

- 2 契約期間満了の1か月前までにお客様または当社のいずれかから書面による申し出がない場合、本サービスの契約期間は自動的に1年間延長されるものとし、以後も同様とします。

(本サービスの利用料金)

第4条 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。)

- 2 当社が別途定めるオプションを申し込まれたお客様は、サービス利用料金に加えて、当社が別途定める料金表記載の各オプション料金をお支払いいただきます。
- 3 ロイヤルプランを申し込まれたお客様は、サービス利用料金に加えて、当社が別途定める料金表記載の料金をお支払いいただきます。
- 4 お客様のご希望により、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。
- 5 お客様のご希望により深夜・早朝(21:00~7:59)のサービスを実施する場合、25%割増の割増料金をお支払いいただきます。
- 6 契約期間中であっても、法令の制定、改廃、経済状況の変動、租税公課の増減等により、当社は利用料金を改定できるものとします。
- 7 サービス利用料金の支払予定日から2か月以上料金の支払滞りがあった場合、2か月目以降より滞り開始日に遡及して年14.6%の遅延損害金が加算されます。

(本サービス予定日時の変更・キャンセル等)

第5条 本サービス予定日時の変更については、以下の各号に定める日時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、無償で変更することができます。その際、当月の所定サービス回数が減ってしまう場合は、翌月から当該サービスをご利用いただけるサービス利用券(以下「サービス利用券」といいます。)を交付するものとし、当月のサービス利用料金の減額または返金はいたしません。

【ベアーズコールセンター受付時間9:00~21:00まで、ただし、年末年始を除きます。】

- (1) 家事代行 本サービス予定日時の前営業日17:00まで
- (2) ハウスクリーニング 本サービス予定日時の前営業日12:00まで
- 2 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超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。)
- 3 当月の所定サービス回数のサービス日時が未定のまま月をまたぐ場合、本サービスの未実施分についてはサービス利用券を交付するものとし、当月のサービス利用料金の減額または返金はいたしません。
- 4 サービス利用券は、現金との引換えはできかねます。またサービス利用券は、追加サービスとしてのみご利用が可能であり、月額の利用料金より差し引いてのご利用はできかねます。

(本サービス実施に伴う確認事項)

第6条 本サービスの実施にあたり、お客様宅の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料はおお客様負担とさせていただきます。

- 2 定期的に行われるサービスの初回時は、サービス時間内にお打合せの時間を30分程度設けさせていただきます。
- 3 本サービス時は当社社員が指導やコーディネートの為、同行させていただく場合があります。
- 4 インフルエンザ等の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お知らせください。
- 5 ご不在宅でのサービスは確認書にサインがない場合もサービス終了とします。
- 6 家事代行において、専任制プランを選択した場合であっても、専任スタッフにやむを得ない事情がある場合には、代理手配・日程変更・サービス利用券への振替をご提案させていただく場合があります。
- 7 家事代行の日常清掃の実施にあたり、スタッフは、原則としてお客様宅の洗剤、掃除用具等を使用させていただきます。その使用による道具等の消耗等に伴う費用は、お客様負担とさせていただきます。
- 8 本サービス実施時までに、お客様は貴重品(例:現金・有価証券・各種金券・預金通帳・キャッシュカード・貴金属・健康保険証・運転免許証・パスポート・領収書・印鑑・美術品・高価品・希少価値のあるもの等)を鍵のかかる場所またはスタッフが立ち入らない場所へ保管し、お客様にて厳重に管理していただきます。
- 9 以下各号に定める物、やむをえず前項の保管ができない貴重品、およびその他取り扱いに注意を要する物については、お客様は事前にスタッフへ通知を行うこととします。
  - (1) 骨董品、絵画、置物、美術品等
  - (2) 破損・故障のおそれのある物またはすでに破損・故障している物
  - (3) 接触に注意を要する物(例:稼働中の電化製品)
  - (4) その他取り扱いに注意を要する物
- 10 お客様の都合によるスタッフの指名・交代の要請にはご希望に添えない場合があります。

#### (禁止事項)

第7条 本サービスの実施にあたり、お客様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
- (5) その他当社が不適切と判断した行為

#### (本サービスの料金支払い方法)

第8条 お客様は、当月にご利用いただいたサービスの利用料金等を、当社が予め定める支払い方法にて当社にお支払いいただくものとします。

- (1) 本サービスのサービス利用料金、オプション料金、延長料金および割増料金は、末日締め1か月単位でのお支払いとし、クレジットカード決済または当社の指定する金融機関にお客様が設けた口座から、当月分を翌月27日(金融機関が休日の場合は翌営業日)に当社が自動引き落としいたします。ただし、口座振替の手続が整わなかった場合、手続完了までの間は、銀行振込にて当社指定口座へ料金を支払うものとします。この際の振込手数料は、お客様の負担といたします。
- (2) 自動引落ができるのは、指定の金融機関のみとなります。
- (3) 残高不足等の事由により自動引落がなされなかった場合またはクレジットカード決済がなされなかった場合、引落予定日またはクレジットカード決済予定日から3日以内に銀行振込にて、第1号の料金を当社指定口座へお支払いいただきます。この際の振込手数料は、お客様の負担といたします。
- (4) 自動引落またはクレジットカード決済がなされず、3日以内に当社指定口座へ第1号の料金がお振り込みいただけなかった場合は、当社は、本サービスの提供を停止することができます。

#### (本サービスの結果確認)

第9条 お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、お客様は、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、お客様は、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。
- (2) 前号のお客様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客様は、スタッフが作成する「メイドサービス専用・確認書」(家事代行の場合)または「ハウスクリーニング確認書」(ハウスクリーニングの場合)をご確認の上、所定の欄に署名・捺印を行うものとします。なお、本サービス実施前に確認した内容との相違や不備等があった場合、お客様はスタッフへその旨を指摘またはサービス終了後に当社へ連絡するものとします。
- (3) お客様は、スタッフの勤務態度およびサービス内容に疑義が生じた際は、直ちに当社へ連絡するものとします。
- 2 不在時対応でのサービスをご利用の場合、お客様は、スタッフの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) お客様は、帰宅後、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。
  - (2) 前号のお客様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客様は、スタッフが作成し、所定の場所に備え置きした「メイドサービス専用・確認書」または「ハウスクリーニング確認書」をご確認の上、所定の欄に署名・捺印を行うものとします。なお、本サービス実施前に確認した内容との相違や不備等があった場合、その内容を記入し、スタッフが次回訪問時に対応するものとします。また、緊急の場合、お客様は、当社のコールセンターまで連絡するものとします。
  - (3) お客様は、スタッフの勤務態度およびサービス内容に疑義が生じた際は、直ちに当社へ連絡するものとします。

#### (本サービスの契約変更)

第10条 本サービス契約時にお伺いしたお客様の氏名、住所、電話番号、勤務先等に変更が生じた場合は、直ちに当社へ通知するものとします。また、本サービスの一部または全部の変更を希望される場合は、当月末日までに当社所定の手続きを行うことにより、翌々月1日をもって本契約の内容を変更することができます。

#### (本サービスの中止または解除)

第11条 お客様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) お客様が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者または暴力団関係団体、その他反社会的勢力であると判明した場合
- (3) お客様が、犯罪行為等により逮捕、勾留された場合
- (4) 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
- (5) 本サービスを継続したい重大な事由が発生した場合
- (6) 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様に対する損害賠償請求を妨げないものとします。

#### (本サービスの休止)

第12条 お客様が本サービスの休止をご希望する場合、当月末日までに当社にお申し出いただくことにより、翌々月1日をもって本サービスの休止ができるものとします。なお、月途中での休止はできません。

(本サービスの中途解約)

- 第13条 お客様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ますものとしします。なお、月途中での解約はできかねます。
- 2 前項にかかわらず、解約申し出月および翌月分のサービス利用料金およびオプション料金をお支払いいただくことにより、お客様は直ちに本契約を解約することができるものとしします。

(本サービスに関わる損害賠償)

- 第14条 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、お客様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。ただし、当社に故意または重過失があった場合には、この限りではありません。
- 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、お客様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します。
- 4 補償する物品は、掃除機・モップ類・洗濯ばさみなどの家事で使用する消耗品を除きます。当該消耗品の補償を希望される場合は、別途オプションをお申込みください。
- 5 ペットをお預けになる場合、各種保険にご加入ください。保険未加入の状態、事故が発生した場合、当社は一切責任を負わないものとしします。ただし、当社に故意または重過失があった場合には、この限りではありません。
- 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、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様が被った損害またはお客様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します。

(直接契約の禁止)

- 第15条 お客様およびその家族は、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、お客様は、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様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します。

(協議事項)

- 第16条 本規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、お客様と当社とが協議して取り決めるものとしします。

(個人情報の取扱い)

- 第17条 当社は、当社ウェブページで公開する個人情報保護ポリシー (<http://www.happy-bears.com/privacy.html>) に従って、お客様の個人情報を適切に取り扱うものとしします。

(合意管轄裁判所)

- 第18条 本サービスに係る紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としします。

2015年4月1日現在

<新定期プランに関する特約>

- 1 本サービス予定日時の前々営業日17:00以降に変更またはキャンセルのお申し出をされた場合、当該回のサービスは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半額をお支払いいただきます。なお、当該日時の前営業日17:00以降に変更またはキャンセルのお申し出をされた場合は、本規約第5条第2項に準じます。
- 2 前項によるキャンセルとなった場合、サービスの振替はできかねます。

<キッズ&ベビーシッターサービスに関する特約>

- 1 キッズ&ベビーシッターサービスは、必ず大人の方からお預かりさせていただきます。また、お子様だけを残してのキッズ&ベビーシッターサービスの終了はできかねます。当該サービス終了時には、必ず大人の方へお子様をお引き渡しするものとしします。
- 2 キッズ&ベビーシッターサービス終了の際、保護者様が不在の場合には、保護者様が指定する大人の方にお子様をお引き渡しするものとしします。その場合、確認書にサインをいただくかともサービス完了とさせていただきます。
- 3 保護者様のご帰宅が予定の時間よりも早い場合でも、ご契約時間のご料金をいただきます。
- 4 健康保険証(コピー可)および緊急ご連絡先をお預かりさせていただきます。
- 5 スタッフ1名につき、3歳以上のお子様については2名まで同時シッティングが可能です。なお、3歳未満のお子様については、スタッフ1名につき、お子様1名の対応となります。
- 6 キッズ&ベビーシッターサービス中の家事代行は、手の空いた時のみとさせていただきます。家事代行の内容が多い場合、別途スタッフを1名手配させていただきます場合がございます。また、当該サービス中の家事代行は、目の届く範囲での実施となります。
- 7 0歳児に対するキッズ&ベビーシッターサービスは、できかねます。
- 8 宿泊等、日をまたいでのキッズ&ベビーシッターサービスはできかねます。
- 9 病院で医師のもとに処方された薬について、医師名、薬の種類、内服方法を具体的に記載した投薬依頼書を提出し、かつ、保護者様の許可がある場合を除いては、お子様への投薬はできかねます。
- 10 お子様が何らかの病気に罹患している場合、または大きなケガをしている場合のキッズ&ベビーシッターサービスの実施はできかねます。ただし、病気の場合については伝染のおそれがない、またはケガの場合には症状が安定していると医師が判断した場合を除きます。(診断書の提出が必要となります。)

<楽ラクうちごはんサービスに関する特約>

- 1 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。
- 2 調理道具が十分に揃っていない場合は、新たにご購入をお願いすることがあります。
- 3 アレルギーや苦手な食品等は、予めお知らせください。
- 4 初回ご利用の際は、味付けの打ち合わせのため、できる限りご在宅ください。
- 5 調理品は、冷凍保存を基本とさせていただきます。
- 6 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かねます。

<買い物代行サービスに関する特約>

- 1 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。
- 2 発生した費用や釣り銭につきましては、レシートまたは領収書と相違がないかご確認いただき、家事代行当日にご精算ください。
- 3 スタッフによる購入費用の立替はできかねます。