

実こころ利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は実こころの提供するオリジナルトリートメント、生活サポート、子育て支援（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り決めです。

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、実こころ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に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

1. 本サービスの利用を希望するお客様は、実こころに本サービスの利用を申し込むものとします。
2. 実こころはお客様の希望を伺って、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. 説明終了後、お客様は本規約およびサービス特約に同意の上、申込書にご署名いただきます。
4. 初めのお客様で急を要するご依頼の時は、ご依頼の内容に関するサービス規約の同意を得たうえでサービスを行い、サービス終了後に改めて本規約とサービス特約の内容に同意の上、申込書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（個別規約を含む）およびサービス特約のもと、内容の詳細はお客様と実こころスタッフが相談の上決定した内容に従い行います。

1. 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。
2. 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、以下のご要望は応じかねます。
 - (1) 高所での作業や危険を伴う作業
 - (2) 専門資格の必要な作業
 - (3) 介護や医療行為
 - (4) エアコン、換気扇、お風呂の天井掃除、バスタブのエプロン内清掃等の専門作業
 - (5) 郵便ポストなどを使用した鍵の受け渡し
 - (6) その他、「利用サービスについて」の書面に掲載されている内容
3. 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。

(本サービスの利用料金・出張費・キャンセルについて)

第3条

1. 本サービスの利用料金は、実ところが定める料金となります。(以下「サービス利用料金」といいます) ※別添資料1
2. お客様のご要望により、本サービスの所定の時間を超える場合、15分単位で延長とし、延長料金をお支払いいただきます。(15分以内の延長の場合でも15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。
3. 実ところの営業時間外(早朝・夜・土日祝)はスタッフの都合がつけばお受けできます。その場合1時間の通常料金に200円がプラスされます。ボディトリートメントの場合は通常料金プラス500円になります。
4. 本サービスのキャンセル・変更について
利用前日の18時までにキャンセル・変更のご連絡をいただければキャンセル料は頂けません。
しかしそれを過ぎてからのキャンセル・変更については出張費含め全額いただきます。
(作り置きおかずの場合は内容が違いますので「利用サービスについて」をご覧ください)

本サービス予定時刻になってもお客様がご自宅にご不在であった場合

スタッフを30分間待機させ、待機時間から30分以内にお客様とのご連絡が取れない場合もキャンセルとさせていただきます

5. 出張費について

訪問ヘルパー(静岡市内)の自宅から往復11キロ以内 一律300円

12キロ以上から 1キロ50円で計上

静岡市以外からのご依頼の場合、上記の出張費に加え公共交通機関実費分またはガソリン代として1キロにつき20円を加算いたします。駐車場が無い場合は近くの有料駐車場に止めさせていただきますので駐車代のご負担もお願いします。

(本サービス実施に伴う確認事項)

第4条

1. 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。その使用料はお客様負担とさせていただきます。
2. コロナ、インフルエンザ等の感染症にかか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。
3. 生活サポート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、清掃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。
4. 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・運転免許所・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。

5. 以下各号に定める物、やむを得ず前項の保管ができない貴重品、およびその他取扱いに注意を要するものについては、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既に破損、故障している物
 - (3) 接触に注意を要する物（稼働中の電化製品）
 - (4) その他取扱いに注意を要する物
6. 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。
7. 台風・大雪等の悪天候時や、スタッフおよびその家族の急病等、実ところが緊急事態と判断する場合は、ご依頼をキャンセルとさせて頂く場合がございます。

（禁止事項）

第5条

1. 本サービス実施にあたり、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) その他実ところ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6条

1. 本サービスの支払い方法は幾つかの方法があります。
 - (1) サービス終了時にスタッフに支払う
 - (2) 翌月の10日までに集金または銀行振込み
 - (3) 定期コースの場合、原則月初めにまとめてスタッフに先払いになりますが、翌月の本サービス初日にスタッフに支払う、または翌月10日までに銀行振り込みでも可能
2. 実ところ指定口座の振込手数料は、お客様の負担とします。

実ところ 振込先 静岡銀行 駅南支店 普通 0958857 実ところ 水野美文

（本サービスの契約変更）

第7条

1. 本サービスの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、直ちに実ところへ通知するものとします。

（本サービスの中止または解除）

第8条

1. お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合は、実ところは何らの催告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、拘留された場合
- (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) お客様のご都合でキャンセルが相次いで行われた場合
- (6) 実ところが、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。

(本サービスの関わる損害賠償)

第9条

1. 実ところは、本サービスの範囲以外の事柄に関しては一切の責任を追わないものとします。
2. 実ところ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、実ところは実ところ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、実ところに故意または重過失があった場合はこの限りではありません。
3. 前項において実ところ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。
5. 天災地変、法令の制定の改廃、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 または過失から生じた損害については、実ところは一切責任を負わないものとします。

(協議事項)

第10条

1. 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、お客様と実ところが協議して取り決めるものとします。

(個人情報の取り扱い)

第11条

実ところは個人情報ポリシーに従って、お客様の個人情報を適切に取り扱うものとします。

別添資料

(金額について) 2022年7月地点
オリジナルトリートメント

コース	平日	土日祝	※託児者
30分	3,000	3,500	880
40分	4,000	4,500	1,100
60分	6,000	6,500	1,320
90分	9,000	9,500	1,540

生活サポートヘルパー

平日	料金	1,400円	延長15分につき	350円
平日の早朝・夜	料金	1,600円	延長15分につき	400円
土日祝	料金	1,600円	延長15分につき	400円
土日祝の早朝・夜	料金	1,800円	延長15分につき	450円

つくりおきヘルパー（出張）

平日	料金	3時間	4,500円	原則時間内なので延長はサービス
土日祝	料金	3時間	5,100円	原則時間内なので延長はサービス (営業時間内のみ)

傾聴カフェ

平日	料金	60分	1,500円	延長15分につき	350円
平日の夜	料金	60分	1,700円	延長15分につき	400円
土日祝	料金	60分	1,700円	延長15分につき	400円

(平日の早朝、土日祝早朝・夜の営業は無し)

営業時間	平日	9:00~17:00	通常時間
営業時間外	早朝 平日	7:00~9:00	通常料金+200円/時間
	夜 平日	17:00~20:00	通常料金+200円/時間
	土日祝	9:00~17:00	通常料金+200円/時間
	早朝 土日祝	7:00~9:00	通常料金+400円/時間
	夜 土日祝	17:00~20:00	通常料金+400円/時間