

## mrabi ペットホテル利用規約

mrabi（以下、当店）は、運営するペットホテルサービス（以下、本サービス）の利用規約（以下、本規約）を以下の通り定めます。本サービスの利用者（以下、お客様）は申込書面への署名により、本規約の全てに同意したものとします。

### 第一条 適用

1. 本規約は、本サービスの提供条件及び本サービスの利用に関する当店とお客様との間の権利義務関係を定めることを目的とし、お客様と当店との間の本サービスの利用に関わる一切の関係に適用されます。
2. 当店は本サービスに関し、本規約のほか、ご利用にあたってのルール等、各種の定め（以下、個別規定）をすることがあります。これら個別規定はその名称のいかんに関わらず、本規約の一部を構成します。
3. 本規約の定めが前項の個別規定の定めと矛盾する場合には、個別規定において特段の定めのない限り、個別規定の定めが優先されます。

### 第二条 対象

1. 本サービスを提供することができるペットの種類は以下の通りとします。但し、お預り時点で健康上の異常が認められない個体に限ります。
  - ・鳥 類 オウム目：セキセイインコ・ラブバード類  
オカメインコなどの小型インコ類～中大型のインコ・オウム類  
スズメ目：ブンチョウ・キンカチョウ・カナリア・ジュウシマツなどのフィンチ類  
キュウカンチョウなど
  - ・哺乳類 : フクロモモンガ、ウサギ、ハムスター、ファットテールジャービルなど
2. 前項に記載のない種類であってもお預かりできる場合がありますので、事前にご確認ください。

### 第三条 提供方法

1. ケージについて  
原則、お客様の持ち込みされたケージに入れてお預かりします。ケージが用意できない場合は、有料のレンタルケージをご用意しておりますので事前にご相談ください。
2. 給餌、給水について  
フード・サブリ類・青菜等の野菜は全てお持ち込みいただきます。食べ慣れたフードを宿泊日数分より多めにご準備ください。給餌と水の交換は朝・夕の1日2回です。水は水道水となります。
3. 放鳥等について  
危険防止及び感染症対策のため、お預かり中の放鳥及びケージ外での運動は行いません。
4. ケージの清掃について  
基本的にケージの清掃を行いますが、危険防止のため、ケージの仕組みやペットの状態によっては控えさせていただきます場合があります。（交換用床材をご持参ください。）

### 第四条 料金・支払方法

1. 別途定める料金表に基づき本サービスの利用料金をお客様に請求します。支払い方法は現金のみとし、支払い時期は以下の通り定めます。
  - ・申し込まれた全期間分のサービス利用料金及びケージ貸出料金：ペットの預かり時
  - ・延長、追加サービス料金及び特別な費用：ペットの引き取り時
2. 当店の過失によらない事由で生じた獣医師の診療費等の特別な費用は、全額をお客様にご負担いただきます。

3. ペットの状態により追加サービスの必要があり追加料金が生じる場合は、お客様へ連絡のうえ許可を得ます。但し、お客様の許可が得られない場合または連絡が取れない場合は、追加サービスを行いません。

#### 第五条 予約・キャンセル

1. 本サービスへの予約及びキャンセルについて以下の通り定めます。
  - ・完全予約制とします。
  - ・予約内容に変更が生じた場合は、速やかに当店までご連絡ください。尚、変更内容によっては、お受けできない場合があります。
  - ・事前の変更連絡がない状態で、予約時間より 30 分を経過してもご来店いただけない場合は、お客様都合によるキャンセルとみなします。
  - ・お客様の都合で予約をキャンセルする場合は、以下のキャンセル料をご負担いただきます。  
2 日前まで：0% 1 日前：料金総額の 50%（年末年始、GW、お盆など大型連休に伴う繁忙期におけるキャンセル料は14日前より50%） 当日：料金総額の 100%
2. 予約内容の変更及びキャンセルが度重なる場合、本サービスの提供を制限する場合があります。
3. 自然災害等の不可抗力他の予期せぬ事情により、当店より予約の変更及びキャンセルをお願いする場合があります。

#### 第六条 提示書類

1. 本サービスの利用に際し、以下の書類を当店に提示いただきます。
  - ・お客様の現住所を確認できる運転免許証等の身分証明書 ※初回及び変更時
  - ・1 年以内に発行されたクラミジア感染症の陰性証明書 ※鳥のみ（種類による）・年 1 回
  - ・3ヶ月以内の一般検査、検便、そのう検査（メガバクテリア、トリコモナス、コクシジウムなど）などの陰性証明書
2. 鳥の種類、年齢及び病歴等によっては、PBFD、及び BFD、ボルナウイルス の検査証や健康診断書のご提示をお願いする場合があります。詳しくは予約時にご確認ください。

#### 第七条 情報提供義務

1. 本サービスの利用にあたり、ペットに関する正確な情報（健康状態、病歴、性格、悪癖他）の提供をお願いいたします。
2. 故意、過失を問わず、事実と異なる情報提供により、当店または第三者に損害が発生した場合、お客様に損害の全額を賠償していただきます。

#### 第八条 確認義務

ペットの預かり及び引き渡しの際、お客様と当店スタッフが一緒にペットの全身の状態にいての確認を行うこととします。

#### 第九条 拒否事由

お客様のペットが次の各号に該当する場合は、本サービスのご利用をお断りいたします。

- ・本規約第二条に記載のない種類の場合
- ・本規約第六条記載の書類を提示いただけない場合
- ・看護や介護が必要な場合
- ・繁殖または産卵中の場合
- ・感染症の疑いがある場合
- ・過去に感染症に罹り完治していない場合
- ・外部または内部寄生虫に感染しているまたは感染している恐れがある場合
- ・動物病院等において治療中で医師の許可がない場合

- ・慢性疾患等に罹患しており投薬等の対処が必要な場合
- ・噛み癖や引っ掻き癖があるまたはひどく暴れる、もしくは攻撃的な場合
- ・ケージに入ることが出来ない場合
- ・体調不良、便の状態他、当店が本サービス提供に適さない状態であると判断した場合。
- ・性格（極端に人を怖がる、パニックを起こしやすい、環境の変化に弱く食欲が落ちる等）などにより、当店が本サービス提供に適しないと判断した場合
- ・その他当店がサービスの提供が難しいと判断した場合

#### 第十条 スタッフの配置

ペットの健康管理に支障が生じないようにスタッフを配置いたしますが、常駐を義務付けるものではありません。

#### 第十一条 サービスの中止

1. ペットの健康状態、精神状態に応じ、当店の判断により本サービスの提供を中止し、止むを得ずペットの引き取りをお願いする場合があります。
2. 当店の判断による中止の場合は、引き取り日以降の料金を返金いたします。

#### 第十二条 緊急時の対応

1. 本サービス提供中にペットに何らかの異常が生じた場合、お客様へ連絡の上、当店が指定する動物病院で診療を受けさせます。但し、緊急を要する場合またはお客様の緊急連絡先に連絡が取れない場合は、当店の判断で必要な対応を行い、事後にお客様へ報告いたします。
2. 本サービス提供中にペットに何らかの異常が生じた場合であっても、当店が応急処置のみで改善されると判断した場合には、動物病院での診療は受けず、お客様への事後報告とすることができます。
3. 本サービス提供中にペットが逃亡した場合、当店はお客様へ連絡のうえ、警察、動物愛護センターへ連絡を入れると共に発見に向け可能な限りの対応を行います。

#### 第十三条 本サービス提供中の補償

1. 当店の過失に起因するペットの傷病、失踪または死亡については、以下通り補償します。
  - ・本サービス利用料金の返金
  - ・3万円を上限として合理的な治療費の負担 ※ペット保険適用分は除外
  - ・10万円を上限として、同一品種の市場販売価格に相当する額の補償金の支払い  
※死亡または失踪後1か月を経過しても見つからない場合のみ
2. 以下の各号に該当する場合は免責とし、前項の補償は適用されません。
  - ・不慮の事故及び自然災害等の不可抗力に起因する場合
  - ・ペットの持病、特異体質及び突発的異常行動に起因する場合
  - ・環境の変化によるストレスに起因する場合（食欲低下、持病の再発や隠れた病気の発症等）
  - ・緊張や寂しさによる精神不安による問題行動に起因する場合（怪我、自咬、毛引き、逃亡等）
  - ・獣医師が死因を特定できない場合
  - ・その他、当店の過失に起因しない場合
3. お客様は当店に対し、本条第1項記載の補償を除き、その他費用、慰謝料または賠償金等の名目を問わず一切の請求を行うことができません。

#### 第十四条 損害賠償

本サービス提供中のペットが、その行為により当店の設備及び各種資産または第三者の各種資産を破損もしくは著しく汚損した場合、お客様に損害の全額を負担していただきます。

## 第十五条 引き取り遅延・所有権放棄

1. お客様が、引き取り予定日時にペットを引取らない場合、当店は引き取り予定時刻を起点とし、お客様より新たにホテルサービスの利用申込みを受けたものとみなし、ペット引き取りまでの料金をお支払いいただきます。
2. 引き取り予定日から 7 日を過ぎてもに連絡がない場合は、飼い主としての権利を放棄したものとみなし、ペットの所有権は当店に帰属することとします。
3. 所有権が当店に帰属した場合であっても、本サービスの料金及び未引き取り期間中のホテルサービス料金をお支払いいただきます。
4. 所有権が当店に帰属した以後のペットの取扱いにつき、如何なる異議も申し立てることができません。

## 第十六条 免責事項

1. 以下の各号に該当する場合、当店は一切の責任を負いません。また、お客様はサービス料金の返金、違約金、慰謝料及び賠償金等、名目を問わず一切の請求を行うことができません。
  - ・自然災害等の不可抗力による予約の変更及びキャンセルにより生じた損害
  - ・予期せぬ事情による予約の変更及びキャンセルにより生じた損害
  - ・お客様が本規約第七条 1 項に違反したことに起因するペットの健康状態悪化または死亡
  - ・本サービスの中止により生じた損害
  - ・ペットの異常に対する当店判断に基づく緊急対応により生じた損害
  - ・引き取り時にペットの全身の状態を確認した後の傷病、逃亡、失踪及び死亡
  - ・お客様が一緒にいる時に生じた、ペットの傷病、逃亡、失踪及び死亡
  - ・自咬、毛引き、排泄による汚れ、軽度の擦り傷及び切り傷、並びにストレスによる体調不良
  - ・お預かりしたお客様の私物の破損及び紛失
  - ・本規約第十八条第 2 項に基づく契約解除により生じた損害
  - ・当店の故意または重大な過失がない場合に生じた損害
2. 代理人弁護士以外の第三者からのクレーム及び賠償請求には一切応じません。

## 第十七条 個人情報の取り扱い

当店は、お客様から提供を受けた個人情報につき、個人情報保護に関する法令、国が定める指針、その他の規範を遵守のうえ取り扱います。

## 第十八条 反社会的勢力の排除

1. お客様及び当店は、過去、現在および将来にわたり、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者）に該当しないことを保証し、暴力的行為、詐術、脅迫行為、業務妨害行為等、法令に抵触する行為またはその恐れのある行為を行わないことを、相手方に対して誓約します。
2. お客様及び当店は、相手方が前項に違反した場合、何らの催告を要せず、両者間の契約を解除できることとします。

## 第十九条 本規約の改定

当店は、本規約をお客様の承諾を得る事なく随時改定できます。但しその場合は、通知または当店店頭もしくはホームページ上で公表します。

## 第二十条 誠実協議

本規約に定めのない事項または本規約の解釈について疑義を生じたときは、お客様、当店の双方が誠意をもって協議により解決します。また、協議解決のためには善意の第三者による調査や検査を受け入れることを認めるものとします。

## 第二十一条 代理人

弁護士以外の相手方代理人との協議は一切行わないこととします。

## 第二十二条 管轄裁判所

本規約に関し止むを得ず訴訟に至った場合は、大阪簡易裁判所または大阪地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

2023 年 10 月 1 日施行  
2025 年 8 月 1 日改訂

**mrabi**