

＜利用規約＞

このたびは株式会社中央ビル管理のハウスクリーニングをご利用いただきありがとうございます。
この利用規約(以下「本規約」といいます。)は、株式会社中央ビル管理(以下「当社」といいます。)が提供するハウスクリーニングサービス(以下「サービス」といいます。)の利用に関して定めるものです。お客さまは本規約に定める内容に同意の上、サービスをご利用いただくものとします。

第1条 (総則)

- 1.本規約は、サービスをご利用になるお客さまと当社との関係すべてに適用されます。なお、当社は本サービスの提供を当社の指定する業務提携先に委託します。
- 2.サービスのご利用にあたりお客さまは、本規約の内容を遵守するものとします。万一、本規約の内容に違反された場合、以後のご利用をお断りできるものとします。
- 3.当社は本規約に付随して個別規約を定めることがあります。この場合、個別規約は本規約の一部を構成するものとし、本サービスの利用には本規約に加えて個別規約の規定が適用されます。ただし、本規約と個別規約の定めが異なる場合には、個別規約の定めが本規約に優先して適用されるものとします。

第2条 (サービスの注文)

- 1.お客さまは当社所定の方法により、サービスを注文するものとします。
- 2.お客さまはサービスに関する当社が管理・運営する居住者様専用サイト(以下「HP」といいます。)の所定ページより必要事項を入力し当社に送信をすることで、お客さまが指定したサービスの注文ができます。
- 3.本サービスは株式会社中央ビル管理が管理する分譲マンションに居住されている方のみ利用することができます。(なお、賃貸として居住されているお客さまはご利用できません。)
- 4.予約の混雑状況によりご希望の日時にサービスが提供できない場合があります。
- 5.第2項によりお客さまが申し込んだ注文は、当社が承諾した時点で契約成立となります。
- 6.注文確認のために、当社からお客さまが申込時に指定した連絡先宛に、電話・電子メールなどで連絡をすることがあります。その際にお客さまが指定した連絡先が不通などで連絡がとれない場合、注文をキャンセルする場合がありますが、それによって利用者が損害または不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第3条（サービスの提供）

1. サービスに電気、水道、ガス、作業場所（シンクや浴室等）を使用させていただくことがございます。なおその際の水道光熱費はお客さまにご負担いただきます。
2. サービス提供の際には現金及び貴金属・貴重品は必ず片付けてご自身で管理いただくようお願いいたします。取り扱いに注意を要するものがあれば、事前にお知らせください。なお、適切な管理がなされていない状態で損害が生じた場合は、当社およびサービスを行うスタッフ（以下、「スタッフ」といいます。）は責任を負わないものとします。
3. お客さまおよびその同居人さまが感染症に罹患した場合またはその疑いがある場合は事前に当社にお知らせください。状況によりサービスの提供を控えさせていただくことがございます。
4. サービス提供予定箇所付近の大切な物、壊れやすい物、割れ物等は事前に移動いただきますようお願いいたします。事前に移動されなかったことにより損害が生じた場合、当社およびスタッフは責任を負わないものとします。また、移動が困難な重機・家具等がある場合、当該箇所のサービスが提供できない場合がございます。
5. サービスは、案内チラシに表示する提供範囲、サービス提供目安時間に準じて行います。ただし、サービス提供箇所の状態、汚れの状態によっては、案内チラシの表示内容と異なる場合があります。
6. サービス提供予定箇所に、機器や部品の故障や強度の劣化が見られるなど、作業することにより悪化する恐れがある場合、当該箇所への予定していた作業は、お客さまとご相談の上、作業中止とさせていただく場合があります。
7. サービス提供目安時間は1人での作業を想定しています。サービス提供予定箇所の状態、汚れの状態によってはサービス提供目安時間よりも終了時間が前後する場合があります。
8. サービス開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合は、お客さまにご相談のうえ、作業内容を変更させていただく場合があります。
9. サービス提供中は原則ご在宅いただきますようお願いいたします。やむを得ずサービス提供途中に外出される際は、現金及び有価証券、貴金属、美術品、アクセサリ等の貴重品・金品につきましては、お客さまにて厳重な管理をお願いいたします。お客さまの不在時に発生した、貴重品・金品の破損・紛失に関して、弊社は責任を負いません。
10. ペットを室内にて飼われている場合はサービス提供の際にはケージに入れていただけますようお願いいたします。ケージに入れていない状態で損害が生じた場合は、当社およびスタッフは責任を負わないものとします。またケージに入れていない状態でスタッフに損害が発生した場合は、お客さまは損害を賠償する義務を負うものとします。
11. サービス提供当日、追加で別のサービス申込はできません。

12.上記以外、各サービス提供箇所の注意事項については案内チラシをご確認ください。

13.以下に定める内容に関しては、サービス対象外となります。

(1)案内チラシに、サービス内容として定められた以外の作業

(2)高所や危険を伴う作業

(3)専門資格の必要な作業

(4)車の運転

(5)医療行為

(6)法令に違反する行為

(7)公序良俗に反する行為

(8)その他当社において取扱いができないと判断する作業

第4条(免責事項)

次の場合、当社は、サービスの履行債務を免れるものとし、それによりお客さまが損害を被っても、当社は責任を負いません。

(1)地震、落雷、台風、噴火、洪水、津波、大雪等の天災や、火災、停電、異常電圧、戦争、動乱、騒乱、感染症の蔓延、労働争議等の不可抗力により、サービスの実施が困難な場合

(2)機器のメーカーや型式によって、サービス実施のための材料、部品、部材等が調達できない等の当社の責めによらない理由によりサービスが実施できない場合

(3)お客さまおよびその同居人さまが感染症に罹患した場合またはその疑いがある場合

(4)サービス提供予定箇所に故障、不具合がある場合。もしくは正常に動作しない状態の場合

(5)サービス提供予定箇所に、機器や部品の故障や強度の劣化が見られるなど、作業することにより悪化する恐れがある場合

(6)塗装がされているレンジフード等、クリーニング作業をすることにより塗装面の剥がれや風合いが変化する場合。また、塗装がされていない場合でも風合いが変わる場合があります。

(7)浴室の目地、ゴムパッキン等にしみこんだカビ汚れなど、完全に落とせない場合

(8)サービス提供予定箇所の汚れの状態によって、汚れが完全に落ち切らない場合

(9)発生する「におい」は、ゴム等の材質にしみこんでいる場合や電装部品等の清掃が不可能な箇所にあるなどの理由で、完全に除去できない場合があります。

(10)お客さまから前条に定める協力が得られない場合

(11)その他、当社の責めに帰すべき事由によらず、修理等サービスが履行できない場合

(12)上記以外、各サービス提供箇所の注意事項については案内チラシをご確認ください

第5条（ご利用代金について）

1.ご利用代金については HP 及び案内チラシに定める通りとします。

2.経済情勢の変動、法令の制定・改廃、租税公課の変更等により、料金を改定することがあります。

3.お客さまはご利用代金について、以下の方法を代金の決済方法として指定するとともに、当社所定の手続によりお支払いいただきます。

①クレジットカードによる支払い

(1)当社が指定するクレジットカードにより、当社指定の方法で代金を支払うものとします。

(2)請求の締め日については、ご利用のクレジットカード発行会社にご確認ください。

(3)本サービスのお支払いにおけるクレジットカード番号およびクレジットカード有効期限等の決済情報につきましては、当社は保持いたしません。

(4)クレジットカードによる支払いでは、領収書の発行はできません。領収書が必要な場合は振込でお支払いください。

②振り込みによる支払い

サービス提供後、請求書を発行しメールもしくは SMS にて送付させていただきます。請求書発行から 14 日以内にお支払いをお願いします。なお、振込手数料はお客さまのご負担とします。

第6条（サービス内容のご確認）

1.作業終了後に、お客さまにはスタッフと一緒に必ず仕上がり確認をしていただくものとします。

2.前項のお客さまによるサービス結果の確認後にお客さまに署名をしていただき、この署名をもってサービスは完了したものとします。確認の結果、汚れ残りがある場合は、その場でスタッフにご指摘いただければ、指摘事項を是正する範囲でやり直しさせていただきます。なお、サービス提供予定箇所の汚れの状態によっては、汚れを完全に落とすきれない場合がありますのでご了承ください。

第7条（再清掃・点検）

1.当社はサービス実施日から10日以内にお申し出があった場合のみ、やり直し又は点検を実施させていただきます。当社まで電話、もしくはメールにてお申し出ください。再訪問の日程を調整し対応させていただきます。

2.下記の場合、当該箇所のサービスのやり直しを指摘いただいた相違や不備を是正する範囲で行います。

(1)作業実施前にお客さまと合意した作業が実施されていないことが認められる場合

(2)作業の不備が明らかな場合

(3)作業後に当作業が原因で何らかの不具合が発生した場合

3.サービス後に不具合が生じた場合、当社に連絡なくお客さまがご自身で他の会社へ作業、修理等を依頼した場合の費用は、当社での負担はいたしかねます。

第8条（直接契約の禁止）

お客さまはスタッフに対し、当社の承諾なしに直接サービスの提供を依頼することはできないものとします。

第9条（禁止事項）

1.サービスの実施にあたり、お客さま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、その他当社が不適切と判断した行為

(5)第三者の個人情報もしくは虚偽の情報を不正使用してサービスを利用する行為

(6)本サービスの運営を妨げ、サービスの提供に支障をきたす恐れのある行為

(7)真に購入する意思なく商品を注文する行為

(8)その他当社が不相当と判断する行為

第 10 条（個人情報の取扱い）

当社は個人情報の取扱いについて HP に記載するポラスグループのプライバシーポリシーに従い、個人情報を取り扱うものとします。

第 11 条（個人情報の利用）

1.当社はサービスで取得した個人情報を以下の目的に利用させていただきます。

- (1)サービスの提供
- (2)ご利用代金の決済
- (3)お問い合わせ、ご相談への対応
- (4)商品、各種イベント、キャンペーンに関するご案内やアンケートの実施
- (5)販売分析、その他調査、新サービスや商品開発
- (6)当社 HP に掲載する「個人情報の取扱いについて」において定める目的

2.当社はお客さまの情報を機密として取り扱い、善良なる管理者の注意をもって管理します。また、当社は次のいずれかの場合を除き、お客さまの情報を第三者に提供しません。

- (1)サービス完遂のため、業務委託先へ提供する場合
- (2)お客さま本人の同意を得た場合
- (3)法令等により開示を求められた場合
- (4)個人を識別できない統計情報などに加工して利用する場合
- (5)人の生命、身体または財産保護のために必要な場合であって、お客さまの同意を得ることが困難な場合
- (6)当社ウェブサイトに掲載する「個人情報の取扱いについて」に従い、公表する共同利用先との間で共同利用を行う場合

第 12 条（注文内容の変更・キャンセル）

1.訪問日時の変更、もしくはキャンセルをされる場合は訪問予定日の 2 日前までにご連絡ください。

2.前日・当日のキャンセル、ご不在でサービスが提供できなかった場合はキャンセル料として提供予定価格の 100%をお支払いいただきます。

第 13 条（準拠法および合意管轄）

- 1.本規約、サービスの効力、履行および解釈に関しては、すべて日本法が適用されます。
- 2.本規約、サービスに関する訴訟の必要が生じた場合には、当社本社所在地を管轄する簡易裁判所または地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

第 14 条（反社会勢力の排除）

- 1.お客さまはサービスの利用時および利用後において、自らが暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体、総会屋等その他これらに準ずる者に該当しないことを表明し、保証するものとします。
- 2.お客さまが前項のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は何らの通知・催告なく、サービスの提供を 停止させていただくことがあります。サービスの停止により当該お客さまに生じた不利益、損害について、当社は一切の責任を負いません。

第 15 条（規約の改定）

本規約は、当社の判断により事前の予告なく変更・追加・削除されることがあります。お客さまは本規約変更後にサービスを利用した場合には、変更された本利用規約の内容に同意したものとみなされます。

以上