

# 利用規約

## 第1条【申込み、予約と契約の成立】

- ・ 本サービスの利用を希望される場合は、サービス契約前に「初回お試しサービス」を実施
- ・ Bell が管理・運営するウェブサイトのお問い合わせフォーム、電話、電子メール、公式 LINE、インスタグラムから本サービスの利用の申込み・問い合わせを行う
- ・ お問い合わせ後、お客様宅へ訪問、もしくは電話にてご希望内容のヒヤリングを行い、日時確定と同時にお試しサービスへの申込みが成立するものとする
- ・ お試しサービス当日、Bell 独自の「お客様シート（お試しサービス）」にお客様に係る情報を記載いただき、初回サービスの同意書に署名を行う
- ・ ご希望サービス内容のヒヤリングをさせていただき、本サービスの内容の決定を行う
- ・ 初回お試しサービスの実施時間は2時間 料金は以下の通りとする。

家事代行サービス（スタンダード）、単身プラン	4,300円
シニアサポートプラン、ベビー・キッズシッタープラン	4,850円
- ・ 初回お試しサービスの実施後は、現金または3日以内の Bell 口座への振込にて支払うものとする
- ・ 本契約を希望するお客様に対しては、Bell スタッフがご自宅へ訪問、もしくは電話にて事前にご希望プラン（定期・スポット）、曜日や時間、作業内容等のヒヤリングを行い、その結果をもとに作業内容、料金、支払方法、提供時期等を盛り込んだ申込書を Bell が作成するものとする
- ・ 申込書の内容を双方が確認・承諾し、署名をした時点で本サービスの予約ならびに契約成立とする

## 第2条【本サービスの実施】

- ・ 定期コースは、週に1回以上、3ヶ月以上利用の場合にのみ契約可能である
- ・ 1回あたりの本サービス提供時間は1時間以上とする
- ・ 原則、固定日時でのサービス提供とし、同じスタッフが担当スタッフとしてサービス提供を行う
- ・ 不測の事態の場合には別のスタッフが対応する場合もある
- ・ 本サービス実施に当たり、お客様宅で使用する電気・ガス・水道などの公共料金、洗剤、掃除道具調理道具等の備品はお客様負担で使用させていただくものとする
- ・ 本サービスの実施に伴って発生したゴミ・廃棄物はお客様のほうで処分してもらうものとする
- ・ 本サービスの実施時までには、お客様は現金、キャッシュカード・パスポートなど貴重品・高価品の管理をお客様の責任において行い、本サービスの実施に支障が出ないようにするものとする
- ・ 美術品、工芸品、骨董品、絵画、置物など取り扱いに注意を要するものについては事前にスタッフに知らせ、破損・故障などが生じないように細心の注意を払うものとする
- ・ 定期コースご契約のお客様が不在宅での本サービスの利用を希望され、Bell がお客様から鍵をお預かりする場合には徹底した管理責任を持って鍵を保管し、使用するものとする
- ・ 鍵を預かる場合「お預かり手数料」が発生するものとする
- ・ 鍵を預かる場合、「お預かり証」を発行し、双方で管理するものとする
- ・ 万が一、お預かりした鍵を紛失した場合には、お客様と Bell 双方で協議し、解決を図るものとする

- ・ Bell で鍵の複製は行わないものとする
- ・ 鍵のお預かりサービスを利用している場合において、お客様からの求めがあった場合、また本サービスの契約が終了した場合は、Bell は速やかにお預かりした鍵をお客様に返却するものとする
- ・ 鍵をお預かりした場合に、お客様と Bell との間で3ヶ月間連絡が取れない場合は、理由の如何を問わず、Bell にてお預かりした鍵を破棄するものとする。
- ・ ペットがいる場合、サービス実施時間中は別の居室、ゲージ等に入れてサービスの実施に支障が生じないようにするものとする
- ・ お客様の都合により、別の居室、ゲージ等に入れずサービスの実施に支障が生じた場合や、Bell スタッフに損害が発生した場合には、お客様は当該損害について賠償する責任を負うものとする
- ・ Bell が提供する本サービスは、仕事の完成を目的とした請負契約ではなく、仕事の成否を問わずお客様の目的に沿って、Bell の技術・知識・経験等に基づき、自らの裁量で作業を行う準委任契約とする

### 第3条【利用料金と支払い】

- ・ 本サービスの利用料金は Bell が別紙で定めた通りとする
- ・ お試しサービスの割引料金は、一世帯当たり1回のみ適用とする
- ・ 利用料金の他に、本サービス1回につき別途 Bell が定める交通費1,000円/税込がかかるものとする
- ・ 鍵をお預かりする場合の手数料は1ヶ月当たり550円/税込とする
- ・ サービス提供時間は9:00~17:00を基本時間とする
- ・ その他の時間帯のサービスを希望する場合は相談の上、別途個別見積りを行うものとする
- ・ 支払方法はコースにより異なる。
  - 定期コース： 月末締め、翌月10日までに現金払いまたは、Bell 口座への振込
  - スポットコース： 当日作業後、現金払いまたは、7日以内に Bell 口座への振込
- ・ 銀行振込みを希望される場合は、振込手数料はお客様負担とする
- ・ 延長料金は15分単位で切り上げて発生するものとする

### 第4条【本サービスの内容】

- ・ 本サービスは、お客様から申し込みをいただき作成した申込書記載の内容に従って実施する
- ・ 本サービス実施前に毎回、サービス内容の確認を双方が行い、サービス内容に相違がないようにする
- ・ 不在宅での本サービスのご利用の場合は、事前に Bell に連絡をするか、当日までに「サービス希望内容シート」に記載いただき、事前に取り決めた場所に置いていただくかその他手段により情報共有した上でサービスを実施する
- ・ 事前に想定した状況と異なることが発生・発覚した場合、スタッフはお客様にご相談の上、予定していたサービス内容を変更することができるものとする
- ・ 110番通報が必要な場合など緊急の対応が必要な場合は、お客様への事前の相談がなくても変更することができるものとする
- ・ 以下の内容は本サービスの適用外となり、実施不可とする

- ・脚立3段以上の高所作業、重い物の移動や運搬、目より上の高さで行う強力洗剤の使用  
お風呂でのバスタブに足をかける作業等、高所での危険を伴う作業
- ・エアコン、換気扇、バスタブのエプロン内清掃等の専門清掃作業
  - ・医療行為、他人との交渉、植木の剪定など専門資格が必要となる作業
  - ・車両の運転（ただし、サービス実施場所を往復するための車両の使用を除く）
  - ・郵便ポスト等を利用した鍵の受け渡し
  - ・高級衣料の洗濯、貴金属の手入れ、高級家具や高級食器の取扱い
  - ・生肉または生魚の提供、ディスポーザーの操作（調理時の使用、掃除含む）
  - ・お客様の金銭、預金通帳、証書、書類のお預かり
  - ・お客様に関連した金銭の授受、物品、飲食の授受
  - ・その他、法令に違反する行為、公序良俗に反する行為
- ・ 本サービスの提供に当たり、1歳以下のお子様が生産する場合、当該お子様に事故等があった場合、Bellは一切の責任を負わないものとする
- ・ ベビー・キッズシッタープランの、対象年齢は1歳以上から12歳までのお子様を対象とする
- ・ 家事代行サービスのうち、お料理サービスを利用される場合の注意事項は以下のとおりとする
  - ・ 必要な調理道具は普段お客様で使用されているものを使用する
  - ・ 調理道具が十分にそろっていない場合は、新たに購入をお願いしたり、ご希望に添えない場合がある
  - ・ アレルギーや苦手な食品は事前に知らせることとする
  - ・ 作り置きサービスは原則冷凍保存できるものとし、冷凍保存したものは数日中に食べてもらうこととする
  - ・ 保存方法や加熱の要不要など基本的なルールを守ってもらう前提で、食べきり日数はあくまでも目安とする
- ・ 買い物代行サービスを利用される場合は、以下の事項に注意し、承諾するものとする
  - ・ 買い物にかかる費用は、スタッフ訪問時にお客様が直接支払うものとする
  - ・ 発生した費用や釣銭についてはレシート、領収書に相違がないか常に確認する
  - ・ ご不在時のサービス利用のお客様は「お買い物希望内容シート」とともに費用を事前に取り決めた場所に置いておくものとする
  - ・ スタッフによる購入費用の立替はしないものとする
- ・ シニアサポートプランの外出同行時、スタッフの外出費や移動費はお客様負担とする
- ・ ベビー・キッズシッタープランの送迎時などのスタッフの移動費はお客様負担とする

#### 第5条【本サービス結果確認・作業のやり直し】

- ・ お客様は本サービス終了後、本サービスの状況確認、及び実施結果の確認を必ず行う
- ・ 実施結果の確認は「サービス実施報告書」を使用して行うものとする
- ・ サービス実施報告書に署名することをもって、本サービスの完了とする
- ・ お客様が確認の結果、本サービス実施前に確認した内容と実施した内容に相違や不備があった場合、

その相違や不備が Bell の確認で明らかになった場合には Bell は本サービスのやり直し、または利用料金の返還を行うものとする

- 本サービスのやり直し、利用料金の返還は実施結果の確認時の申し出に限るものとし、「サービス実施報告書」への署名後は原則できないものとする
- 不在時に本サービスを受けた場合の確認方法も基本的には同じで「サービス実施報告書」への署名をもって本サービスの完了とする（ただし不在時のサービス提供は定期コース契約に限る）

令和6年 5月9日制定