



## SUNSHINE はちおうじペットホテル利用規約

本利用規約は SUNSHINE はちおうじ(以下、当店とする)が運営するペットホテル(以下、本サービスとする)に関する各種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、当店とご依頼者である飼い主様(以下、お客様とする)に適用されます。本サービスのご利用前に、本利用規約および契約条件等をご熟読いただき、同意された上でご利用いただきますよう、お願い申し上げます。

### 第一条 (受け入れ時間、時間外対応)

1. チェックイン・チェックアウトは、原則営業時間内(9:00~18:00)とします。
2. 営業時間外のチェックイン・チェックアウトをご希望の際は、必ず事前にご相談ください。(別途料金がかかります。)

### 第二条 (利用料金、お支払い、キャンセル、返金等)

1. ペットホテルのご利用料金は、当店 HP に定める料金表のとおり申し受けます。
2. ご利用料金は愛犬の体重・介護度に基づきます。事前打ち合わせおよびチェックイン時に、お世話内容を確認の上、介護度を決定いたします。
3. 料金の支払いは原則前払いとし、チェックインまでに現金、銀行振り込み、当店取り扱いクレジットカードまたはキャッシュレス決済のいずれかでお支払いください。追加料金が発生した際は、チェックアウト時に同様の方法でお支払いください。
4. お客様が予約を取り消した場合、次のとおりキャンセル料を当店にお支払いいただきます。急な体調不良等、特別な事情があると当店が認めた場合は、この限りではありません。

#### キャンセル料

予約日の7日前から	予約した本サービス料金の30%相当額
予約日の3日前から	予約した本サービス料金の50%相当額
予約日の前日・当日・連絡なし	予約した本サービス料金の100%相当額

5. ご入金後のお客様都合によるキャンセルの場合、キャンセル料、必要経費及び振込手数料を相殺した金額をキャンセル後10日以内にお客様指定の銀行口座に振り込みます。
6. 利用規約第七条に該当する場合、またはお客様都合により契約期間開始後に本サービスの提供を中断、終了せざるを得ない場合は、ご返金には応じかねます。
7. お客様の行為を理由とした契約解除が、第八条の適用により行われたときは、一切ご返金いたしません。
8. ご入金後の当店都合によるキャンセルの場合は、利用料金全額をキャンセル後10日以内にお客様指定の銀行口座に振り込みます。

### 第三条 (予約・事前打ち合わせ)

1. お預かりは完全予約制となっております。原則としてご利用7日前までにご予約をお願いします。
2. 初めて当店をご利用いただく際は必ず事前に施設見学、お世話方法の打ち合わせ、トライアル(半日程度)をお受けいただいた上でご予約を承りますので、お早めにお問合せください。
3. 事前打ち合わせでは愛犬の健康状態や性格、普段のお世話方法等を伺い、本サービス提供時の個別管理方法をカルテにて取り決めます。お預かり中はカルテ内容に沿って大切に愛犬のお世話をいたします。
4. 打ち合わせ内容にご納得いただき、利用規約を確認の上契約書にご署名をいただいた時点で、予約確定となります。
5. 事前打ち合わせ内容に変更がある際は、必ずお預かり当日までにお伝えください。
6. ご利用二回目以降は、カルテ内容に大きな変更がある場合を除き、契約書への署名のみで予約確定となります。
7. 最終ご利用日より1年以上経過している場合は、再度打ち合わせとなります。

8. 打ち合わせ内容や、トライアルの状況によっては、お預かりをお断りする場合がございます。

#### 第四条 (お預かりをお断りする場合)

1. 原則1年以内に狂犬病予防接種を受けていない場合。(獣医師の判断で接種を控えている場合は、猶予証明書をご提示ください。)
2. 法令で定められたワクチンを接種していない場合。(獣医師の判断で接種を控える事由がある際は、この限りではありません。)
3. ノミ・ダニ等の寄生虫およびフィラリア症等の予防・駆除をしていない場合。
4. 他の動物に影響を及ぼす感染症に罹患している場合。
5. 食事が摂取できない等、あきらかに衰弱している場合。
6. 常に攻撃的、噛み癖、吠え癖があり、他犬への影響が懸念される場合。
7. 極度の緊張が続き、当該愛犬の精神的・身体的な安全が確保できないと懸念される場合。
8. 重度の介護、重度の疾患治療中、発情期、妊娠中の場合。
9. 15kgを超える愛犬のお預かりについては、相談の上決定します。
10. その他、お預かりが困難であると当店が判断した場合。

#### 第五条 (お預かり中の病気・事故・緊急時の対応)

1. ペットホテル滞在中は万全を期して愛犬をお預かりしますが、万が一体調悪化や不慮の事故等、何らかの異常があった場合は、速やかに登録の緊急連絡先に連絡します。但し、緊急を要する場合や、登録の緊急連絡先と連絡が取れない場合は、当店の判断で必要な措置を取るものとし、その際の措置に関して当店は一切の責任を負いません。また、必要な措置に要した獣医師診療費、医療費、その他諸費用はお客様の負担となります。
2. 予期せぬ災害等が発生した際は、第一に安全の確保を行います。ペットが負傷し診察が必要と判断した場合は、前項と同様に必要な措置を講じます。店舗の安全が確保されている状況においては、お客様が無事戻られるまでの間引き続きお預かりする等、被災状況に応じて生命最優先で最善を尽くします。その際に要した避難・安全確保・診療費等の費用は実費を申し受けます。
3. 安全にご利用いただけますよう最大限の注意を払ってまいります。急激な環境変化による体調悪化や、他犬と触れ合うスペース等で不測の事態が生じる可能性があり得ますので、愛犬の健康状態や性格を鑑み、慎重にご検討いただいた上でお預けください。本施設の性質上、これらの事態が発生しても当店の故意、または重過失がない限り、当店は一切の責任を負いません。

#### 第六条 (延長・お迎え)

1. 時間延長、延泊をご希望の際は、早めのご連絡をお願いします。受け入れ頭数に限りがあり、必ずしも延泊をお受けできるとは限りませんのでご了承ください。
2. 予定時刻を超えてもお迎えがない場合は、お迎えまでに要した延長料金および必要に応じて提供したフード等の実費を申し受けます。
3. お迎え予定日から起算して3日を経過してもなお、お引取りがない場合には、愛犬の所有権は当店の無償にて譲渡されたものとみなし、当店は必要な措置を講じることができます。お預かり中の費用は実費を申し受けます。

#### 第七条 (免責事項)

##### (1) 不可抗力、過失責任のないトラブルに基づく損害賠償金等

当店は本サービス契約期間中、お預かりした愛犬の管理には万全を期しておりますが、万が一不可抗力等、当店の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。以下の免責事項は当店スタッフ及び本サービス提供に携わるアシスタント(ボランティアも含む)にも適用されるものとします。

尚、下記免責事項に該当するお預かり中の犬同士の間で発生した各種咬傷事故、感染症の媒介等、及び愛犬が第三者に与

えた損害に関しては、各お客様間で協議の上、損害賠償金等の各種和解交渉等にて個別に解決いただきます。ただし、当店の過失責任により生じた損害の場合は、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。

1. 犬同士のトラブルで愛犬が負傷、死亡した場合。
2. 愛犬による第三者及び他の動物への咬傷事故、感染症等の伝染、各種疾病等の媒介。
3. 愛犬による、第三者の所有物の損傷による損害。
4. 本サービス利用中および契約期間外に起きた、持病の悪化や特異体質、新規疾患の発病、高齢による衰弱、突然死、脱走、盗難、不慮の事故等、本サービス対象となる生体への一切の損害。
5. 天変地異や当事者の責に帰し得ない災害等による損害。
6. お客様の指定の方法でサービスを提供中に発生した一切の損害。
7. 緊急事態による、当店都合のキャンセルに伴う損害。

#### (2) その他の損害賠償の定め

1. 当店またはお客様のいずれかが、契約書の条項及び本利用規約に違反、または故意に契約当事者に損害を与えた場合、違反者は契約当事者に対して損害を賠償するものとします。
2. 本サービスの提供に係る各種トラブルの補償には、優先的に当店加入の受託者賠償責任保険・施設賠償責任保険を適用するものとします。
3. 本サービスの提供に係る事故、利用規約違反に伴う当社が負担する賠償金額の上限額は、金参萬円を上限としますので、ご理解をいただきました上でお申込みください。また当店よりお客様に対して当該損害賠償金の支払いを行う場合、当店の過失であることを証する獣医師等の診断書及び損害賠償金を確認する領収書等の提出を必要とします。ただし、当店加入の保険適用により、損害金の全額支払いが可能な場合には、この限りではありません。

#### 第八条 (契約の解除)

当店またはお客様が、以下のいずれかに該当した場合、相手方はなんら催告をせず本契約の全部または一部を直ちに解約することができます。

1. 当店またはお客様が、本規約および申し込み契約の条件に違反したとき。
2. 当店またはお客様が、本サービスの遂行に必要な事項に虚偽の告知をしたとき、または未告知のとき。
3. 当店またはお客様が、本サービスの遂行に必要な事項に対して、相当の期間を定めて是正を勧告したにもかかわらず、当該期間内に是正が行われないうとき。

#### 第九条 (報告)

本サービス提供期間中、当店はおお客様に対しお預かり中の出来事を書面、口頭、SNS等で一日に一度以上、報告します。

#### 第十条 (本規約の変更)

当店は本利用規約等をお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、当社 WEB 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を生じるものとします。尚、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。

#### 第十一条 (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、当店はおお客様に対する事前通知を行うことなく、本サービスおよび当店 HP を一時的に停止、中止することがあります。

1. 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
2. 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
3. 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
4. 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
5. 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

6. 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

7. その他、当社が本サービスの停止・中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申込契約等は、何ら影響を受けないものとします。

(3) 本条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、当店は一切の責任を負いません。

## 第十二条（個人情報・各種情報の取り扱い）

### (1) 個人情報の取り扱い

当店は、個人情報の取得にあたり使用目的を明示することを原則とし、利用目的を明示しないで個人情報を取得した場合には、速やかにお客様へ利用目的を通知、または当社 HP で公表いたします。当社への個人情報の提供を希望されない場合、お客様はご自身の判断で個人情報の提供を拒否することができます。ただしこの場合、当社からのサービスの提供ができない場合がありますのでご了承ください。

### (2) 個人情報の利用

お客様から事前の同意を得ることなく、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取扱うことはいたしません。利用目的を変更する場合には、変更前の目的と相当の関連性を有する範囲を超えて変更することはいたしません。また、変更後の利用目的を速やかにお客様へ通知、または当社 HP で公表いたします。

具体的な利用目的は以下の通りです。

1. 本サービスの契約・履行
2. 本サービス履行中の報告・緊急連絡
3. 当社が取扱う商品・サービスのご案内
4. 当社が提供するサービス等に関するアンケートの実施
5. 当社が発行する発行物への写真掲載及び店舗店頭・HP・SNS 上での写真掲示
6. メールマガジン配信及び広告の表示
7. 各種イベント・キャンペーン・セミナーのご案内
8. プレゼント等各種キャンペーンに関するご連絡
9. お問い合わせいただいた内容等に関するご連絡
10. 店舗における防犯及び安全確認
11. 不正行為等の防止および対応のため
12. その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため

### (3) 個人情報の管理

当店は、個人情報等について、漏えい、滅失又はき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、個人情報等を取り扱う従業者や委託先に対して、必要かつ適切な監督を行います。

### (4) 個人情報の提供

お客様からの事前の同意を得ることなく、個人情報を第三者へ提供することはいたしません。ただし、以下の場合を除きます。

1. 利用目的の達成に必要な限りにおいて、個人情報の取扱いを含む業務を第三者へ委託する場合。
2. 生命、身体及び財産等に対する差し迫った危険があり、緊急の必要性がある場合。
3. 個人情報の取扱いを含む当店の運営が第三者に承継される場合。
4. 法令の定めに基づいて個人情報の提供が要求される場合。

## 第十三条（協議）

本契約および利用規約に定めのない事項については、当社とお客様が誠意をもって協議し、決定するものとします。

お問合せ先

老犬ホテル SUNSHINE はちおうじ

東京都八王子市諏訪町 70-4

TEL : 050-5526-0943

MAIL : info@pethotel-sunshine.com

2023年11月10日 制定