

ペットシッターelephante～エレファンテ～

プライバシーポリシー

ペットシッターelephante～エレファンテ～(以下「当方・当店」という)は、「個人情報の保護に関する法律」及び本プライバシーポリシーを遵守し、お客様のプライバシー保護に努めます。

1. 個人情報の定義

お客様個人に関する情報(以下「個人情報」という)とは、お客様の氏名、郵便番号、住所、電話番号、FAX番号、メールアドレス、ご利用情報など当該お客様個人を識別することができる情報です。

2. 個人情報の取得

当方はお客様に個人情報に関して、適法かつ公正な手段によって取得いたします。

3. 個人情報の利用

当方はお客様の個人情報を次の目的に利用いたします。

- ・当方のサービスの提供の為
- ・お支払い手続きのため
- ・当方の情報提供のため
- ・当方の調査・分析のために統計的データとして利用するため
- ・サービス向上のため
- ・その他の正当な目的のため

また、利用目的の範囲を越えて個人情報を利用する必要性が生じたときは、改めてお客様から同意を得ます。

4. 個人情報の管理

当方は個人情報を適切に管理し、情報漏洩、紛失、内容の誤記載などの防止に最大限努めます。

5. 第三者への提供

当方は利用目的達成のために、次の範囲でお客様の個人情報を提供する場合があります。

- ・お客様の同意がある場合 ○法令などにより、個人情報の提供を求められた場合
- ・会社・郵政公社などの物流業者に業務を委託する場合

また、個人情報の取り扱いに関する業務の全部又は一部を第三者に委託する場合があります。

その場合、情報提供元の選定に配慮するとともに、漏洩、滅失、改ざんの防止に努め、必要に応じて情報提供先に対して監督・指導などを行います。

6. お客様からのお問合せ

当方はお客様からご本人の個人情報の開示・訂正・利用停止を求められた場合は、速やかに対応します。

ただし、それらのお申し出があったときは、不正な開示請求による情報漏洩を防ぐため、適切な方法でご本人確認をします。

7. 個人情報に関するお問合せ窓口

TEL : 090-3408-1139 三村(みつむら)

E-mail : kd.elephante.hps@gmail.com

elephante~エレファンテ~ご利用規約

～ご家族の愛犬・愛猫のお世話をサポートします～

1. 緊急時の対応

- ・愛犬及び愛猫の様子がおかしいと判断した時・・・かかりつけ医か近隣の動物病院へ搬送
- ・ご自宅に異常があった時や事件事故に遭った時・・・警察、消防に通報
- ・非難を要する事態に陥った時・・・愛犬愛猫を連れて同行避難

いずれも速やかに依頼者へ連絡いたしますが、緊急度合いなどによって事後報告になることがあります。連絡がつかないことも考えられますので、その際の判断は当方にてお任せいただきますことをご了承ください。業務中、緊急時に発生した費用は全て依頼者様のご負担になりますことを予めご了承ください。

当方スタッフが緊急時対応の為 規定時間以上拘束された場合は追加料金を請求させていただきます。また、緊急時の搬送に伴いペットタクシーを利用した場合、実費精算とさせていただきます。

当店ではお客様からの依頼による契約の際に緊急連絡先をお聞きしております。

緊急連絡先として指定できるのは同居していない親族か知人で、愛犬愛猫を飼養出来る環境にお住まいの方に限ります。

また、一緒にお出かけになる方、お出かけ先の方もご指定不可となります。これはお留守番中愛犬愛猫や家屋に何か遭った時の為だけではなく、依頼期間中に依頼者様が不慮の事故などにより死亡した場合、愛犬愛猫の新しい家族としての役割も担って頂く為です。

愛犬愛猫にとってとても大切なことです。ご理解とご協力をお願いいたします。

※上記に当てはまる緊急連絡先がなく依頼期間中に依頼者が不慮の事故で死亡した場合、お預かりしている愛犬愛猫の所有権を放棄したものとみなしますのでご了承ください。

サービス期間終了翌日までにご帰宅のご連絡がない場合は依頼人に緊急事態が発生し帰宅困難をしたとみなし、愛犬愛猫の健康と安全のためにお預かりしている合鍵を使用し飼養宅へ様子を見に伺いますが、その際の料金は別途ご請求させていただきます。

万が一、当店スタッフに緊急事態が発生し訪問することが不可能になった場合は、当店都合によりキャンセルさせていただきます。また、お客様の同意を経て同業他社へ依頼する場合もございます。依頼人の合鍵を含めた個人情報を代替店舗に譲渡することをご承知おきください。

2. 免責事項

愛犬愛猫のお世話には万全を期しておりますが、当店で落ち度のない不可抗力による物品の破

損等についてはいかなる場合においても生体への賠償（病気、怪我、事故、脱走、死亡など生体にかかわる全ての事柄）、慰謝料などには一切応じられませんので予めご了承ください。

また、緊急事態発生などでやむを得ず当店からキャンセルの申し出をしサービスが出来なくなった場合に依頼主が被った損害に関してはいかなる場合でも免責とさせていただきます。

3. 愛犬愛猫の健康について

当店ではカウンセリング時に愛犬愛猫の健康状態についてお聞きしています。些細なことでも必ずお知らせ下さいますようお願いいたします。

健康状態や躰の状態が著しく悪い場合は、ご依頼を承れないこともございますので予めご承知おきくださいますようお願いいたします。

※尚、健康状態について、かかりつけ医に診察してもらった際の診断書などでご報告下さいますようお願いいたします。

また、躰が身につけてない場合、基本トレーニングから開始させていただきます。その際、別途料金が発生いたします。

感染症やくしゃみ鼻水など、健康状態に異常がある場合はお引き受け出来ません。

（疑いがある場合には必ず事前に動物病院での診察をしご報告下さいますようお願いいたします）当店スタッフは、感染症を媒介しないようサービス時には手洗いや靴下の履き替えなどに徹底するなど細心の注意を払っておりますが、愛犬愛猫の健康のためにもワクチンなど予防接種されることを強くおすすめいたします。万が一感染症の疑いが判明した場合には、必ずご一報下さいますようお願いいたします。

なお、愛犬愛猫が感染症を患っているにもかかわらず隠蔽し依頼した場合は、損害賠償を請求させていただきますのでご承知おきください。

犬の狂犬病予防接種、犬鑑札と注射済票を首輪につけることは法律で義務付けられています。

ご依頼・カウンセリング時には確認させていただきます。

投薬などにつきましては医療行為となり、本来は獣医師のみ許可されている行為です。

しかし、動物病院から処方された投薬については、飼い主が出来る範囲の行為を当店スタッフが法律に抵触しない範囲で代行いたします。なお、投薬の際、愛犬愛猫が暴れることや凶暴になるなどの問題行動がある場合、投薬は出来かねますので、事前にご相談くださいますようお願いいたします。

※投薬中の愛犬愛猫に投薬が必要だが、仕事などのご都合でどうしても宿泊になる際は、出来るだけ動物病院に預けることをおすすめいたします。

4. お支払いについて

ご利用料金は、回数券の購入を前払いでお願いしております。

スポットでのご利用の場合、在宅の場合のみ、サービス事後払いも承ります。

不在の場合は、預かり金としてサービス合計金額の50%を預かり金として請求させていただきます。振込みやクレジットカード払い、電子マネー決済もお引受けいたします。

※クレジットカード（ビザ、マスターカード、アメックスのみ）

5. キャンセルについて

スポットの場合のキャンセル料は、サービスの2日前より発生いたします。

サービス日の合計金額より、2日前30% 前日50% 当日100%のキャンセル料金が発生いたします。回数券をご購入されている場合には、日時変更を必須とさせていただきます。

当店の都合でキャンセルとなった場合には、次回サービス時にキャンセルした分について割引きを適用させていただきます。

スポットの場合でお預かりしていた代金を返金する場合には、現金書留又はご指定の口座へお振込みさせていただきます。

合鍵をお預かりしていた場合は、追跡郵送にてご返却させていただきます。（手数料は当方が負担します）

7. 契約書について

ご契約時にご記入いただく書類へは記入漏れのないようお願いいたします。

契約書はお客様控えと当店控えの2通となりお客様控えは大切に保管下さいますようお願いいたします。

8. 合鍵のお預かりと返却に関して

シッティング初回ご依頼時に不在の場合について、ヒアリング時に契約書を書き終えた時点で合鍵をお預かりし「鍵預かり書」をお渡しし、玄関で開閉チェックをさせていただきます。

返却は、打ち合わせで決めた通りにさせていただきます。

その際「鍵返却書」と一緒に返却させていただきます。（当店控え有り）

尚、ドアポストや郵便受けに返却の場合、チャームやキーホルダーが着いていますと入らない場合もございますので、取り外して頂く場合もございますのでご了承ください。

郵便受けへの返却は、ロックがかかるもののみとさせていただきます。

2回目のシッティング時の合鍵のお預かりは、当店に郵送、または愛犬愛猫の様子を見させていただくのと同時にお預かりさせていただきます。その際の移動交通費は実費精算とさせていただきます。合鍵をお預かりしている間は、当店が合鍵のコピーを作製することは決していたしません。

サービス期間終了時、やむを得ない事情で帰宅できない場合は、速やかにご連絡をお願いします。連絡をいただけない場合には、サービス期間終了の翌日にも様子を見にいきますが、その際のサービス料金と移動交通費をご請求させていただきます。

尚、サービスしたスタッフが鍵を返却し帰宅してからサービス延長のご連絡を頂いてもお引き

受けできません。

(そのような事を予測して、鍵の返却はサービス終了日から2日間の猶予を頂きます)

前記でも述べましたが、万が一当店スタッフに緊急事態が発生しサービスに入れなくなった場合、業務遂行のため代理のスタッフに合鍵と個人情報を譲渡させていただきますので予めご了承ください。

9. サービス提供内容について

- ・詳細は別途打ち合わせ時の内容によります。

フードやトイレ用品などは、十分な量をご準備ください。

サービス期間中に使用していたものが切れてしまった場合には、同等品を補充し、商品代金と買い物代行料金を請求させていただきます。

※処方箋などを与えている場合には、切らさないようくれぐれもご注意ください！

夏季や荒天時、引きの強いワンちゃん、パートナーの気分（吠える、噛み付くなど）、体調などにより当店の判断でお散歩できない場合があります。

引きが強めの子や、中・大型犬、多頭の場合には、安全のため1頭ずつのお散歩となり時間を延長していただくことがあります。

尚、中型犬以上の場合、ダブルリードをお奨めしております。

お水に関して

循環機などの電源を使用している器を利用している場合、停電などの非常事態も考慮し、別途の器での水のご準備をお願いいたします。

1週間取替え不要などのトイレシートのご利用中の場合、汚れがひどい場合には交換させていただきます。

◆基本的なお世話のみの場合

神経質な子、繁忙期で込み合っている時など、サービス時間終了前でも退室することがある場合でもご返金はいたしませんので予めご承知おきください。

お世話の都合でサービス時間がオーバーしても追加料金は不要です。

繁忙期は予約時間延長を承れないことがあります。

お世話の間中は必ずパートナーの安否確認を致します。

隠れて出てこない場合においては空いているお部屋はくまなく探索します。

閉まっているお部屋へ入室することはございません。

触られて困るもの、高価なもの、壊れやすいものなどは打ち合わせ時にも確認いたしますが、事前にしまっておいて下さいますようお願いいたします。

ご依頼主様が長期留守にする場合のお世話については、現在承ることが出来ませんので、予めご了承ください。その場合、ご身内の方やペットホテルなどに預けられることをお奨めいたします。2日おきや3日おきなどのご依頼は、ペットちゃんの健康管理と安全を守ることを優先

としている当店では承れませんのでご理解ください。

当店のお世話提供がない日におきましては、ご近所の方やお知り合いの方などに頼まれる場合は事前にお知らせくださいますようお願いいたします。

ペットちゃんのお世話以外の雑用につきましては、ご依頼時にお申し付けください。

当店の家事代行と併せてのご利用を勧めさせていただきます。(割引有り)

10. 不在時前払い時のサービス提供期間開始後の時間の短縮・延長について

サービス提供開始後に依頼主様による期間短縮の場合、残日程は当日キャンセル扱いとなりますので、ご返金は致しません。

依頼主様が早めに帰宅し在宅した場合でも、契約時の内容は続行しご返金は致しません。

ご依頼主様が出先で何らかの理由で帰宅困難とご連絡をいただき延長をご希望の場合、ご帰宅なされるまで当店スタッフが責任を持ってお世話を致しますのでご安心ください。

依頼主様から終日にご連絡がない場合、何らかの緊急事態が発生し帰宅困難になっているとみなし自動的に期間の延長となり延長料金が発生いたします。

その場合、依頼主様もしくは緊急連絡先の方と連絡が取れるまでは延長とさせていただきます。

11. 居宅内にあるものの使用について

基本的に居宅内にあるものを使用させていただきます。

よく使用するものに、ティッシュペーパー、キッチンペーパーなどの紙類や器を洗うスポンジ、食器用洗剤です。別途、必要なものは打ち合わせ時にお知らせいたします。

お世話時に必要な場合に開けても良い引き出しや棚などは事前にお聞きいたします。

12. 居宅内の清掃、片付け範囲について

ペットシッターのみのご利用の場合についてのみ、ペットのゲージ、トイレ周り、ベッドまでの範囲です。

但し、いちじるしくパートナーの毛が飛散している場合のみ、ウエットシートなどでの拭き掃除をさせていただきます。

他の場所の片付けや掃除につきましては、家事代行サービスの方で承りますので、別途料金が発生いたします。

13. 居宅内の立ち入りについて

サービス提供中、パートナーの器を洗浄する時、フードを準備する時、ペットトイレを洗う時、手や雑巾などを洗う時などはご指示を受けた場所へ立ち入らせて頂きます。

が隠れて出てこないときは、安否確認をするために開いている部屋への立ち入りをさせていただきます。(扉が開いていないお部屋には立ち入りません。)

13-2、外部からの訪問者に対する対応

当店スタッフがサービス時間中に訪問者があった場合は、防犯上、応答させていただきます。尚、訪問者への帰宅日や帰宅時間など具体的な内容を聞かれた場合でもお答えしませんので、ご安心ください。

留守宅へかかってきた電話にも応答は致しません。

※サービススタッフに連絡事項がある場合には、契約時にお伝えしている電話番号へご連絡下さいますよう宜しくお願いいたします。

宅配業者などの場合でも対応いたしません。希望がある場合でもお引受けでき兼ねます。

14、駐車スペースについて

ご依頼時は、スタッフによって車でお伺いする場合があります。その際は、駐車スペースをお借りいたします。駐車スペースがない場合は、移動費用としてパーキング代をご請求させていただきます。

駐車スペースに、近隣の商業施設や公共施設などをご指定した場合、トラブルを避ける為ご依頼主様より先方の承諾を得ていただくことをお願いいたします。

駐車禁止スペースには駐車しませんので、コインパーキング使用の料金をご請求申し上げます。

15、個人情報について

当店では、ご予約いただいた会員様の個人情報は、契約書面の管理ナンバーで管理しており、当店業務全般にのみ使用いたします。その際、細心の注意を払い個人情報保護法に準じて取り扱いを致します。

当スタッフが何らかの緊急事態に遭った場合、業務遂行する為 代理スタッフに依頼人様の個人情報を知らせることがありますことをご承知おきください。

16、依頼を受けられない条件

- ・ 当店スタッフとペットとの相性が著しく悪い場合
- ・ 感染症が疑われるペットのシッティング
- ・ ブリーダーなど、商品として扱っているペットのシッティング
- ・ 相応の理由がなく犬の首輪に鑑札と注射済み票がついていない場合
- ・ 当店がお世話することによりペットに多大なストレスがかかると判断した場合
- ・ ペットが攻撃的でシッティングが不可能と判断した場合
- ・ 当店作成の契約書への署名捺印をいただけない場合
- ・ 初めてのご利用前に打ち合わせが出来ない場合
- ・ その他当店が依頼を承れないと判断した場合

危機管理を徹底し、ペットの安全と健康を最優先に考えペットのためにお世話をさせていただきます。

す。

17、お散歩について

お散歩を承れる動物種は犬に限ります。猫はその生態をを考慮しお散歩はお断りさせていただきます。悪天候や酷暑、パートナーのトイレが外のみの場合や気分などでお散歩が出来ない場合を考慮し室内には必ずトイレの設置をお願いいたします。

お散歩＝トイレと覚えてしまっている場合、室内でのトレーニングが必要となりますので、トレーニングされることをお褒めいたします。

悪天候の基準は、突風、暴風、大雨、雷雨、雷など、天気予報で注意報が発令された場合になります。その際のお散歩は時間短縮または中止とし、警報が発令された場合には、中止と致します。また、外気温が30℃を超えた場合のお散歩も中止と致します。

夏季の猛暑日のお散歩はペットの足（肉球）を傷める原因となりますので、営業時間外の対応になり、その際の料金をご請求させていただきます。

リードやハーネスを装着の際、嘔みつきや吠える場合のお散歩は出来かねます。

これは、ペット自体も嫌がっているという事なので、パートナーのためにも無理やりな行為は控えさせていただきます。

散歩中、引きが強すぎたり拾い食いを避けるため、やむを得ず叱る場合があることをご承知おきください。

室内のトイレ以外で粗相してしまった場合、掃除を致しますが叱ることはしませんのでご安心ください。（ご希望があれば、躰として粗相の後の指導は致します）

18、サービスレポートについて

お世話終了後は、契約時に打ち合わせした携帯電話のSNSなどに毎回 簡単なお報告を差し上げております。

ペーパーレポートにつきましては、ご帰宅後にご確認して頂く形になります。

パートナーの日々の様子やちょっとしたアドバイスなどを書き添えます。

18-2、ペットちゃんの画像掲載について

当店では、お世話中のペットちゃんの画像をブログやSNS投稿に使用する場合がありますことをご承知おきください。尚、その際飼い主様の個人情報などは一切掲載公表は致しませんのでご安心ください。

掲載を不可とする場合は、お申し出ください。掲載後であっても削除いたします。

19、買い物代行について

買い物代行は、家事代行サービスの方で承ります。その際、オプション料金として別途ご請求申し上げます。一度のお買い物の量は、スタッフ一人が一回で運べる量と致します。

ご依頼主様が同行する場合はこの限りではありません。