

ねこのまホテル・一時預かり利用規約

ねこのま（以下「当施設」といいます）では、当施設が提供するホテル・一時預かり等のお預かりサービス（以下「本サービス」といいます）のご利用条件を以下のとおり定めます。

本サービスを利用する者（以下「お客様」といいます）が、本サービスをご利用いただく際は、本規約を必ずご確認ください、すべての内容にご同意いただいたうえでご予約をお願いいたします。

初回ご利用時には、同意書へご署名をお願いしております。ご署名をもって、本規約のすべての内容にご同意いただいたものとみなします。また、2回目以降のご利用についても、引き続き本規約にご同意いただいたものとします。

■ご利用条件

以下のいずれかに該当する場合、安全確保のためご利用をお断りしております。

- 猫以外の動物である場合
- 3種以上の混合ワクチンを未接種の場合 ※接種できない事情がある場合は、ご相談ください。
- ノミ・ダニ駆虫が未実施の場合
- 感染症などの伝染性の疾病を患っている場合

以下のいずれかに該当する場合、安全確保のためご利用をお断りする場合がございます。必ず事前にご相談ください。

- 生後3か月未満、妊娠中、持病がある、高齢であるなど健康状態に心配がある場合
- 怖がり、攻撃的等の行動に心配がある場合
- その他、特別な注意事項がある場合

■ご予約および事前確認

本サービスは完全予約制です。予約状況によって、ご希望に添えない場合がございます。

※初回ご利用時には、受付にて以下のご提示をお願いいたします。

- ご本人確認ができる顔写真付きの身分証明書（現住所記載のもの）
- 1年以内の混合ワクチン接種証明書（現物・コピー・写真のいずれか）
- お客様と連絡が取れなくなった場合の緊急連絡先
- かかりつけ動物病院の診察券
- ペット保険加入証（加入している場合）

※1か月以上の長期利用の場合は、連帯保証人の同席および身分証明書提示・同意書署名をお願いいたします。

受付時には、猫さんの健康状態・性格・既往歴・ワクチン接種状況等について正確な情報をご提供ください。

ご提供いただいた内容に変更が生じた場合は速やかに当施設にご連絡ください。

変更の内容によっては、当施設は本サービスの全部または一部を中止する場合がございます。

■サービス内容と料金

1. サービスの提供

- 当施設の受付・お迎え対応時間は【9:00～11:00および17:00～19:00】となります。
- 時間外の受付・お迎えをご希望の場合は、事前にご相談ください。
- お預かり中のサービス内容については、猫さんの体調や当日の状況に応じて当施設が判断いたします。安全を最優先するため、状況によってご希望に添えない場合がございます。
- 万が一、お預かり中に猫さんへの負担が大きいと判断した場合は、お客様にご連絡させていただき、お客様のご判断のうえ、ご対応させていただきます。
- 万が一、緊急事態が発生し、本サービスの提供が困難となった場合、お客様の同意を得たうえで、本サービスの継続およびその後の対応について、当施設が受領済みのご利用料金の範囲内において、他の施設等に再委託もしくは一時預かりを依頼する場合があります。

2. ホテル利用料金

本サービスの料金については、当施設ホームページをご確認ください。

※1か月以上の長期利用の場合は、必要に応じて医療費等に備えた預かり金を別途頂戴いたします。

なお、当該預かり金には利息は付しません。

預かり金は本サービス終了後に清算し、未使用分については翌月末までに返金いたします。

なお、銀行振込による返金の場合、振込手数料はお客様のご負担とし、当該手数料を差し引いた金額を返金いたします。

長期お預かり中に追加料金が発生した場合は、預かり金の補充のため、随時ご連絡のうえご請求させていただきます。

3. お持ちいただくもの

- 回数分に小分けにされた必要回数分の食事。(長期お泊りの場合はご相談ください)
- 普段お使いのトイレやトイレ砂、キャリー・敷物・お気に入りのおもちゃ、タオルなど。
※お持ち込みいただいた物の傷・汚れ・故障につきましては、一切の責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

3. ご利用にあたっての注意事項

- ご利用日は、ワクチン接種の前後1週間を避けてください。
- 体調に不安がある場合は、獣医師への確認後、ご予約をお願いいたします。
- 猫さんは性質上、環境の変化に適応するまでに時間がかかります。慣れない環境の変化により、体調を崩す可能性が高いことをあらかじめご理解ください。
- ご来店の際は、安全確保のためにクレート・キャリー・バッグ等をご利用ください。
- ご利用中にノミやダニを発見した場合、即時動物病院へお連れいたします。その際の交通費、診察費、途中までのご利用料金、施設洗浄代10,000円をご請求させていただきます。

4. 夜間管理

- 夜間（19:00～翌9:00）はスタッフ常駐のもと、個室またはケージにて安全に管理いたします。
- 夜間対応(緊急時を含む)が必要な場合は、別途料金をご請求させていただき場合がございます。

5.お迎えについて

- お申込み者様以外の方へのお引渡しは、原則として行っておりません。
- お迎え時には、必ず猫さんの健康状態をご確認いただいたうえで、お引き取りをお願いいたします。
- お迎え予定時刻を過ぎた場合、別途料金をご請求させていただきます。
- 延長を希望された場合、状況によってご希望の時間に添えない場合がございますので、あらかじめご了承ください。

6.記録および完全管理

本サービスの提供時には、サービス品質の向上および内容の確認・記録を目的として、写真や動画の撮影を行う場合がございます。撮影によって得られた映像や情報は、ご承諾をいただいた場合に限り、当施設のホームページやSNSへの掲載、お客様へのご報告に使用させていただきます。

上記以外の目的で使用することはありません。

7.報告

ご報告やご返信は、緊急時を除き、受付・お迎え対応時間内とさせていただきます。また、他の業務に取り組んでいる際には、すぐに返信できないことがありますので、あらかじめご了承ください。

■お支払い方法

本サービスの料金のお支払いは、原則下記の方法による前払いとします。

- ご利用時受付に、現金にてお支払い
- ご予約確定後、ご予約日の2日前までに銀行振込またはクレジットカード決済
※振込手数料は、お客様ご負担になります。
※追加料金が発生した場合は、サービス終了後、ご請求させていただきます。

■ご予約・キャンセル

お客様のご都合によるキャンセルにつきましては、以下のキャンセル料をご請求させていただきます。

- ◆ 本サービスご予約日の前日 お申込金額の50%
 - ◆ 本サービスご予約日の当日 お申込金額の100%
-
- 予約時間に遅れる場合は、必ずご連絡ください。
 - ご予約後のお客様のご都合による期間短縮は、キャンセルと同様の扱いとさせていただきます。
 - 本サービス開始後のお客様のご都合によるサービス内容の変更は、返金等出来かねます。
 - ご予約は、御見積金額をご確認頂いた時点で確定といたします。
 - 当施設の都合によるキャンセルの場合は、お申込み金額の全額を返金いたします。
 - お支払い後のキャンセル料のご返金方法は、お申込み金額からかかった必要経費及び上記キャンセル料を差し引いた金額を、キャンセル後7日以内にお客様ご指定の銀行口座へお振込とさせていただきます。
 - お支払い前のキャンセル料のお支払いは、当施設指定銀行への振込またはクレジットカード決済にてお支払い頂きます。
 - お客様のご都合によるキャンセル時の振込手数料は、お客様ご負担になります。

■送迎サービス

- 送迎サービスをご利用される場合は、お問い合わせください。
- 合鍵の受け渡しが必要な場合は、原則手渡しとさせていただきますが、お客様がご指定された方法（郵送を含む）による鍵の受け渡し・返却に起因して発生した問題（紛失・盗難・第三者による不正使用など）につきましては、当施設では一切の責任を負いかねます。
- 万が一、お預かりした鍵が異なっていた場合や、鍵または鍵穴の不具合により解錠できなかった場合には、お客様へご連絡いたします。その際、状況に応じて鍵業者の手配が必要となる場合は費用を全額ご負担いただきます。
- お客様宅でのシッティングサービスも含まれる場合は、シッティング規約に準じます。

■本サービス中の体調の急変、事故、その他トラブル

- 本サービスは、サービス提供開始時(受付完了時)をもって契約期間の開始とし、終了時(お迎えおよびお支払い完了時)をもって契約期間の終了といたします。受付前およびお引き取り後を含む契約期間外に生じた一切のトラブルや損害については、当施設は責任を負いかねます。
- 本サービス提供中に生じた事故または損害について、当施設に重大な過失がない場合、当施設は一切の責任を負いかねます。
- 本サービスの提供中に地震等の災害が発生した場合には、お預かりしている猫さんおよびスタッフ・お客様の安全を最優先に確保いたします。
大規模災害（天災、震災、大雨・洪水、火山噴火、河川の氾濫・決壊等）により災害エリアに該当する地域では、いかなる場合でも本サービスを中止またはキャンセルとさせていただきます。
その際はお客様または緊急連絡先の方へご連絡のうえ、猫さんのお迎えをお願いいたします。
- 当施設スタッフは、常に万全を期して管理をしておりますが、万が一、本サービス中に猫さんの体調が急変した場合や、不慮の事故・自然災害等不可抗力によるケガ、逃亡、死亡が発生した際は、速やかにお客様へご連絡いたします。
やむを得ない事情によりご連絡が取れない場合や緊急を要する場合は、本サービスを中断し、当施設の判断で最善の処置を行います。当施設では責任を負いかねますのでご了承ください。その際の処置費用・治療費・交通費等はお客様のご負担とさせていただきます。また、契約終了後に起こる猫さんの体調の急変、事故・トラブル等に関しましては当施設では責任を負いかねますのでご了承ください。
- 万が一、当施設スタッフの重大な過失により事故が発生した場合は、速やかにお客様へご連絡し、緊急時には当施設の判断で処置を行います。その際の応急処置代金や動物病院での治療費は当施設が負担させていただきますが、その後の通院費・慰謝料・賠償金等については責任を負いかねますのでご了承ください。なお、医療機関の指定等がある場合は必ず事前にお申し出下さい。
- 本サービスの提供に関連して発生した事故や、利用規約違反に伴う損害賠償については、当施設が負担する賠償金額の上限を5万円とさせていただきます。万が一、当施設の重大な過失による損害賠償が発生した場合には、当該重大な過失を証明する獣医師等の診断書や、損害額を確認できる領収書等の提出をお願いしております。 **ただし、当施設が加入している保険の適用が可能な場合には、その保険を優先して利用し、上記の賠償上限にかかわらず補償が行われる場合がございます。**

■その他重要事項

- お迎え予定日から3日以上経過してもご連絡がない場合には、事前にご登録いただいている緊急連絡先の方と協議のうえ、今後の対応を決定させていただきます。なお、緊急連絡先の方ともご連絡が取れない場合、または猫さんのお引き取りを明確に拒否された場合には、当施設は当該猫さんの所有権が放棄されたものとみなし、当施設の判断により適切な対応をさせていただき権利を有するものとしたします。
- 本サービス中の猫さんによって、当施設（スタッフ及び備品）や第三者に損害（ケガを含む）を与えた場合は、状況に応じて修理費や治療費等をお客様にご請求させていただき場合がございます。
- ワクチン未接種による伝染病の感染については、当施設は一切の責任を負いかねます。

■禁止事項、トラブル・紛争

- 当施設およびスタッフに対する誹謗中傷・不適切な言動・迷惑行為は固くお断りします。
- 暴力団、暴力団員、またはこれらに準ずる関係者、その他の反社会的勢力に該当する方のご利用は、固くお断りします。
- 本規約に定めのない事項については、当施設の判断により定めるものとします。
- 本サービス利用に関して事故やトラブルが発生した場合は、誠実にご対応いただき、問題解決にご協力ください。
- 本サービスに関する法的紛争が生じた場合は、当施設所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とさせていただきます。

■規約変更

本規約は予告なく変更する場合がございます。改定後に本サービスを利用した場合、改定後の規約に同意したものとみなします。最新情報は随時ご確認ください。

■個人情報の取り扱い

- ご予約時・初回カルテ作成時・お申込み時にいただいたお客様の氏名・住所等を含む個人情報は、必要な安全対策を講じて適切に管理し、業務の契約・業務上の連絡・契約履行のみに利用いたします。
- 法令に基づき個人情報を捜査機関等第三者に提供する場合、本人の同意なく開示する場合、捜査機関等第三者への個人情報開示を行う場合があります。
- 本サービスの代行に基づき、代行者および本サービスの提供にかかるスタッフにお客様の個人情報を知らせる場合があります。
- 本サービス中の様子等を当施設のホームページ等で公開させていただき場合には、事前にお客様のご承諾をいただいた上で、個人情報が特定されないよう適切な加工を施し、公開させていただきます。
- その他、当施設における個人情報に関する取り扱いは、当施設HP掲載の「プライバシーポリシー」の規定に基づき、適切に保護・管理いたします。

制定日令和8年4月26日