

ドッグホテル利用規約

Dog Hotel Rassurer（以下「当店」という。）は、当社が提供するペットホテルサービス（以下「本サービス」という。）の利用に関し、当社と本サービスの利用者（以下「利用者」という。）との間の権利義務関係を明確にすることを目的として、本規約（以下「本規約」という。）を定める。利用者は、本規約の全条項を理解し、承諾の上、本サービスを利用するものとする。また、利用者が本規約に違反した場合、当店は本サービスの提供を拒否し、または契約を解除することができるものとする。

第1条（サービスの内容および範囲）

1 利用契約の成立

- (1) 本サービスの利用契約（以下「利用契約」という。）は、利用者が本規約に同意の上、当社所定の方法により申し込みを行い、当社がこれを承諾した時点で成立するものとします。
- (2) 利用契約の成立により、利用者と当店の間に、本規約に基づく権利義務関係が発生します。
- (3) 利用契約成立後、利用者の都合によるキャンセルが発生した場合、当社の定めるキャンセルポリシーに従い、キャンセル料が発生するものとします。

2 本サービスの内容：当店は、利用者所有の愛犬（以下「お預り犬」という。）をお預かりし、以下のサービスを提供します。

- (1) 宿泊サービス（24時間単位でのお預かり）
- (2) 一時預かりサービス（営業時間内での短時間のお預かり）
- (3) お預かりパック（長時間または定期的な利用向けの特別プラン）
- (4) オプションサービス（散歩・歯磨き・ブラッシング等の追加サービス）
- (5) 健康・安全管理（1日2回の状況報告を含む）
- (6) 投薬補助（利用者の指示に基づき当社が実施。ただし、医療行為に該当する場合は実施不可）

3 散歩オプションの必須条件

- (1) 屋外でのみ排泄するお預り犬は、散歩オプションの利用が必須となります。
- (2) ただし、以下の事由により、当店の判断で散歩を中止することがあります。
 - ① 悪天候（猛暑・強風・雷・台風・積雪等）により、お預り犬の安全が確保できないと当社が判断した場合。
 - ② 周辺環境の安全確保が困難であると当社が判断した場合。
- (3) 散歩中止による排泄の不備について、当店は一切の責任を負いません。利用者は、これを予め承諾の上、本サービスを利用するものとし、（中止の場合は返金致しません。）

4 サービス提供の変更・中断

- (1) 当店は、お預り犬の安全と健康を最優先とし、本サービスの内容を適宜見直すことができるものとします。
- (2) 当店は、以下のやむを得ない事由が発生した場合、本サービスの提供を変更または一時停止することができます。
 - ① 天災、火災、停電、施設の故障、感染症の流行、その他不可抗力による事象
 - ② 行政指導、法改正、または施設運営上の必要性による変更
- (3) 前項の変更・中断について、当店は利用者に対し、事前に通知するよう努めますが、緊急の場合には事後通知となる場合があります。
- (4) 本項に基づく変更・中断に関し、利用者は異議を申し立てることができず、当店に対して損害賠償等の請求を行わないものとします。

第2条（利用料金および支払方法）

1 利用料金等について

- (1) 本サービスの利用料金、キャンセル料金、延長料金、時間外対応料金の詳細は、別紙「料金表」にて案内するものとし、利用者は本サービスの利用にあたり、事前にこれを確認し、同意するものとします。

2 支払方法

- (1) 前払い：利用者は、本サービスの利用開始前に、当店指定の方法（現金払い）により、宿泊料金および預かり料金をお預け時に前払いするものとします。
- (2) 追加料金の支払い：お迎え延長料金および営業時間外対応料金が発生する場合、利用者はお迎え時に当該料金を支払うものとします。

3 キャンセル料の支払い

- (1) キャンセルに伴う料金（以下「キャンセル料」という。）は、当店指定の口座に所定の期日までに振込にて支払うものとし、振込手数料は利用者の負担とします。
- (2) 利用者は、キャンセル発生時に適用されるキャンセル料を、当店指定の口座へ所定の期日までに振込むものとします。

4 キャンセル料未払い時の対応

- (1) 支払い期限を過ぎても入金を確認できない場合、当店は利用者に対し、催告を行います。
- (2) 催告後も一定期間（7日）を経過しても未払いの場合、当店は以下の措置を取ることができるものとします。
 - ① 内容証明郵便による正式な請求通知の送付
 - ② 法的措置（少額訴訟または通常訴訟の提起）
 - ③ 弁護士を通じた債権回収手続きの実施

5 未払い時の利用制限

- (1) 未払いが発生した場合、当店は利用者の次回以降の利用を拒否することができるものとします。

第3条（利用条件）

- 1 お預り犬の条件：当店で、以下の条件を満たしたお預り犬のみお預かりいたします。
 - (1) 体高 30cm 未満・体重 6kg 未満の小型犬であること。
 - (2) 未去勢・未避妊の犬、ワクチン未接種の犬はお預かりできません。
 - (3) 強い匂いがする、触ると手が汚れるなど、不衛生と判断される場合は、お預かりをお断りすることがあります。
- 2 健康・安全管理
 - (1) 狂犬病および混合ワクチンの接種が済んでいること。：初回利用時およびワクチン接種ごとに、最新の接種証明書を提示してください。
 - (2) ノミ・ダニ予防措置を定期的に行っていること。：動物病院で処方された薬剤を使用してください。（市販の防虫製品のみではご利用いただけません。）
 - (3) 伝染性疾患に罹患していないこと。
 - (4) 持病や先天性疾患がある場合、事前に当店へ相談し、状態によってはお預かりをお断りすることがあります。
 - (5) 嘔吐・下痢・発熱などの症状がある場合、当店の判断でお預かりをお断りすることがあります。
 - (6) お預かり中にお預り犬の体調が急変し、利用者と連絡が取れない場合、当店の判断で適切な対応を行います。その際に発生した診察費・治療費・搬送費等は、すべて利用者の負担となります。
- 3 行動特性
 - (1) 著しい攻撃性、噛み癖、極端な吠え癖があるお預り犬はお預かりできません。
 - (2) 極端な分離不安があるお預り犬はお預かりできません。
 - (3) お預かり中に、当社が他の利用者が預けた犬、または当社にいる別の犬（以下「他の犬」という。）やスタッフに危険を及ぼすと判断した場合、やむを得ずお迎えをお願いすることがあります。
- 4 施設利用時の管理
 - (1) 首輪・リードの装着が必須です。（伸縮リードはご利用いただけません。）
 - (2) マナーウェア（排泄防止用衣類）の着用が必要です。
 - (3) スタッフの一時不在について
 - ① 当店で、お預り犬の安全を十分に確保した上で、最大 30 分程度、店舗を不在にする場合があります。
 - ② ただし、その間も防犯対策を講じ、お預り犬の安全には最大限配慮いたします。
- 5 持ち物リスト：利用者は、お預り犬をお預けの際、以下の持ち物を準備してください。

- (1) 普段食べ慣れているフード（1食ずつ分けて持参してください。）
- (2) 首輪・リード（伸縮タイプ不可）
- (3) 混合ワクチン接種証明書、狂犬病接種証明書
- (4) かかりつけ動物病院の診察券
- (5) マナーウェア（1枚100円で販売可能）

6 預かり条件

- (1) 利用者と連絡が取れる状態であること。
- (2) ノミ・ダニ駆除薬を定期的に投与していること。
- (3) 他の犬や人に対して攻撃性がなく、極端な吠え癖や分離不安がないこと。

7 利用条件違反時の対応

- (1) 利用条件を満たしていないお預り犬をお預けいただいた場合、当店はやむを得ずお預かりを中止し、お迎えをお願いすることがあります。
- (2) また、以下の内容に応じて違約金を請求することがあります。
 - ① ノミ・ダニ予防未実施で施設の消毒が必要な場合：30,000円
 - ② 伝染性疾患の疑いがあるお預り犬をお預けになった場合：30,000円～50,000円
 - ③ 著しい攻撃性・噛み癖・極端な吠え癖・分離不安があるお預り犬：50,000円
 - ④ 病歴や行動特性について虚偽の申告があった場合：50,000円
 - ⑤ 施設の破損や重大な営業妨害が発生した場合：50,000円～100,000円
- 3 違約金とは別に、必要に応じて清掃費・修繕費・営業補償等の実費を請求することがあります。

第4条（禁止事項）

1 禁止行為：利用者は、本サービスの利用に際し、以下の行為を禁止します。

- (1) 虚偽の申告および不正行為
 - ① お預かり犬の健康状態、性格、ワクチン接種状況、既往症等について虚偽の情報を申告する行為。
 - ② 第三者の情報を不正に使用し、本サービスを申し込む行為。
- (2) 他の犬や当店スタッフへの危害行為
 - ① 他の犬や当店スタッフに対し、故意または過失により危害を加える行為。
 - ② 他の犬とのトラブルを誘発する可能性のある行為（著しい威嚇行為、攻撃的行動を含む）。
- (3) 伝染病・感染症のリスクを伴う行為
 - ① 伝染病・感染症の疑いがあるお預かり犬を本サービスに預ける行為。
 - ② お預かり犬の体調不良を隠蔽した上で本サービスを利用する行為。
- (4) 施設および設備に対する損害行為
 - ① 当店の施設、設備、備品等を故意に破損または汚損する行為。

- ② お預かり犬が施設内で損害を与えることを認識しながら、適切な管理を怠る行為。
- (5) 営業に支障をきたす行為
 - ① 近隣住民からの苦情が発生するような行為（無駄吠え・マーキング等の管理不足を含む）。
 - ② 店舗の円滑な運営を妨げる行為（大声でのクレーム・従業員への威圧行為・度重なる迷惑行為など）。
- (6) 本規約に違反するその他の不適切行為
 - ① 当店の業務運営を妨害する行為。
 - ② その他、当店が合理的な理由に基づき不適切と判断する行為。
- 2 禁止行為違反時の措置：利用者が前項の禁止行為に違反した場合、当店は以下の措置を講じることができます。
 - (1) 本サービスの即時停止および今後の利用拒否
 - (2) 違約金の請求（違反内容に応じて以下の金額を適用）
 - ① 軽度な違反（設備破損・ルール違反） → 10,000 円～30,000 円
 - ② 重大な違反（近隣トラブル・営業停止の要因） → 50,000 円～100,000 円
 - (3) 損害が発生した場合の修繕費・損害賠償の請求
 - (4) 必要に応じた法的措置の実施（弁護士を通じた請求、訴訟提起等を含む）
- 3 損害賠償責任：利用者が本条の禁止事項に違反したことにより、当店または第三者に損害を与えた場合、その一切の損害について賠償責任を負うものとします。

第5条（サービスの利用停止）

- 1 本サービスの利用停止の条件：当店は、以下のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を即時中止し、または本サービスの利用をお断りすることができます。
 - (1) お預り犬の行動または健康状態に関する事由
 - ① お預り犬が本サービス利用中に、著しい噛み癖・攻撃性を示した場合。
 - ② お預り犬が伝染病に罹患している疑いがあると当店が合理的に判断した場合。
 - ③ お預り犬が体調不良を示し、他の犬またはスタッフへの感染・影響が懸念される場合。
 - (2) 施設の安全および業務運営に関する事由
 - ① 施設の安全確保が困難であると当店が判断した場合（天災、設備故障、火災等を含む）。
 - ② 当店の業務運営に重大な支障をきたす行為を利用者が行った場合。
 - (3) 利用者の義務違反に関する事由
 - ① 利用者が本規約に違反し、当店の是正要求に従わなかった場合。
 - ② 本サービスの利用料金またはキャンセル料の未払いが発生した場合。

- ③ 利用者が当店スタッフに対し、威圧的・暴力的・不適切な言動を行った場合。
 - ④ その他、当店が合理的な判断により、本サービスの提供が困難であると認めた場合。
- 2 利用停止後の対応：当店は、前項に基づき本サービスの利用を停止する場合、利用者に速やかに通知し、利用者は通知を受けた後、直ちにお預り犬を引き取る義務を負います。
- (1) 利用者が通知後 3 時間以内にお預り犬を引き取らない場合、当店は利用者に対し、以下の費用を請求することができます。
- ① 追加の預かり料金
 - ② 違約金 (50,000 円)
 - ③ 発生した実費 (施設消毒費・特別管理費等)
- 3 お預り犬の引取り拒否に関する対応：利用者が本条に基づく利用停止措置に従わず、お預り犬を引き取らない場合、当店は、お預り犬を動物保護施設等へ移送する等、適切と判断する措置を講じることができます。その際に発生した費用は、すべて利用者の負担とします。
- 4 迷惑行為に関する対応：利用者が当店スタッフや他の利用者に対し、暴言・威圧的態度・迷惑行為を行った場合、当店は本サービスの利用を即時停止し、以後の利用を禁止することができます。

第 6 条（お迎え延長および放棄）

- 1 お迎え時間の厳守と延長手続き：利用者は、お預り犬のお迎え予定時間を厳守し、やむを得ない事情により延長を希望する場合は、速やかに当店へ連絡し、当店の承諾を得なければなりません。
- (1) 延長料金が発生する場合、利用者は当店の定める料金を支払う義務を負います。
- (2) 当店が合理的な理由により延長を認められない場合、利用者は速やかにお預り犬を引き取るものとします。
- 2 延長対応の手続き
- (1) お迎え延長を希望する場合は、利用者が速やかに当店へ連絡すること。
- (2) 利用者と連絡が取れず、お迎え予定日から 7 日間（以下「延滞期間」という。）が経過した場合、利用者はお預り犬の所有権を放棄したものとみなし、当店の裁量によりお預り犬の処遇を決定できるものとします。
- 3 お預り犬の処遇
- (1) 当店は、お預り犬の福祉を考慮し、動物保護施設、第三者機関への譲渡、またはその他適切な措置を講じることができます。
- (2) 当店が処遇を決定した場合、利用者はその決定に異議を申し立てることはできません。
- 4 延滞期間中の費用負担：延滞期間において、当店がお預り犬の継続的な飼養管理を行っ

た場合、利用者は以下の費用を支払う義務を負います。

- (1) 追加の宿泊料金および管理費（1日ごとに発生する通常の宿泊料金を含む）。
- (2) 食費、医療費、消毒費等の実費。
- (3) その他、お預り犬の管理に関して発生した費用全般。

- 5 免責事項：本条に基づき、当店が処遇を決定した後、利用者は所有権を主張することはできず、また、当店に対し、いかなる損害賠償請求も行うことはできません。

第7条（損害賠償）

- 1 施設・設備・備品等の破損・汚損に関する賠償責任：利用者は、お預り犬が本サービス利用中に当店の施設・設備・備品等を破損・汚損した場合、その修理費または交換費用の全額を賠償する義務を負います。
 - (1) 当店が修理または交換が必要と判断した場合、当該費用を利用者に請求し、利用者は当店の請求に従い、所定の期日までに支払わなければなりません。
 - (2) お預り犬が施設内で粗相等を行い、通常の清掃を超える消毒作業が必要となった場合、利用者は別途消毒費を負担するものとします。
 - (3) お預り犬が施設の備品・家具等を破損または汚損した場合、利用者は当店に対し、その修理費または交換費用の全額を支払う義務を負います。
- 2 利用者の故意または過失による損害賠償責任：利用者の故意または過失により、当店が損害を被った場合、利用者はその損害を賠償する責任を負います。
 - (1) 当店の通常の業務運営に支障を及ぼす行為（虚偽申告、不適切な行為、支払い遅延等）があった場合、当店は利用者に対し、合理的な範囲内で損害賠償請求を行うことができます。
 - (2) 利用者が本規約に違反したことにより、当店または第三者に損害が発生した場合、利用者はその損害の全額を賠償するものとします。
- 3 当店の免責事項
 - (1) 利用者が本規約に違反したことにより生じた損害について、当店は賠償責任を負わず、当該損害の補填はすべて利用者の負担とします。

第8条（免責事項）

- 1 お預り犬の健康管理および不可抗力による損害に関する免責：当店は、本サービスの提供にあたり、お預り犬の健康管理および安全確保に最大限努めますが、以下の事由により生じた損害については、一切の責任を負いません。
 - (1) お預り犬の体調悪化、疾病、怪我、死亡等の健康上の問題
 - ① 当店は、お預り犬の健康管理に十分配慮し、本サービスを提供しますが、環境の変化、ストレス、持病の悪化、体調不良等について、当店の故意または重大な過失がない限り、責任を負いません。

- ② お預り犬の既往症や持病の悪化により発生した治療費等の費用は、全額利用者の負担とします。
- (2) 事故、天災、不可抗力による損害
 - ① 火災、地震、台風、洪水、停電、盗難、暴動、感染症の流行、その他の不可抗力によるお預り犬の死亡・失踪・損害について、当店は一切の責任を負いません。
 - ② 当該事象の発生により本サービスの提供が困難となった場合、当店は利用者に通知の上、適切な対応を取りますが、利用者はこれに異議を申し立てることはできません。
 - ③ 施設の予期せぬ故障による損害についても、当店は一切の責任を負いません。
- (3) 他の犬とのトラブルについて
 - ① 本サービスの利用により、お預り犬と他の犬が接触・相互交流を行う可能性があることを、利用者は予め承諾するものとします。
 - ② お預り犬と他の犬との間で発生したトラブル（噛みつき・喧嘩等）による怪我・死亡について、当店は一切の責任を負いません。
 - ③ 当店は、トラブル防止のために最善の配慮を行いますが、不可抗力による事故については、利用者が責任を負うものとします。
 - ④ お預り犬が他の犬に損害を与えた場合、その一切の賠償責任を負い、当店は一切の責任を負いません。
- 2 お預り犬の体調急変時の対応：当店は、お預り犬の体調が急変した場合、速やかに利用者へ連絡し、指示を仰ぎます。ただし、以下の場合には、当店の判断で適切な対応を行うものとします。
 - (1) 利用者と連絡が取れない場合
 - ① 緊急を要すると当店が判断した場合、当店の裁量により、お預り犬を動物病院へ搬送し、治療を受けさせることができます。
 - ② その際に発生した治療費、診察費、搬送費等の実費は、全額利用者の負担とします。
 - (2) 動物病院での治療が必要と判断された場合
 - ① 当店は、利用者の指示がない場合でも、獣医師の判断に基づき、お預り犬に適切な治療を受けさせることができます。
 - ② 当該治療に関する一切の責任は当店に帰属せず、利用者はこれに異議を申し立てることはできません。
- 3 利用者の情報提供義務
 - (1) 利用者は、お預り犬の健康状態に関する正確な情報を当店に提供する義務を負います。
 - (2) お預り犬の持病、ワクチン接種状況、過去の病歴等について虚偽の申告があった場合、当店は一切の責任を負わず、発生した損害については利用者が全額負担するもの

とします。

第9条（個人情報の取扱い）

- 1 個人情報の管理：Dog Hotel Rassurer（以下「当店」という。）は、本サービスの提供に際し、利用者の個人情報およびお預り犬に関する情報（以下「個人情報等」という。）を、適用される個人情報保護法その他の関連法令に基づき、適切に管理します。
 - (1) 取得する個人情報等の範囲：本店が取得する個人情報等の範囲は、以下のとおりとします。
 - ① 利用者の氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、生年月日
 - ② お預り犬の名前、犬種、性別、年齢、健康状態、ワクチン接種履歴
 - ③ 本サービスの利用履歴（宿泊履歴、オプションサービスの利用状況等）
 - ④ その他、本店が本サービスの提供に必要と判断した情報
 - (2) 個人情報等の利用目的：本店は、取得した個人情報等を以下の目的で利用します。
 - ① 本サービスの予約管理、提供、利用者との連絡対応
 - ② 緊急時における利用者への連絡、お預り犬の健康管理、動物病院への搬送対応
 - ③ 本サービスの品質向上および運営の改善
 - ④ 当店からの重要な通知（規約変更、営業日変更、料金改定等）
 - ⑤ 法令に基づく対応（行政機関からの要請、裁判所命令等への対応）
- 2 個人情報等の第三者提供について：本店は、次のいずれかに該当する場合を除き、利用者の個人情報等を第三者に提供または開示しません。
 - (1) 利用者の事前の同意がある場合
 - (2) 法令に基づき、開示または提供が義務付けられる場合
 - (3) お預り犬の健康維持のため、動物病院や関係機関と連携が必要な場合
 - (4) 生命、身体または財産の保護のために必要であり、かつ、利用者の同意を得ることが困難である場合
 - (5) 公的機関（警察、裁判所、保健所等）からの正当な開示請求があった場合
- 3 個人情報等の管理および安全対策
 - (1) 本店は、個人情報等への不正アクセス、漏洩、改ざん、滅失または毀損の防止のため、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。
 - (2) 個人情報等の取り扱いについて、従業員および業務委託先に対し、適切な監督を行います。
- 4 個人情報等の保管期間および削除
 - (1) 本店は、取得した個人情報等を、本サービスの提供に必要な期間保管し、目的達成後は適切な方法で破棄または削除します。
 - (2) 利用者が自身の個人情報等の削除を希望する場合、当店の指定する手続きに従い、申請を行うことができます。ただし、本店が保管を必要とする正当な理由がある場合

は、削除の請求に応じられないことがあります。

- 5 個人情報等に関する問い合わせ窓口：当店の個人情報等の取り扱いに関するお問い合わせは、以下の窓口までご連絡ください。

- 店舗名：Dog Hotel Rassurer
- 代表者名：古田 恵美
- 住所：〒471-0804 愛知県豊田市神池町 2-1236-446
- 電話番号：(0565)88-0647

第 10 条（反社会的勢力の排除）

- 1 当店は、反社会的勢力の排除を徹底し、安全かつ適正なサービスの提供を目的として、本サービスの利用者に対し、以下の事項を保証いただきます。
 - (1) 利用者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他これに準ずる者（以下「反社会的勢力」という。）に該当しないこと。
 - (2) 利用者が、過去に反社会的勢力であった、またはこれらと密接な関係を有していないこと。
 - (3) 利用者が、自らまたは第三者を利用して、次の行為を行わないこと。
 - ① 暴力的な要求行為
 - ② 法的責任を超えた不当な要求行為
 - ③ 取引関係者への脅迫的言動または暴力行為
 - ④ 風説の流布、偽計または威力による信用毀損・業務妨害行為
 - ⑤ その他、社会通念上不適切と認められる行為
- 2 利用者が前項に違反したことが判明した場合、当店は事前の通知なく本サービスの利用契約を即時解除し、以後のご利用をお断りすることができるものとします。
- 3 利用者が本条に違反したことにより、当店または第三者に損害が生じた場合、利用者はそのすべての損害について賠償する責任を負います。
- 4 また、本条に違反したことにより当店の信用が毀損され、営業活動に支障が生じた場合、当店は利用者に対し、損害賠償とは別に違約金として 50 万円を請求できるものとします。

第 11 条（規約の変更）

- 1 当店は、社会情勢の変化、法令の改正、サービス内容の変更、その他当店が必要と判断する場合に、本規約を適宜改定できるものとします。
- 2 本規約の変更は、当社が別途定める方法により、店舗内掲示、当店のホームページ、またはその他適切な方法で利用者に通知することにより、効力を生じるものとします。
- 3 利用者は、本規約の変更後に本サービスを利用した場合、当該変更内容に同意したもの

とみなされ、変更後の規約が適用されることを予め承諾するものとします。

- 4 本規約の変更に伴い、利用者または第三者に損害が生じた場合であっても、当店は一切の責任を負わないものとします。

第 12 条（準拠法および管轄裁判所）

- 1 本規約の解釈および適用に関しては、日本法を準拠法とします。
- 2 本規約および本サービスに関する一切の紛争については、当店の所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則

2025 年 5 月 1 1 日 施工