

東急ベル「ペットシッターサービス」利用規約

この規約（以下「本規約」といいます。）は、東急株式会社（以下「当社」といいます。）の運営するホーム・コンビニエンスサービス「東急ベル」（以下「東急ベル」といいます。）が提供するサービスのうち、ペットシッターサービス（以下「本サービス」といいます。）を東急ベルの会員（以下「会員」といいます。）が利用するにあたり、その一切に適用する事項を定めるものとします。

第1条（東急ベル会員規約）

1. 本規約は当社が定める東急ベル会員規約に付随する規約です。本規約に定めのない事項については、東急ベル会員規約に定めるとおりとします。
2. 本規約と東急ベル会員規約が明らかに矛盾抵触する場合は、本規約が優先するものとします。

第2条（本サービスの予約、変更・キャンセル）

1. 本サービスの利用を希望する会員は、当社所定の方法により、東急ベルカスタマーセンターに本サービスの利用を申し込むものとします。
2. 前項の申込みの後、東急ベルのスタッフ（以下「ベルキャスト」といいます。）が会員のご自宅を訪問し、会員のご要望や本サービスの対象となる会員が飼育する動物（以下「ペット」といいます。）の状況等をヒアリングします。ヒアリングした内容等が以下の各号のいずれかに該当する場合については、当社は、本サービスの提供をお断りする場合があります。
 - ① 会員がご要望されるサービスに高所での作業や危険を伴う作業が含まれる場合
 - ② 会員がご要望されるサービスに専門の有資格者でないと実施できないような作業が含まれる場合
 - ③ 会員がご要望されるサービスに道路交通法で定める車両の運転が含まれる場合
 - ④ 会員がご要望されるサービスに獣医師法で定める診療等の行為が含まれる場合
 - ⑤ 会員がご要望されるサービスに法令等に違反する行為が含まれる場合
 - ⑥ 会員がご要望されるサービスに公序良俗に反する行為が含まれる場合
 - ⑦ 会員がご要望されるサービスにベルキャストによる実施が困難な作業が含まれる場合
 - ⑧ ペットの飼育状況や健康状態に鑑み本サービスの提供が危険または困難であると当社が客観的かつ合理的に判断した場合
 - ⑨ 会員のご要望に答えられないと当社が客観的かつ合理的に判断した場合
 - ⑩ その他、本サービスを提供できないと当社が客観的かつ合理的に判断した場合
3. 当社は、前項のヒアリングの際、会員のご希望をうかがって、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。）を確定します。但し、ご予約状況により、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. 前二項のヒアリング後、会員には、ベルキャストとの間でご利用いただく本サービス内容を改めてご確認いただき、本規約その他本サービスの利用に際して必要となる規約・規定等に同意の上、「サービス申込書」にご署名いただきます。当該ご署名いただいた「サービス申込書」を当社が受領した時点において、当社と会員との間で本サービスの利用契約（以下「本サービス利用契約」といいます。）が成立します。
5. 会員は、本サービス予定日時の5営業日前17時まで（以下「締切日時」といいます。）に東急ベルカスタマーセンターに申し出ることによって、無償で本サービス予定日時の変更またはキャンセル（変更とキャンセルを総称して、以下「変更等」といいます。）が可能です。（営業日：年末年始を除く毎日）

6. 締切日時を経過した後の本サービス予定日時の変更等につきましては、以下のとおり変更等手数料を当社にお支払いいただきます。

- ・本サービス予定日 5 日前 17 時から 2 日前 17 時より前までの変更等の場合：本サービス利用料金の 30%
- ・本サービス予定日 2 日前 17 時から 1 日前 17 時より前までの変更等の場合：本サービス利用料金の 50%
- ・本サービス予定日 1 日前 17 時以降の変更等の場合：本サービス利用料金の全額

7. 本サービス予定日時に会員がご自宅にご不在で本サービスの提供ができなかった場合、会員が当日にキャンセルをされたものとみなし、変更等手数料として本サービス利用料金の全額を当社にお支払いいただきます。但し、会員が留守宅での本サービスの利用を申し込み、第 4 条第 7 項に基づき当社にご自宅の鍵等をお預けいただいた場合はこの限りではありません。

第 3 条 (利用期間)

本サービスの利用期間は、「サービス申込書」で定められた期間とします。なお、定期プランの取扱いについては当社が別途定める「定期プラン規定」に定めるとおりとします。

第 4 条 (本サービスの提供)

1. 会員への本サービス提供は、ベルキャストが行います。
2. 本サービスの提供にあたり、ベルキャストは、会員のご自宅の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料は会員にご負担いただきます。
3. 本サービスの提供にあたり、ベルキャストは、原則として会員のご自宅で普段使用されているペット用品などを使用させていただきます。その使用による道具の消耗等は会員にご負担いただきます。但し、会員のご要望によっては、ベルキャストは本サービスのために必要なペット用品などを持参することがあります。
4. 本サービス予定日時までに、会員は貴重品（現金・有価証券・貴金属・美術品・高価品・希少価値のあるもの等）を片付け、ベルキャストが触れることのないように会員にて厳重に管理するものとします。
5. 以下の各号に定める、やむをえず前項の保管ができない貴重品や、その他取り扱いに注意を要するものについては、会員は、本サービス提供前にベルキャストまで知らせるものとします。
 - ① 骨董品、絵画、置物、美術品等
 - ② 破損・故障のおそれのあるものまたは既に破損・故障しているもの
 - ③ 接触に注意を要するもの（例：稼働中の電化製品）
 - ④ その他取り扱いに注意を要するもの
6. 前二項に会員が違反した場合、会員に損害が生じても、当社は責任を負いかねます。但し、当該損害が当社の故意または重過失により発生した場合は除きます。
7. 会員が留守宅での本サービスの利用を希望される場合は、会員には当社にご自宅の鍵をお預けいただきます。当社は、会員から鍵をお預かりする場合には、善良なる管理者の注意をもって保管し、使用させていただきます。その際、当社は会員に鍵の「預り証」を発行します。万一紛失または破損した場合は直ちに会員に連絡し、当社負担にて鍵を交換します。当社は鍵の複製は行いません。必要な場合は会員にてご用意いただきます。当社は、会員から求められた場合、また、本サービス利用契約が終了した場合には、速やかにお預かりした全ての鍵を会員にお返しします。
8. 当社は、本サービスの全部または一部を第三者に委託することがあり、会員はそれを承諾しているものとします。

9. 会員都合によるベルキャストの指名・交代は原則として行いません。

第5条（ペットの怪我・病気等）

1. 本サービス提供中、ペットが何らかの怪我をし、または病気を発症あるいは発症しそうな場合、ベルキャストは、会員に連絡の上、かかりつけの動物病院に連れて行く等の対応（以下「応急対応」といいます。）を行います。その際、緊急を要する場合には当該動物病院により必要な処置等が行われることもあります。ベルキャストとして最善を尽くしますが、何らかの後遺障害等が発生しまたは死亡した場合、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は責任を負いかねます。なお、応急対応時の交通費や受診費用等は会員の負担となります。
2. 既に病気があるまたは怪我をしているペットについての本サービスの提供はお引受けしかねます。
3. ペットへの食事は会員から指定されたものを指示された分量だけ与えます。食事が原因で何らかの病気あるいは胃腸障害等を起こしても、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は責任を負いかねます。

第6条（ベルキャストの負傷）

本サービス提供中、ペットの行動によりベルキャストが負傷した場合、会員がその責任を負うものとし、当該ベルキャストの治療費等を負担していただきます。

第7条（不可抗力による事故）

本サービス提供中、不可抗力によりペットに死亡・逃亡・負傷等の事故が発生した場合、当社は責任を負いかねます。

第8条（利用料金等の支払い）

1. 会員には、当月に利用した本サービス利用料金の合計額を、当社が予め定める支払い方法にて当社にお支払いいただくものとします。
2. 会員には、本サービス利用料金のほか、当社が定める基準に基づきベルキャストの交通費を当社にお支払いいただくことがあります。

第9条（本サービス内容）

1. 当社は、「サービス申込書」記載の内容に従って本サービスを提供します。
2. 当社は、本サービス提供予定時間を超えての作業は原則行いません。
3. 会員は、「サービス申込書」記載の内容以外のサービスを、ベルキャストに直接指示したり、命令したりすることはできません。
4. 会員は、以下の各号の方法により本サービスの完了確認をするものとし、ベルキャストが会員に対し完了確認書等へのご署名その他の方法で完了確認に関する対応を求めたときは、当該求めに応じるものとします。
 - ① 在宅での本サービス利用の場合、本サービスの提供前に会員とベルキャストとの間で本サービスの提供内容の確認を行いますので、本サービスが当該内容のとおり提供されたかを会員にご確認いただきます。本サービス提供開始後に本サービス内容の相違などのお申し出があっても、ベルキャストはお受けしかねます。
 - ② 留守宅での本サービス利用の場合、ベルキャストは、「サービス申込書」記載の内容に従って本サービ

スを提供しますので、会員は、帰宅後に本サービスが当該記載内容の通り提供されたかを確認するものとします。

5. 第2条第2項に基づくヒアリング等により事前に当社が想定していた状況と著しく異なる事実等が本サービス提供開始後に発生、発覚した場合は、以下の各号のとおりとします。
 - ① 在宅での本サービス利用の場合、ベルキャストは、会員にご相談の上、作業内容の変更または本サービスの中止もしくは本サービス利用契約の解除をさせていただく場合があります。
 - ② 留守宅での本サービス利用の場合、ベルキャストは原則として「サービス申込書」記載の作業のみ行いますが、会員と連絡がつく場合はご相談の上、作業内容の変更または本サービスの中止もしくは本サービス利用契約の解除をさせていただく場合があります。会員と連絡がつかない場合は、ベルキャストは、本サービスの中止をさせていただく場合があります。
6. 本サービスの提供にあたり、当社およびベルキャストは会員のご要望に沿うよう努めますが、第2条第2項第1号乃至第7号の作業や行為等が含まれるご要望や「サービス申込書」記載の内容以外のサービス、記載内容を明らかに逸脱しているようなサービスの提供に関するご要望にはお応えすることができません。
7. 本サービスの実施により出たゴミ・廃棄物等は会員にて処分していただきます。

第10条（直接依頼の禁止）

会員は、本サービス利用期間中、本サービス利用期間終了後を問わず、当社の承諾なしに、当社が手配したベルキャストから当社を介することなく直接本サービスまたはこれに類するサービスを受けることはできないものとします。

第11条（本サービスの中止または解除）

以下の各号のいずれかに該当した場合は、当社は直ちに本サービスを中止または本サービス利用契約を解除します。

- ① 会員が本規約に違反した場合
- ② 会員がベルキャストまたはその他当社の従業員等に対して、暴行、セクシャルハラスメント、脅迫、恫喝、威嚇等、その他これらに類するような名誉・身体等を傷つける言動を行った場合
- ③ 会員が暴力団、暴力団員、暴力団関係者または暴力団関係団体、その他の反社会的勢力であると判明した場合
- ④ 会員が犯罪行為等により逮捕、勾留された場合
- ⑤ 会員が死亡した場合または後見開始、保佐開始もしくは補助開始の審判を受けた場合
- ⑥ 会員が成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであって、後見人、保佐人または補助人の同意等を得ていなかった場合
- ⑦ 当社からの問い合わせその他の回答を求める連絡に対して、会員から1か月以上応答がない場合
- ⑧ 会員が本サービス利用料金、当社が定めるベルキャストの交通費等を所定の期日までに支払わない場合
- ⑨ 第2条第2項各号のいずれかに該当し、当社が本サービスを提供できないと客観的かつ合理的に判断した場合
- ⑩ 第2条第2項に基づくヒアリング等により事前に当社が想定していた状況と著しく異なる事実等が本サービス提供開始後に発生、発覚した場合
- ⑪ 会員がベルキャストに対して、「サービス申込書」記載の内容以外のサービスや記載内容を明らかに逸

脱しているようなサービスの提供について直接指示や命令をする等、本サービスの提供を継続することが困難であると当社が客観的かつ合理的に判断した場合

⑫ その他、本サービスの提供が不可能または不適切であると当社が客観的かつ合理的に判断した場合

第12条（損害賠償）

1. 当社の過失によって、会員が損害を被った場合、当社は、現実かつ直接的に生じた通常損害の範囲で、当社が加入する賠償責任保険に基づいて保険会社から受け取った保険金額を限度として損害賠償責任を負います。但し、当社の故意または重過失によって、会員が損害を被った場合は、当該損害賠償範囲および賠償額の限定は適用しないものとします。なお、第4条第6項、第5条第1項および同条第3項に該当する場合は、当該各定めが優先されるものとします。
2. 天災地変、法令の制定改廃、公権力の行使、交通機関の事故、通信の途絶、第三者の行為、その他やむを得ない事情等、当社の責めに帰さない事由から会員が被った損害、および会員自身の故意または過失から生じた損害については、当社は責任を負わないものとします。
3. 会員が本サービスを利用したことから生じた会員の損害、および原因の如何を問わず当社が本サービスを提供できなかったことから生じた会員の損害については、当社は責任を負わないものとします。

第13条（個人情報の取り扱い）

会員が当社に提供した個人情報の取り扱いは、当社が定める東急ベル個人情報取扱規約に定めるとおりとします。

第14条（管轄裁判所）

会員と当社との間で紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることを会員および当社は予め合意します。

第15条（その他）

1. 当社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会員の目的に沿って当社の技術・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なります。従いまして、当社は、善良なる管理者の注意をもって会員のご要望に沿うように誠実に本サービスを提供しますが、本サービスの結果は会員のご要望どおりにならない場合があることを、会員は承諾しているものとします。
2. 本規約は、民法第548条の2第1項に定める定型約款に該当し、当社は以下の各号の場合に、当社の裁量により本規約を変更することがあります。
 - ①本規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき
 - ②本規約の変更が、本規約の目的に反せず、かつ変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
3. 前項により、当社が本規約を変更する場合、本規約を変更する旨および本規約の変更内容ならびにその効力発生日について、効力発生日の1か月前までに、東急ベルのインターネットウェブサイトである「東急ベルウェブ」に掲示します。
4. 変更後の本規約の効力発生日以降に、会員が本サービスを利用したときは、当該会員は本規約の変更に同意したものとみなします。

以上

令和5年12月18日制定

令和7年8月1日改定