

**ハウスクリーニング・軽作業サービスのお申し込みにあたってご確認いただきたい事柄**

この「東都生活協同組合ハウスクリーニング・軽作業サービスのお申し込みにあたってご確認いただきたい事柄」（以下「本ご確認事項」といいます。）は、東都生活協同組合（以下「組合」といいます。）の運営する「ハウスクリーニング・軽作業サービス」（以下「本サービス」といいます。）を利用する組合員（以下「利用者」といいます。）が利用及びその申し込みをするにあたり、その一切に適用し、利用者が遵守しなければならない事項を定めるものです。

**（本ご確認事項の位置づけ）**

第1条 本ご確認事項は組合が定める定款に付随する「ハウスクリーニング・軽作業サービス利用規程」に基づくものです。本ご確認事項に定めのない事項については、東都生活協同組合定款及び諸規定に定めるとおりとします。

2. 本ご確認事項と諸規定が明らかに矛盾抵触する場合、本サービスの係る領域に関しては本ご確認事項が優先するものとします。

**（本サービスの性質）**

第2条 組合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利用者の目的に沿って組合の技術・知識・経験等に基づき自らの裁量で作業を行うものとなります。従って、組合は善良な管理者の注意をもって利用者のご要望に沿うように誠実に本サービスを行いますが、本サービスの結果は利用者のご要望どおりにならない場合があることを、利用者は承諾の上で申し込むものとします。

2. 組合員への本サービス提供は、組合のハウスクリーニング・軽作業サービススタッフ（以下「スタッフ」といいます。）が行います。

3. 組合は、本サービスの全体又は一部を第三者に秘密保持確認の上で委託することがあり、利用者はそれを承諾しているものとします。

4. 利用者は、本サービスが提供の対象とする作業について、組合への申し込みによらずにスタッフと直接契約及び交渉をすることはできません。

5. 本サービスは利用者在宅の下に行うサービスです。施工中にスタッフが利用者へ何らかの判断を求める場合がありますので、利用者は施工中にご自宅を離れることはお控えください。

6. 本サービスの実施にあたり、スタッフは本サービス利用者ご自宅の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料は利用者にてご負担頂きます。

7. 本サービス実施にあたり、組合及びスタッフは利用者のご要望に沿うよう努力致しますが、以下のご要望にはお応えすることができません。

（1）高所での作業や危険を伴う作業（屋内照明設備の交換作業等を除く）

（2）専門資格の必要な作業

（3）車の運転

（4）法令に違反する行為

（5）公序良俗に反する行為

（6）その他、スタッフが施行困難と判断した作業

8. サービスの実施により出たゴミ・廃棄物及び部品交換によって生じた不要部品等は利用者にて処分して頂きます。

**（事故予防のための措置）**

第3条 本サービス実施時までに、利用者は貴重品（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、スタッフが触れることのないよう、利用者にて厳重に管理するものとします。

2. 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、利用者は本サービス提供前に組合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又は既に破損・故障しているもの

（3）接触に注意を要するもの（例：稼動中の電化製品、及び電子機器等で特に継続的に電源の供給を必要とするもの、又は生命の維持にかかわる装置）

（4）その他取り扱いに注意を要するもの

3. 前項に利用者が違反した場合に利用者に損害が生じて、組合及びスタッフは責任を負わないものとします。

4. 本サービスの提供は、組合の本サービス提供エリア内の利用者が管理する指定の場所で行います。

**（料金のお支払い）**

第4条 利用者は、本サービスの利用料金合計額を組合があらかじめ定める方法にて組合にお支払い

頂くものとします。

2. サービス内容によっては、利用者は前項と併せてスタッフの交通費及び駐車場代金を組合にお支払い頂く場合があります。

**(本サービスの予約、キャンセル料)**

第5条 本サービスの利用を希望する組合員は、本ご確認事項に同意の上、「ア・ラ・タスカル受付センター」にサービスの利用を申し込むものとします（「ア・ラ・タスカル受付センター」受付日：月曜日～金曜日、ただし年末年始の休業日を除く。）。

2. 組合は、利用者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。）を決めます。ただし、ご予約状況等により、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。
3. 組合とあらかじめ合意した日程で利用者が自身の都合で本サービスを受けることができない場合には、事前に「ア・ラ・タスカル受付センター」へお申し出頂くものとします。ただし、その場合は当初手配した日程に対するキャンセル料として、その予定日2日前(土曜日・日曜日及び年末年始の休業日は日数に含めない)の16時30分を過ぎた時点から利用料金予定額の50%相当額、予定日当日では利用予定金額の100%相当額を組合の指定する方法で組合に支払うものとします。
4. 本サービス予定日のサービス開始予定時刻に利用者がサービス提供場所にご不在であった場合や、お呼び出しに対して応答が無く連絡も困難な場合については、利用者自身の都合による予定日当日でのキャンセルとみなし、利用予定金額の100%相当額と併せ、スタッフ交通費・駐車代金が発生した場合はその総額を組合の指定する方法で組合に支払うものとします。
5. 日程変更をお申し出頂いた場合の新しい変更先日程については、ご予約状況等から利用者のご希望に沿えない場合があります。

**(本サービス実施範囲と内容の変更)**

第6条 本サービスの実施は、組合のスタッフが利用者からお申し込み頂くサービス内容、サービス提供予定時間に従って行います。

2. 利用者は、以下の各号を承諾しているものとします。
  - (1) ハウスクリーニングサービスでは、実施予定箇所の汚れの状態によっては、汚れが完全に落ち切らない場合があること
  - (2) 本サービス提供予定箇所の状況・状態によっては、サービス時間がサービス提供予定時間から短縮される場合があること
  - (3) 本サービス提供予定箇所の状況・状態によっては、サービス提供範囲、内容が異なる場合があること
  - (4) 本サービス提供予定時間を超えての作業は原則行わないこと
  - (5) 部品の交換を要する作業については、組合は当該交換部品の調達を行わず、すべて利用者にて事前に調達していただくこと
  - (6) 部品の交換を要する作業について、当該交換部品の適合性・安全性からサービス提供が不可能とスタッフが判断した場合、サービス提供を実施できない場合があること
3. 本サービス実施前に、利用者はスタッフと本サービス実施箇所の状況確認・サービス実施予定内容の確認を必ず行うものとします。サービス開始後でのサービス箇所の相違などのお申し出については、組合及びスタッフはお受け致しかねます。
4. 本サービス開始後に、原因の発生理由によらず事前にお申し込み頂いた際の想定と異なる事が発生・発覚した場合、スタッフから利用者にご相談の上で作業内容を変更させて頂く場合があります。利用者にご相談の上で作業内容を変更した場合、利用料金の変更が発生することがありますので、必ずスタッフとご確認ください。

**(サービス結果確認・作業のやり直し)**

第7条 組合はスタッフに対しサービス提供の内容等を記録させ、利用者の確認を受けるものとします。サービス終了後、利用者は直ちにサービス箇所の状況の確認及びサービス実施結果の確認を必ず行うものとします。

2. 前項の利用者によるサービス箇所及びサービス実施結果の確認後、利用者はスタッフが作成する「施工確認書」をご確認の上、所定の欄に署名するものとします。
3. 万一、サービス実施前に確認したサービス内容が実施されていないことが認められる、若しくは作業の不備が明らかな場合には、組合は当該箇所のやり直し又はサービス利用料金の返還を行います。ただし、前項に定める確認時のお申し出に限らせて頂くものとし、「施工確認書」へ利用者が署名された以後のお申し出は原則受けかねます。

**(本サービスの中止)**

第8条 利用者が次の事項に該当した場合は、組合は直ちにサービスを中止致します。

- (1) 本ご確認事項をお守り頂けない場合

- (2) スタッフへの暴行・セクシャルハラスメント・脅迫・恫喝・威嚇及びスタッフの名誉・身体等を傷つける言動又は行為があった場合
- (3) 利用者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者又は暴力団関係団体、その他の反社会的勢力であると判明したとき
- (4) その他、組合が本サービスを実行できないと判断するに足る事情が生じた場合

#### **(損害賠償)**

第9条 スタッフの過失によって、利用者が損害を被った場合、組合は、スタッフの責めに帰すべき理由から現実的かつ直接的に生じた通常損害の範囲で、組合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。ただし、スタッフの故意又は重大な過失によって、利用者が損害を被った場合、組合は民法その他の法令で定められた範囲で損害賠償責任を負います。

2. 前項において組合が損害賠償の義務を負担する範囲は、利用者が申し込んだ本サービス内容、又は本サービス実施時間内にスタッフが行った行為に限らせて頂きます。

3. 以下に示す損害については、組合は責任を負わないものとします。

- (1) 天災地変・法令の制定及び改廃・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、スタッフの責めに帰さない理由から利用者が被った損害、及び利用者自身の故意又は過失から生じた損害
- (2) 利用者側の個別の事情に関連して利用者自身に生じた損害
- (3) 原因の如何を問わず組合が本サービスを提供できなかったことから生じた利用者の損害
- (4) 部品の交換を要する作業について、利用者にて調達した当該部品の適合性・安全性から生じた損害

#### **(個人情報の取り扱いについて)**

第10条 利用者が組合及びスタッフに提供した個人情報の取り扱いは、組合が定める個人情報保護規程に定めるとおりとします。

#### **(管轄裁判所)**

第11条 利用者と組合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管轄裁判所とすることを利用者及び組合はあらかじめ合意したものとします。

#### **(その他)**

第12条 組合は本ご確認事項を任意に改定できるものとします。なお、本ご確認事項の変更内容を組合が組合公式サイトにおいて告知した後に、利用者が本サービスの利用及びその申し込みをすることによって、利用者は本ご確認事項の変更を承諾したものとみなします。

以上