

サービス提供に関する確認事項

株式会社いちにこLife 収納企画トトノエ堂（以下、弊社という）のサービスをご利用頂きまして誠にありがとうございます。弊社サービスでは、日常の業務において常に細心の注意を払い、お客様にご満足いただけるように心がけております。しかし、お客様へのヒアリング及び収納片づけの作業がお客様のお住まいの中で行われます性質上、万が一にもお客様にご迷惑をおかけしたり、お客様が不愉快な思いをされたりすることのないよう、以下の事をご確認ください。

収納計画各プランについて

- ・ご案内の作業時間は実際の作業時間となります。作業終了後、清算と次回日程のお打合せのお時間を頂きます。
- ・サービス提供時には必ずご在宅頂き作業に参加して頂きますようお願いいたします。
- ・お客様の立会いの下、物の要・不要を決めてまいります。この分類には個人差があり、お時間がかかる場合がございます。
- ・スタッフの判断のみでお客様の物を処分することは決してございません。
- ・作業をスムーズに行うために、予め、ご家族の方には、作業内容のご理解をお願い申し上げます。
- ・作業中は物が散乱するなど、危険な状況が一時的に生まれるケースもございます。思わぬ怪我や事故につながりますので、作業に参加されないお年寄りや小さいお子様が作業の場に立ち入ることのないようお願いいたします。
- ・ペットはケージの中に入れておく、つないでおく、サービスと関係ない部屋に隔離していただくなどご対応お願い致します。
- ・手を触れてはいけないものや、立ち入ってはいけない場所などがございましたら予めご指示ください。
- ・地震・台風・大雪等で自然災害の恐れがある場合や、交通機関の遅延・不通の場合、ご予約の日時に伺えない場合がございます。その場合、弊社判断によりやむを得ず、ご訪問日時の変更をお願いすることがございますので何卒ご了承ください。

収納用品の手配及び配送について

弊社サービスが行われる過程で、新たな収納家具や大型収納用品、特殊な装置をお客様のご希望により購入される場合は、トラブルを避けるためにお客様ご本人から発注頂きますようお願い致します。

収納計画に該当する収納内で使用する収納用品については、ご提案したものについて弊社で購入代行も可能です。代行手数料として消費税を除く収納用品代金の10%を頂別途頂戴いたします。

収納用品代金及び代行手数料につきましては、お客様にご相談のうえ、まとめてご請求させていただきます。

発送については、原則としてお客様宅へ購入元より直送させていただきます。場合によって弊社スタッフが作業当日にお持ちいたします。

写真撮影等について

サービス提供のため、お客様住居・持ち物等の写真撮影および弊社スタッフとお客様のヒアリング会話の録音を行う場合がございます。撮影した写真、画像データおよび録音データは、サービス提供終了後に廃棄・削除します。なお、お客様の事前の承諾を得た上で、弊社サービスの改善・品質向上や広報・宣伝のため、写真および画像データを利用させていただく場合がございます。

キャンセル料について

作業日決定後、作業キャンセルのご連絡を頂いた日にちにより、下記の通りキャンセル料が発生いたします。

- ・作業日の3日前まで 無料
- ・作業日の2日前 30%
- ・作業前日 50%
- ・作業当日 100%

なお、日程変更の場合は原則として別途料金は発生いたしません。必ず変更日時（予定日も可）をお知らせください。

器物破損について

サービス中に、誤ってお客様の所有物を破損してしまった場合、その品物の修理費用、あるいは、それと同様の品物を購入する費用を弊社で負担させていただきます。ただし、破損したものと同等の品物が用意できない場合、修理が不可能な場合には、弊社の判断により、破損品と近似した商品の代金相当額もしくは時価相当額をもって補償とさせていただきます。予めご了解ください。

下記の補償の対象とならないものは破損等のトラブルを防ぐため、サービスの対象から外していただく、あるいは私どもの手に届かないところに移動してください。

補償の対象とならないもの

- ◇ 書画・絵画・骨董品・陶磁器・古書物・出土品
- ◇ 高級絵画・アンティーク家具・高級照明器具
- ◇ 遺品・形見のお品
- ◇ 贈答品・お土産品(海外からなどの)
- ◇ パソコン内のデータ(サービス前に必ずバックアップ後、電源をお切りください)
- ◇ 現金・小切手・貴金属・手形・株券・商品券・動植物

紛失・貴重品の管理について

貴重品は、お客様の責任において保管してください。尚、作業中に貴重品がでてきた場合はすぐにお声掛けさせていただきます。

また、紛失につきましては補償の対象外となりますので、予めご了承のほどよろしくお願いいたします。