本規約は、お預かりサービス、サロンサービスを利用されるお客様(以下「甲」という)とペットホテル＆サロンビスケット(以下「乙」という) との間の、双方の権利、義務を明示する物です。甲が本規約に同意頂いた場合のみ、乙は本規約に規定に従ったサービスの提供を致します。また、甲は、規約に規定された義務を全て履行した場合にのみ、規定された権利の行使が可能となります。

●第一条：サービスを提供出来る条件等について

A.甲は、初回サービス利用時に、身分証の提示を行う義務がございます。(コピーを取らせて頂きます)

B.甲は、サービス利用時に、料金を前納する義務がございます。ただしお預かりサービスにおける延泊料金等、サービス申し込み時に確定していなかった料金等は後納となります。

C.利用料金に関しては、以下の別表に示します。(別表に表示の料金に別途消費税 10%を頂戴します)

D.甲は、サービス利用前に緊急時の連絡先(携帯電話番号等)を予め乙に提示する義務を負います。

E.甲は、サービス利用前に緊急時に連絡が取れない場合に備え、乙が対処の判断を仰げる甲の代理人(以下、「代理人」という。)の連絡先を予め乙に提示する義務を負います。

F.甲は、サービス利用時に、ペットの首輪、おもちゃ等ペットの身の回りの品(以下、「携行品」という。) を合わせて預ける権利を有しますが、乙は、携行品の破損、汚損、紛失等に関しては弁済の義務を負わない物とします。

G.甲は、預けるペットが以下の条件を満たす事を予め確認し、乙に書面で連絡する義務を負います。

・【犬猫共通の条件】病気に罹患しておらず、健康である事
・【犬猫共通の条件】療養中 (持病・内服薬服用・怪我) でない事
・【犬猫共通の条件】ノミ・ダニ等が寄生していない事
・【犬猫共通の条件】生理中で無い事
・【犬猫共通の条件】他の犬・猫を攻撃する可能性が無い事
・【犬猫共通の条件】極度の怖がり、噛み癖、吠え癖等が無い事
・【犬の条件】生後 91 日以上であり、混合ワクチンを最低 2 回接種している事
・【犬の条件】混合ワクチン・狂犬病予防ワクチンを直近 1 年以内に接種している事
・【犬の条件】混合ワクチン・狂犬病予防ワクチン接種後 2 週間以上経過している事
・【犬の条件】10 歳以下である事(ただし、リスクをご理解いただいた上で、別途料金を頂いた場合を除く)
・【猫の条件】室内飼いである事
・【猫の条件】生後 121 日以上であり、混合ワクチンを最低 2 回接種している事
・【猫の条件】混合ワクチンを直近 1 年以内に接種している事
・【猫の条件】混合ワクチン接種後２週間以上経過している事
・【猫の条件】13 歳以下である事

H.甲は、お預かりサービスに関し、お部屋の確保の予約(宿泊予約)を行う権利を有します。ただし、予約後にキャンセルを行う場合は、最大で以下のキャンセル費用を支払う義務が生じます。
なお、乙は、予約状況等により、以下の費用を減額する場合がございます。

▽繁忙期(4 月 20 日～5 月 15 日,7 月,8 月,12 月,1 月)
・1 週間より前のキャンセル：費用は発生致しません
・1 週間前～前日までのキャンセル：基本料金の 50%を申し受けます
・当日のキャンセル：基本料金の 80%を申し受けます
・連絡無しの不泊：基本料金の 100%を申し受けます

▽繁忙期以外
・1 週間より前のキャンセル：費用は発生致しません
・1 週間前～前日までのキャンセル：費用は発生致しません
・当日のキャンセル：基本料金の 50%を申し受けます
・連絡無しの不泊：基本料金の 80%を申し受けます

I.甲に関して、身分証明書を提示し、カルテを作成した本人(以下、「会員」という)のみがサービス提供を受ける権利を有します。

J.乙は会員に対してのみ、本規約に従ったサービスを提供し、会員以外には本規約に従ったサービス提供義務を有しない物とする。

●第二条：サービス提供中の管理、手続等について

A.乙は、お預かりしているペットの健康状態に異変が無いかの確認を、お預かりサービス提供時最低 3 回/日、サロンサービス提供時最低 1 回行う義務を負います。

B.乙は、お預かりしているペットの健康状態に異変を発見した場合、甲、又は代理人に対し速やかに連絡を行い、判断を仰ぐ義務を負います。ただし、甲、又は代理人への連絡がつかない場合、乙は独自の判断を行う権利を有します。また、乙が緊急を要すると判断した場合、甲及び代理人への連絡を割愛し、独自の判断を行う権利を有します。

C.上記項目に伴う判断(連絡を受けた甲、代理人、あるいは乙の独自の判断)により、獣医等の処置を要した場合、その関連費用一切(診察、薬、交通費等)は、甲が負担する義務を負います。

D.乙は、お預かりしているペットの健康状態に問題がある場合や、その他の事情により、サービスの提供継続が困難と判断した場合、サービスの提供を中断する権利を有します。
この場合、甲は提供を受けていないサービス部分の料金に関してのみ返金を受ける権利を有しますが、その他の補償は受けられません。(例：7 泊の予定が 4 泊になった場合、3 泊分の料金の返金のみ受けられる)

E.甲は、お預かりサービスに関し、給餌 (おやつ含む) の回数、内容、量、時間等要望を書面(メール等でも可)で通知する義務を負い、乙は当該書面に従った給餌を原則と致します。ただし、対応が困難な要望に対しては、お断り、または別途料金を請求させて頂く場合がございます。なお、書面による通知が無い場合に関しては、乙は独自の判断で給餌致します。

F.甲は、お預かりサービスに関し、特段の要望がある場合、書面(メール等でも可)で通知する義務を負い、乙は当該書面に従ったサービス提供を原則と致します。ただし、対応が困難な要望に対しては、お断り、または別途料金を請求させて頂く場合がございます。なお、書面による通知が無い場合に関しては、乙は独自の判断でサービス提供致します。

●第三条：お迎え等に関して

A.お迎えは、営業時間内を原則としますが、営業時間内に予約頂き、別表に定めた料金を支払う事で、甲は営業時間外でのお迎えを行う権利を有します。

B.甲は、お迎え時、引き取り前にペットの健康状態を確認し、問題がある場合はその場で乙に申告する義務を負います。

C.お迎えが早まった場合(例：7 泊の予定が 4 泊になった)も、料金の返金は原則致しません。これは、ペットのお部屋の確保により他のお客様をお断りしている為です。ただし、繁忙期以外は乙の判断により返金する場合があります。

D.お預かりの際にお伝え頂く、お迎え予定日を過ぎる場合(以降、「延泊」という)は、乙は、前日まで、もしくは当日営業時間内に、甲に連絡する義務を負います。

E.上記 D 項の義務を果たした(ご連絡を頂いた)延泊の 1 泊あたり料金は、お預かり時同等を原則と致しますが、お部屋の空き状況等により追加料金が発生する場合がございます。(例：小型ゲージが予約で埋まっており中型となった)

F.上記 D 項の義務を果たさない延泊(以降、「無断延泊」という)に関して、7 日目までは 1 泊あたり基本料金の 2 倍、8 日目～30 日目までは 1 泊あたり基本料金の 3 倍の代金を申し受けます。

G.無断延泊が 31 日を超過した場合、ペットの処遇を決定する権利が乙に発生致します。乙の選択する処遇の中には、さらなる延泊があり、この場合は、1 泊あたり、基本料金の 4 倍の代金を申し受けます。
なお、無断延泊が 31 日を超過した場合、甲の重大な不義(以降、「重大な不義」という)と判断し、法的手段を行使する権利が乙に発生します。

H.無断延泊に関しては、延泊 1 泊毎に、甲には毎日支払い義務が発生します。

●第四条：その他、特記事項等

A.ペットの種類(特に猫)や性格等によっては環境の変化に対して、極めてナーバスになり、思わぬ体調の急変を来す場合がございます。乙は、最大限の注意と愛情を持ってペットを大切に預かりさせて頂きますが、甲におかれましても、当該のリスクを予めご承知おきの上サービスのご利用をお願い致します。また、サービス終了後の帰宅時等も普段より注意深くペットの体調を観察する様に心掛けて頂きます様、お願い致します。

B.お預かり致しましたペットの写真等を乙の HP 等に掲載する場合、乙は甲の許可を得る義務を負いますが、写真等の著作権は乙に帰属するものとします。また、掲載による不利益等に関し、乙は補償する義務を負いません。

C.お預かりしたペットの引き取り拒否等、甲の重大な不義により、甲に支払い義務が生じた延泊費用等が、その支払い義務の生じた日に支払われない場合、実際に支払いが行われるまでの間、以下の利率にて遅延損害金を正規の料金に付加した請求を行う権利が乙に発生致します。なお、重大な不義ではなく、乙が止むを得ないと判断する要因による遅延損害に際しては、乙には遅延損害金を請求する権利が発生しません。

・10 万未満の場合、　年率 29. 2%
・10 万～100 万未満の場合　年率 26. 28%
・100 万以上の場合　年率 21. 9%

また、法律の変更等が発生した場合、最新の国内法の上限金利が上記利率より優先されます。

D.お預かりしたペットの引き取り拒否等、甲に重大な不義があった場合、乙は甲の連絡先調査の為、警察を含む関係機関への連絡、HP へ甲の情報を公開しての情報提供の呼びかけを行う権利を有します。また、乙は甲に対し、損害賠償請求訴訟(調停含む)を行う権利を有します。なお、連絡先調査に要した費用等も乙の損害とし、損害賠償請求の対象となります。

E.預かり証の所有権は、乙に所属します。このため、お預かりしたペットの引き取り拒否等、甲の重大な不義があった場合、乙は預かり証に対する窃盗に対して刑事告訴を行う権利を有します。
ただし、重大な不義が無い場合に関しましては、甲による預かり証の紛失、破損等に関し、甲に弁済の義務は一切発生致しません。

F.正確なサービス提供のため、来店時の御相談事項や、電話での御相談事項等、甲乙間のやりとりを録音、録画させて頂く場合がございます。

●第五条：免責事項等について

A.乙に重大な過失が無い限り、重大な事故(預かりペットの死亡、逃亡。以下、「重大事故」という)を含む、あらゆる事故に対し乙は甲に対して金銭的、その他の補償を行う義務が生じません。ただし、事故の状況等により、乙は事故によって生じた甲の損害に対して、ペットの購入費用及び 30 万円のいずれか低い方が上限となる見舞金を支払う権利を有します。なお、重大な過失 (以下、「重大過失」という)とは以下を示します。

・第二条の A 項に定められた、乙の義務を怠った場合

B.乙に重大過失があった場合、重大事故以外の事故によって生じた甲の損害に対して、乙には、甲に対し、実費(10 万円を上限)を補償する義務が生じます。

C.乙に重大過失があった場合、重大事故によって生じた甲の損害に対して、甲は、ペットの購入費用及び 30 万円のいずれか低い方が上限となる損害賠償請求訴訟を行う権利を有します。

D.乙に重大過失が無い場合でも、重大事故及び重大事故以外の事故に関する損害を請求する権利を持つサービス(以降、「損害補償サービス」という)を申し込む権利を甲は有します。
損害補償サービスを申し込む場合、甲は申込金の支払い及び書面による申請を、サービス申し込み時に行う事が必要です。なお、損害補償サービスを申し込んだ事による、重大事故発生時の損害賠償額は、ペットの購入費用及び 30 万円及び、実費のいずれか一番低い物が上限となります。また、損害補償サービスの申込金は最低 5 万円とし、ペットの年齢、種類、性格、利用サービス内容等で加算額を決定しますので、店頭で確認頂く様にお願い致します。

●第六条：本規約について

A.乙は今後、本規約を改定する権利を有します

B.乙は今後、本規約を改定する場合、周知の為、店頭及び HP 上に改定が実施される 1 週間以上前より掲示する義務を負います

C.甲は今後、サービス利用前に店頭にて最新の規約を確認する義務を負い、サービス利用は最新の規約に合意された場合にのみに可能です。

D.HP の記載、店頭の掲示と本規約に万が一差分が生じた場合は、本規約が優先されます。ただし、サービス利用料金に関しましては、HP の記載が優先されます。

E.西暦 2019 年 10 月 01 日改定

●第七条：乙の権利について

補足：以下の第七条各項の規定は従業員の健全な労働環境を守るため、悪質な顧客対応の為の法的根拠として定めておりますので、一般のお客様に対して、乙が実際に権利の行使を試みる事はございません。
例えば、SNS 等インターネット上に、写真の投稿はもちろん、お叱り、ご批判等も自由に掲載頂いて、全く問題ございません。
なお、悪質な顧客の判断は乙の責任者及び従業員の協議の上行います。ただし、悪質な顧客に該当すると判断した場合も、第七条に定められた、乙の権利を行使する前には、警告を行います(但し乙は警告の義務を負わない)ので、行動を改善頂ける事を期待します。

悪質な顧客の一例：

1.従業員に危害を加える、店舗を破壊する等の暴力行為、また、それらを匂わす恫喝や暴言を発する
2.サービスを利用しないのに予約→キャンセルを数十回繰り返す等、正常な店舗運営を妨害する
3.サービス提供後に、後払いの代金の支払いを行わない、先払いの代金の返還を求める等の不当な行動、要求を行う
4.事実に基づかない誹謗・中傷を行う (当店のミス等、事実に基づく誹謗・中傷を禁止する物ではありません)

A.乙は、サービスの提供が困難と判断した場合、甲へのサービスの提供を拒否する権利を有します。

B.甲による当店店内での写真撮影を禁止とし、違反した場合、乙は損害賠償請求を行う権利を有します。

C.甲は、当店で撮影し報告メール／LINE 等にて送信しました写真を SNS 等を含むインターネット上への掲示、及びその他手段を用いて第三者へ閲覧させる権利を有しません。違反した場合、乙は損害賠償請求を行う権利を有します。

D.甲は、本規約及び、当店のサービス内容に守秘義務を負います。違反した場合、乙は損害賠償請求を行う権利を有します。

É.甲の言動を録画、録音等記録した情報及び、身分証のコピー等を、乙は証拠として警察、その他、関係機関に提出、また SNS 等を含むインターネット上への掲示、及びその他手段を用いて第三者へ掲示する権利を有します。

F.乙が甲に促した退店を実行しない場合等、甲の問題行動に対し、乙は、警察、その他、関係機関に緊急通報を行う権利を有します。

改定履歴

2019/10/02 第六条の E の年号表記を、西暦表記に変更。
2019/10/01 ●別表：各種料金表 に関して、別途消費税 10%が必要な旨を追記。
2019/10/01 第一条の C 変更
2017/02/17 ●別表：カット料金を追加致しました
2017/01/30 第四条に F 追加
2017/01/30 第二条に E,F 追加
2017/01/30 第一条に I 追加
2017/01/30 第一条の I を第七条の A に移動
2017/01/30 第七条の追加
2016/12/02 第六条の C 変更

●別表：各種料金表（以下表示価格に別途消費税 10%を頂戴致します）

A. ホテルサービス基本料金

種別	種別備考	1 泊 A	1 泊 B（フード持ち込み時）	一時預かり（営業時間内）
猫	全般	¥2,800	¥2,500	¥200/時間（1 日最大¥1,000）
小型犬	6Kg 未満	¥2,800	¥2,500	¥200/時間（1 日最大¥1,000）
中型犬	6Kg～15Kg	¥3,800	¥3,500	¥300/時間（1 日最大¥1,500）
大型犬	15Kg 超過	原則、非対応	原則、非対応	原則、非対応

B. ホテルサービス各種割引

割引項目	条件等	割引額	備考
多頭割引（別ゲージ）	2 匹目以降に適用	基本料金を 10%OFF	別ゲージでのお預かりの場合
多頭割引（同ゲージ）	2 匹目以降に適用	基本料金を 20%OFF	同一ゲージでのお預かりの場合
長期割引	15 泊以上の場合	相談	割引額は期間、他店価格等を元に相談に応じます

C. ホテルサービス各種オプション 1（営業時間外チェック IN/OUT サービス）【注 1 に補足】

お預かり/お迎え時間	料金（前日までの予約）	料金（緊急預かり）
【A】06:00～08:00	¥1000	¥2,000
【B】08:00～11:00	¥500	¥1,000
【C】11:00～17:00	¥0	¥0
【D】17:00～19:00	¥0	¥500
【E】19:00～21:00	¥500	¥1,000
【F】21:00～23:00	¥1,000	¥2,000
【G】23:00～翌 6:00	¥2,000	¥4,000

D. ホテルサービス各種オプション 2（宿泊時オプション：猫は★のみ可）

項目名	料金	サービス内容
お散歩	¥0	2 回/日スタッフとお散歩をします。
★メール報告	¥0	1 回/日、ペットの様子をメールで報告します。
★写メール報告	¥100/回	1 回/日、ペットの様子を写真付きメールで報告します。
宿泊時サロンサービス	¥700 割引	各シャンプーコースが通常より 700 円割引です。
中型ゲージでお泊り	¥300/泊	中型ゲージにお泊りします。中型犬は標準（¥0）で中型ゲージ
大型ゲージでお泊り	¥500/泊	大型ゲージでお泊りします。
フリースペースでお泊り	¥1,000/泊	フリースペースでお泊りします。
★スタッフとお泊り	¥1,500/泊	スタッフと同室でお泊りします。
シニア犬お預かり（10 歳以上）	¥1,000/泊以上	必要な対応を相談の上、お預かり可否及び、料金を決定します。

E. サロンサービス単品サロンメニューのご利用料金について（各犬種共通）

サービス名	価格	備考
肛門絞り	¥500	
爪切り	¥500	
耳掃除	¥500	
足裏バリカン	¥500	
腹・尻バリカン	¥500	
もつれ取り（6Kg 未満）	¥500	全身の 20%程度時の料金。軽いもつれは無料対応致します。
もつれ取り（6kg 以上）	¥700	同上
3 点セット	¥1000	上記メニューより、お好きな 3 点を組み合わせて頂けます。

F. サロンサービスシャンプーコース※メニューのご利用料金について（犬種別）
記載の無い犬種、MIX 犬種等は、サイズ、毛量、毛質等を確認の上、
類似した犬種の料金を適応します。不明な場合はお問合せ下さい。
※：各シャンプーコースには各施術が含まれます。
シャンプーコース A：シャンプー、肛門絞り
シャンプーコース B：シャンプー、肛門絞り、爪切り、耳掃除、足裏バリカン、腹・尻バリカン
炭酸浴オプション：上記 A,B いずれかシャンプコースに＋500 円で炭酸浴を追加
薬浴オプション：上記 A,B いずれかシャンプコースに＋500 円で 薬浴を追加

犬種	シャンプーコース A	シャンプーコース B	カットコース
猫（全種）	未対応	未対応	未対応
チワワ（スムース）	¥1,000	¥2,000	以下全て B+¥1000
チワワ（ロング）	¥1,500	¥2,500	
ミニチュアピンシャー（ミニピン）	¥1,500	¥2,500	
イタリアングレーハウンド（イタグレ）	¥1,500	¥2,500	
ミニチュアダックス（スムース）	¥1,500	¥2,500	
ミニチュアダックス（ロング）	¥2,000	¥3,000	
パピヨン	¥2,000	¥3,000	
ポメラニアン	¥2,000	¥3,000	
ヨークシャテリア（ヨーキー）	¥2,000	¥3,000	
パグ	¥2,500	¥3,500	
ジャックラッセルテリア	¥2,500	¥3,500	
マルチーズ	¥3,000	¥4,000	
シーズー	¥3,000	¥4,000	
狆（チン）	¥3,000	¥4,000	
ペキニーズ	¥3,000	¥4,000	
トイプードル	¥3,000	¥4,000	
キャバリア	¥3,500	¥4,500	
ビーグル	¥3,500	¥4,500	
フレンチブルドッグ（フレブル）	¥3,500	¥4,500	
ミニチュアシュナウザー	¥3,500	¥4,500	
ミディアムプードル	¥3,500	¥4,500	
ビションフリーゼ	¥3,500	¥4,500	
コーギー	¥3,500	¥4,500	
柴犬	¥4,000	¥5,000	

注 1:23:00～翌 AM6:00 を深夜帯として、深夜帯にかかる毎に 1 泊料金が発生します。以下に例を示します。
・5 月 5 日の午前 11 時お預け～5 月 6 日の午後 5 時お迎え（1 泊料金のみ）
・5 月 5 日の午前 11 時お預け～5 月 6 日の午後 10 時お迎え（1 泊料金＋時間外料金【F】）
・5 月 5 日の午前 3 時お預け～5 月 6 日の午後 7 時お迎え（2 泊料金＋時間外料金【G】）
・5 月 5 日の午前 11 時お預け～5 月 7 日の午前 3 時お迎え（2 泊料金＋時間外料金【G】）
・5 月 5 日の午前 3 時お預け～5 月 7 日の午前 3 時お迎え（2 泊料金＋時間外料金【G】＋時間外料金【G】）