

くらとと 利用規約

くらとと（以下「当社」といいます。）は、従来の「家事代行」「片付け」「ハウスクリーニング」を統合したサービスを行うことにより「お客様の必要で痒いところに手が届くサービス（以下「本サービス」といいます。）」を提供しております。この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、当社の提供するサービスを利用されるお客様（以下「お客様」といいます。）との間で適用される取決めです。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、当社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と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。

第1条 （本サービスに関する契約の締結）

1. 本サービスは、以下のいずれかのプランにより提供されます。
 - (1) 定期プラン
毎月定期的にご利用いただくプランをいいます。
 - (2) スポットプラン
都度お申込みいただいた日時にご利用いただくプランをいいます。
2. 本サービスの利用を希望するお客様は、当社に本サービスの利用を申し込むものとします。
3. 当社は、お客様のご希望を伺って、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。）を決定します。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。
4. 定期プランの場合、当社の説明終了後、お客様は本規約および説明内容に同意の上、本サービスに関する契約書（以下「契約書」といいます。）にご署名を行っていただいたときに本サービスに関する契約（以下「本契約」といいます。）が成立したものとします。
5. スポットプランの場合、お客様は本規約に同意の上、お電話など口頭で合意したときに本契約が成立したものとします。

第2条 （本サービスの内容）

1. 本サービスは、本規約（個別規約を含みます。以下同様とします。）および本契約の内容ならびに予めお客様と当社で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。
2. 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、完全に落ちない場合があります。
3. お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、作業スタッフ（以下「スタッフ」といいます。）は、お客様にご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。お客様のご不在時対応でのサービスプランの場合、スタッフは原則としてお客様との間で事前に定めた作業のみを行います。ただし、お客様からの別途のお申し出がある場合には、作業内容を変更させていただく場合があります。
4. 本サービスの実施により発生した廃棄物等はお客様にて処分をしていただきます。

第3条 （本サービスの利用料金）

1. 本サービスの利用料金は、申込書記載の料金または当社ウェブサイト記載の料金（以下「本サービス利用料金」とい

います。)となります。なお、本契約にかかるサービスの他、追加サービスが発生した場合は追加サービス分を加算した料金をお支払いいただきます。

2. 当社が別途定めるオプションを申し込まれたお客様は、サービス利用料金に加えて、当社が別途定める料金表記載の各オプション料金をお支払いいただきます。
3. 定期プランの場合、契約期間中であっても、法令の制定、改廃、経済状況の変動、租税公課の増減等により、当社は利用料金を改定できるものとします。
4. サービス利用料金の支払い予定日から2か月以上料金の支払滞納があった場合、支払期日の翌日から支払済みまでの日数に応じて、年14.6%の遅延損害金を加算して請求するものとします。

第4条 (利用料金の延長・割増しについて)

1. お客様のご希望により、本サービスの所定の時間を超える場合、30分単位での延長とし、延長料金をお支払いいただきます。
2. 延長は30分単位でのお支払いとなります。(30分以内の延長の場合、30分相当の延長料金をお支払いいただきます。)なお、スタッフのスケジュールにより、当日延長できない場合がございます。
3. お客様のご希望により深夜・早朝(21:00~7:59)のサービスを実施する場合、25%割増の割増料金をお支払いいただきます。

第5条 (サービス予定日時の変更・キャンセル等)

1. 鍵預かりによるご不在の場合を除き、サービス当日にお客様が不在でサービスが行えない場合、その場でスタッフを30分待機させていただきます。その間にお客様とご連絡が取れない場合には、キャンセルとさせていただきます。この場合、時間当たりのサービス料金をお支払いいただくことにより、日程変更をお受けいたします。

第6条 (本サービスの契約期間・更新)

1. 本サービスの契約期間は、契約開始日から1年を経過した日の属する月の月末までとします。
2. 契約期間満了の1か月前までにお客様または当社のいずれからか申出がない場合、本サービスの契約期間は自動的に1年間延長されるものとし、以後も同様とします。
3. 本条の規定は、定期プランにのみ適用されるものとします。

第7条 (本サービス実施に伴う確認事項)

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. 定期プランの場合、本サービスの初回時は、サービス時間内にお打ち合わせの時間を30分程度設けさせていただきます。
3. 本サービス時は当社社員が指導やコーディネートのため、同行させていただく場合があります。
4. インフルエンザ等の感染症にかから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。
5. 定期プランの場合、本サービスにおいて、専任制プランを選択した場合であっても、専任スタッフにやむを得ない事情がある場合には、代理手配・日程変更をご提案させていただく場合があります。
6. 本サービス実施時まで、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・

健康保険証・運転免許証・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。

7. 以下各号に定める物、やむをえず前項の保管ができない貴重品、およびその他の取り扱いに注意を要する物については、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すでに破損・故障している物
 - (3) 接触に注意を要する物(例:稼働中の電化製品)
 - (4) その他取り扱いに注意を要する物
8. 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。
9. 本契約終了後、理由の如何を問わず、お客様と当社の間で3か月間、連絡をとれない場合、当社にてお預かりした鍵は廃棄させていただきます。
10. お客様は、現在、自己が暴力団、暴力団員、暴力団でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力団等、その他これらに準ずる者(以下これらを「反社会的勢力」という。)に該当しないことを表明し、かつ将来に渡っても該当しないことを保証するものとします。

第8条 (損害賠償)

1. 当社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の当社の賠償責任の範囲は以下のとおりといたします。
 - (1) 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サービス内容およびサービス実施時間内にスタッフが行った行為に直接起因するものに限りします。
 - (2) 主観的価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。
 - (3) 予見可能の有無に問わず、特別損害や逸失利益の賠償には応じられません。
2. 当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客様所有の消耗品を破損した場合に関する補償は以下の通りといたします。
 - (1) 消耗品に損害を与えた場合は、当該消耗品の購入時の価格から経年劣化を考慮した額を返金いたします。
 - (2) 前号における当該消耗品購入時の金額について、お客様において当該消耗品購入時の金額が客観的かつ合理的な根拠をもって証明できない場合には、当社規定に従い算定するものとします。
3. 前項に定める消耗品以外の物品に関する破損等に関しては、現在価額を基準に全額返金いたします。ただし、補修、修理等が適している場合にはこの限りではないものとします。
4. 発生から2か月以上経過した破損品の補償には応じられません。但し、当該期間経過時に補償について継続した連絡が行われている場合は、同一期間補償期限を延長できるものとします。
5. 本条の規定は、当社またはスタッフに故意または重過失がある場合には適用されないものとします。

第9条 (禁止行為)

本サービスの実施にあたり、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) スタッフを、直接の指揮命令の下に労働させる行為
- (5) 本サービスの運営または提供に支障を生じさせる行為
- (6) 法令、公序良俗に反する行為
- (7) その他の不適切な行為

第10条 (お支払い方法)

1. お客様は、当月にご利用いただいた本サービスの利用料金等を、以下の各号の支払方法にて当社にお支払いいただくものとします。
 - (1) 本サービスのサービス料金、オプション料金、延長料金および割増料金は、未締め1か月単位でのお支払いとし、原則として、クレジットカードまたは後払い決済でのお支払いとなります。但し、別途協議の上、当社が特に認めた方法を定めた場合は、この限りではありません。なお、クレジットカード支払いは、お客様のご加入されているカード会社が定める引落日に引落としとなります。
 - (2) 当社指定の日時にクレジットカード決済がなわれなかった場合、当該決済日から3日以内に銀行振込にて、第1号の料金を当社指定口座へお支払いいただきます。この際の振込手数料は、お客様の負担といたします。
2. 前項に基づきクレジットカード決済がなされず、3日以内に当社指定口座へサービス料金がお振り込みいただけなかった場合または後払い決済の支払期日までのお支払がいただけなかった場合は、定期プランの場合、契約期間内であっても本サービスの提供の停止、またはスポットプランの場合次回以降のスポットプランの利用をお断りすることができます。

第11条 (本サービス結果確認)

1. お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、お客様は、本サービス提供の内容等について以下の各号にしたがって確認等を行うこととします。
 - (1) 本サービス終了後、お客様は、直ちに、本サービス箇所の状況の確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。
 - (2) 前号お客様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客様は、スタッフが作成する「作業報告書」をご確認の上、所定の欄に署名・捺印を行うものとします。なお、本サービス実施前に確認した内容との相違や不備等があった場合、速やかにお客様はスタッフへその旨を申し入れるものとします。
 - (3) お客様は本サービス箇所の状況の確認の結果、サービス内容との相違や不備等があった場合、所定の方法により、当社に申し出るものとします
 - (4) お客様は、スタッフの勤務態度およびサービス内容に疑義が生じた際は、直ちに当社へ連絡するものとします。

第12条 (連絡先の変更通知)

1. お客様は、本契約時にお伺いしたお客様の氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、勤務先等に変更が生じた場合は、直ちに当社へ通知するものとします。
2. 前項の通知がなされていないことにより、当社からの通知が遅延または到着しなかった場合であっても、これらは、通常到着すべきときにお客様に到着したものとみなすものとします。

第13条 (本サービスの契約変更)

定期プランの場合、お客様は、本サービスの一部または全部の変更を希望される場合、当月末日までに当社所定の手続きを行うことにより、翌月1日をもって本契約の内容を変更することができます。

第14条 (本サービスの中止または解除)

1. お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合は、当社は、何らかの催告を要することなく直ちに本サービスを中止または本サービスの契約を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、第7条10項の表明保証に反し、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、勾留された場合
 - (4) 定期プランにかかる本サービスまたは過去のスポットプランにかかる本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) 本サービスを継続しがたい重大な事由が発生した場合
 - (6) その他、当社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。

第15条 (本サービスの休止)

定期プランの場合、お客様が本サービスの休止をご希望される場合、以下に従って取り扱うものとします。

- (1) サービスの休止は、サービス休止月から1年以内に再開することを前提としたお申し出のことをいいます。
- (2) サービスの休止をご希望される場合は、当月末日までに、翌々月以降の休止開始月と再開予定月をお申し出いただく必要があります。
- (3) 前号のお申し出において、再開予定月が休止開始月から1年以上あとの月をお申し出頂いた場合、解約扱いとさせていただきます。この場合、解約のお申し出と看做すものとします。
- (4) 第2号に基づきお申し出頂いた再開予定月が休止開始月から1年以内の月であった場合においても、当該再開予定月に再開せず、休止開始月から1年を経過した場合は、解約したものとみなします。

第16条 (本サービスの中途解約)

1. 定期プランの場合、お客様が本サービスの解約を希望する際には、解約月末日の1か月以上前までに当社所定の手続きに従い、お申し出ください。お客様が解約をお申し出いただいた時点で、解約月までの期間が1か月に満たない場合には、その翌月が解約月となるものとします。本サービスは、解約月末日をもって解約されるものとし、ご利用の有無にかかわらず、解約月までの料金をお支払いいただきます。なお、月途中での解約はできないものとします。
2. 前項にかかわらず、解約月までの料金を事前にお支払いいただいた場合には、お客様は当該お支払日をもって、本契約を解約することができるものとします。

第17条 (直接契約の禁止)

1. お客様およびその家族は、本サービスの契約期間中、契約終了後を問わず、当社が手配したスタッフおよびその紹介により知り得たスタッフから、直接本サービスその他これに類するサービスを受けることまたは当該サービスを受け

ようにすることはできないものとします。

2. 前項のスタッフから前項のサービスを受けた場合、お客様は、当社に対し、損害賠償金として、前項のスタッフまたは当該スタッフと同レベルのスタッフがお客様に同様のサービスを提供した場合に、当社が得られるサービス料金相当額を支払うものとします。

第18条 (本規約の変更)

当社は、予告期間を設けた上、当社が運営するウェブサイト上の適宜の場所に提示する方法その他当社が適当と判断する方法で変更後の内容をお客様に告知することにより、本規約を変更することができます。変更後の本規約は、当該予告期間経過後に適用されるものとします。

第19条 (協議事項)

本規約に定め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、お客様と当社とが協議して取り決めるものとします。

第20条 (個人情報の取扱い)

当社は、当社ウェブページで公開する個人情報保護ポリシー () 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。

1. 個人情報の提供

お客様は、当社からの個人情報の提供の要請に応じて正確な情報を提供するものとします。

2. 個人情報の管理責任者

代表兼個人情報保護管理者 小曾根加代 連絡先：090-6191-4190

3. 個人情報の利用目的

お客様より提供された個人情報は、以下の目的のために利用します。

- (1) 各種サービスの提供のため
- (2) お客様とのお取引に関する事務を行うため
- (3) アンケート・市場調査・データ分析、サービス研究・開発のため
- (4) 各種サービスの勧誘・案内のため
- (5) 各種サービスの購入前の問い合わせや購入後のアフターサービスにおいて、各種サービスに関する案内・報告を行うため
- (6) お客様との契約、法律等に基づく権利の行使または義務の履行のため
- (7) その他お客様とのお取引を適切かつ円滑に遂行するため

4. 個人情報の第三者への提供について

当社は以下の場合を除いて、お客様の同意なしに個人情報を第三者に提供いたしません。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (3) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(4) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

5. 個人情報の第三者への委託について

個人情報に関する機密保持契約を締結した業務委託会社に対して、第3項に明示した利用目的の達成に必要な範囲内でお客様の情報を指定委託先に委託することがあります。

(例：業務委託会社とは、商品お届けの運送会社、家事代行・ハウスクリーニング会社等になります。)

6. 個人情報を提供しなかった場合に生じる結果について

個人情報の提供に応じるか否かは任意ですが、当社は第3項記載の目的で、個人情報を取得しており、お客様が申込書にそれぞれ必要となる項目を記入いただかなかった場合は、十分なサービスが提供できないことがあります。

7. 個人情報の開示・訂正・削除について

お客様より本人情報の開示・訂正・削除依頼があった場合、法令に従い、妥当な範囲で対応します。

お客様が、申込書に記載した個人情報の訂正を希望する場合は、第8項のお問い合わせ先へ連絡するものとします。

8. お問い合わせ先

個人情報の開示、訂正、削除等の問い合わせ・苦情等につきましては、下記までご連絡ください。

連絡先：070-8466-5413

第21条 (合意管轄裁判所)

本サービスまたは本サービスの契約に係る紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合は、前橋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2023年8月24日