

利用規約

この利用規約（以下、「本規約」といいます）は、株式会社さくらインベスト（以下、「弊社」といいます）が提供する

家事代行サービス「GRANMAID」（<https://granmaid.com/>）

（以下、「本サービス」といいます）の利用条件を定めるもので、本サービスを利用するお客様に適用されます。本サービスの利用にあたって、お客様は、本規約の内容を理解・同意のうえ、本規約を遵守するものとします。

運営、管理

本家事代行サービスは、「GRANMAID」と称し、株式会社さくらインベスト（大阪府大阪市北区梅田2丁目5番6号桜橋八千代ビル9階）が運営・管理を行います。

第1条(本サービスの内容)

1. お客様への本サービスの提供は、弊社スタッフにより提供いたします。
2. 本サービスは、お客様と弊社で相談の上、決定した作業内容にしたがって実施します。お客様が在宅の場合、お客様とスタッフが相談の上、作業内容を変更する場合があります。
3. 本サービスによって清掃を行う場合、汚れやシミなどが完全に落ちない場合があります。
4. 本サービスにより発生したごみ、廃棄物等はお客様にて処分をしていただきます。
5. 本サービスの実施にあたり、スタッフはお客様宅の設備および洗剤、掃除道具、調理道具、調味料等の備品を使用させていただきます。その使用による設備や備品等の消費・消耗等に伴う費用は、お客様にてご負担いただきます。
6. ペット（犬、猫だけでなく鳥類、爬虫類などの生き物も含みます）を飼っている場合、本サービス利用前に必ず弊社に連絡をしてください。本サービス利用時はゲージ等に入れていただく場合があります。

7. お客様の大切な物、貴重品(現金、キャッシュカード、運転免許証、印鑑、パスポート、希少価値のあるもの等)、壊れやすい物、割れ物などは事前に移動いただき、お客様にて厳重に管理していただきます。

8. 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、お客様は事前に弊社へ通知を行うこととします。

例

①絵画、置物、美術品、骨とう品等

②破損・故障のおそれのある物または既に破損・故障しているもの

③稼働中の電化製品など接触に注意を要するもの

④その他取り扱いに注意を要するもの

9. 以下に記載のものは対応不可なサービスとします。

①専門的な技術、専門的な知識が必要な作業

②高齢者、障がい者の身体介護

③資格が必要な作業

④自転車、他の軽車両を含む車両の運転

⑤投薬を含む医療行為

⑥ペットの散歩

※エサ・排泄のお世話などはいたしません。

⑦高所や足場が不安定な場所での作業等、スタッフの身体に直接危険を伴う作業

⑧その他、スタッフが実施困難と判断した作業

10. 留守宅での本サービス利用の場合、原則として事前に打ち合わせした作業のみを行います。お客様と事前の連絡がつかない場合は、本サービスの中止をさせていただく場合があります。

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

1 2. サービス提供時間を超えてのサービス提供・作業は、延長の申し込みがない場合、原則行いません。

第2条(スタッフの変更)

1. スタッフの変更による料金の発生はありません。

第3条(本サービス結果確認・作業のやり直し)

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. お客様は、スタッフの勤務態度および本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。

3. 万一、事前に取り決めたサービス内容が実施されていないことが認められる、もしくはスタッフによる作業の不備が明らかな場合には、当社は、当該本サービス箇所の本サービスのやり直しまたは本サービス利用料金の返還を行います。但し、事前に「サービス契約書」に記入いただいた内容に限らせていただくものとし、それ以外のお申し出は受けかねます。

第4条(初回利用時)

1. 初回のお客様は現地でのヒアリングをさせていただきますので、初回は必ず在宅するようお願いいたします。

2. サービス終了時に不在の場合は公式LINEでやり取りさせて頂くことがあります。公式LINEの登録をサービス開始までをお願いいたします。

第5条(本サービス予定日時の変更・キャンセル等)

1. 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前日18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。

2. お客さまのご都合によるキャンセル料金に関しては、下記の通りキャンセル料を申し受

けます。

前日18時までのキャンセル なし

前日18時以降のキャンセル 料金の50%

当日のキャンセル 料金の100%

※本サービス予定日時にお客さまがご自宅にご不在であり、スタッフを30分間待機させ、待機開始から30分以内にお客さまとのお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。（不在時対応でのサービスを事前にお申込みの場合は除く）

第6条（禁止事項）

お客様の以下の行為は禁止とします。

- 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等、名誉を傷つける言動
- ④本サービスの運営または提供に支障を生じさせる、または、生じる可能性がある行為
- ⑤法令、公序良俗に反する行為
- ⑥他サービスへの勧誘行為
- ⑦犯罪に結びつく、または犯罪に結びつく可能性のある行為
- ⑧その他弊社が不適切なものと判断した行為

第7条（本サービスの中止または解除）

1. お客様が以下のいずれかに該当した場合、弊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本規約に従わない、または、違反した場合
- ②お客様が反社会的勢力に属するまたは反社会的勢力と関係があると判明した場合

③本サービスの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サービスを継続することが不可能な事態が発生した、または、継続が不可能と弊社およびスタッフが判断した場合

⑤あらかじめ頂いたお客様の情報に虚偽の情報が含まれている場合

2. 上記の場合に発生したお客様の損害に関して、弊社またはスタッフはその損害の賠償責任を負わないものとします。

第8条(直接契約の禁止)

1. スタッフの個人的な連絡先を聞くことを禁止します。

2. お客様、またはその家族は本サービスの終了後であっても、お客様により知り得たスタッフに対して、弊社の許可なく直接サービスの提供依頼をすること禁止します。

3. 前項の規約違反が発覚した場合、お客様は弊社に対して違約金として金100万円支払うものとします。

第9条(鍵のお預かり)

1. お客様が在宅しない場合、合鍵を預かり利用させていただきます。合鍵はお客様の方でご用意をお願いします。

2. 合鍵の保管に関してはスマートトラッカーを使用します。

※スマートトラッカー キーファインダー

鍵をお預かりさせていただく場合は管理者のみがわかる通し番号で弊社管理システムにデータ登録し、現在地をリアルタイムでわかるように管理いたします。スタッフが持ち歩く際は会社指定のストラップを付け、指定の方法で所持いたします。

第10条(個人情報の取り扱い)

1. 弊社は弊社HPで公開する個人情報保護方針に従ってお客様の個人情報を適切に取り扱うものとします。

2. 本サービスの提供にあたり知り得たお客様の個人情報には正当な理由なく第三者への提供・公開は致しません。

3. お客様は、本サービスの提供を受けるために必要な範囲で、お客様の個人情報が弊社によって使用されることに同意するものとします。

第11条(反社会的勢力排除に関する基本方針)

1. 弊社は弊社HPで公開する反社会的勢力排除に関する基本方針に従ってお客様の個人情報を適切に取り扱うものとします。

第12条(損害賠償)

1. 弊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、以下の基準により、賠償または補償いたします。

①弊社またはスタッフによる過失か否かの判断は、原則として当社指定の第三者機関による調査・対応とさせていただき、お客様の任意の依頼に基づく第三者機関による調査・対応費用につきましては、弊社は負担いたしません。ただし、弊社とお客様との間で協議のうえ決定した第三者機関の場合は、この限りではありません。

②対応期間はサービス完了日から起算して2週間以内とします。

③第三者機関による客観的判断ではなく、お客様の主観的判断である無形的損害や慰謝料等の精神的損害に関しては補償いたしません。

2. 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、及びお客様自身の故意又は過失から生じた損害については、弊社は責任を負わないものとします。

第13条(体調不良)

1. 手洗いや咳エチケットの徹底等、基本的な感染症予防対策を十分に行なってください。

2. 体調不良の症状がある場合は、速やかに医療機関を受診してください。

3. お客様または同居されている方で感染症の症状や可能性がある場合、安全が確認されるまでは、サービスの利用は控えるようにお願いします。
4. お伺い時に感染症罹患が判明した場合、本サービスを中断し、有料キャンセルとなる場合があります。
5. 感染症にかかった、またはその疑いがある場合は事前に弊社までお知らせください。

第14条(連絡先の変更)

1. お客様は本契約時にお伺いしたお客様の氏名、住所、電話番号、LINE等に変更が生じた場合は、速やかに弊社に連絡するものとします。
2. お客様から前項の連絡がなく、弊社からの連絡や通知が到達してない場合であっても、これらは、通常到達すべき時にお客様に到達したとみなします。
3. 前項の連絡がないために、本サービスが受けることができなかったとしても、お客様都合による無断キャンセルとみなします。

第15条(準拠法及び合意管轄)

1. 本規約の準拠法は、日本法とします。
2. 本サービスまたは本サービスの契約に係る紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合、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。

第16条(協議事項)

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、その都度、お客様と弊社が誠意をもって協議の上、円満に解決するものとします。。

第17条(秘密保持)

1. お客様及び弊社には、業務上において知り得た相手方の秘密ならびに情報を第三者に漏洩してはならない。。

2. 前項の定めにかかわらず、お客様は、法律、裁判所又は政府機関の命令、要求又は要請に基づき、情報を開示することができます。但し、当該命令、要求又は要請があった場合、速やかにその旨を弊社に通知しなければなりません。

第18条(本規約の改定)

1. 弊社は本規約等を任意に改定できるものとします。
2. 本規約等の改定は改定後の本規約等を当社のウェブサイト「<https://granmaid.com/>」に掲示した時点で効力を生じ、お客様は改定後の本規約等全ての記載内容に同意し本サービスを利用するものとします。
3. お客様は自身で本規約を確認する義務を負い、改定があっても当社から個別に通知はしません。
4. 改定後の本規約に同意できない場合、お客様は直ちに本サービスの利用を中止するものとします。
5. 本規約改定後の本サービス開始時には改定後の本規約の全ての記載内容について同意したものとみなします。

第19条(レンジフード分解洗浄)

1. 製造後、長期間経過している機種や、正常動作しないものについては、お断りさせていただきます場合がございます
2. 汚れによっては完全に除去できない場合がありますのでご了承くださいませようお願いいたします。
3. 洗剤などに含まれる化学物質で体調を崩したことがある方や、不安を感じられる方は、弊社にお申し出ください。
4. 目安のお掃除時間は約130分です。

第20条(支払い)

1. 料金の支払いは原則クレジットカードとします。
2. 法人のお客様に限り「ご請求書の発行」「銀行振込」の対応も可能です。

第21条(保険の適用)

1. 保険に関しては「損害保険ジャパン株式会社」に加入します。

第22条(ボディカメラによる動画撮影、録音)

1. ボディカメラご利用時に撮影、録音したデータは本サービス以外の目的として利用はしません。
2. その場合データは撮影を行った日の翌日から起算して7日以内に削除します。

第23条(買い物代行)

1. 買い物代行サービスを利用されるお客様は、以下の各号を予め承諾するものとします。
 - ①買い物にかかる費用は、スタッフ訪問時に直接お客様から受け取ります。
 - ②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、本サービス当日にご確認ください。
 - ③スタッフによる購入費用の立替はいたしかねます。先にお支払いをお願いします。

第24条(連絡手段)

1. お客様と弊社とのやり取りは

弊社公式LINE

電話0120 - 603 - 123

のどちらかとするものとします。

2. 連絡先に関しては本サービスの利用以外には使うことはしません。

第25条(SNSの利用)

1. 弊社公式LINEでのやり取り、スタッフの写真、弊社HP等、弊社に関する内容の画像や撮影した写真を弊社の許可なくSNSにて投稿、拡散することを禁止します。