

2023年12月18日

小田急くらしサポート

## 小田急くらしサポート「家事代行サービス」におけるキャンセルポリシー制定について

平素より、小田急くらしサポートをご利用頂きまして、誠にありがとうございます。  
標記について、下記のとおり制定いたしますことをお知らせいたします。

### 記

#### 1 キャンセルポリシー制定日

2024年1月1日（月）サービス提供分より

#### 2 制定理由

円滑なスタッフ運営を行い、お客さまへより上質なサービス提供を目指すため。

#### 3 内容について

##### 【キャンセル料について】

サービス提供会社との契約締結後（注1）に家事代行サービスをキャンセル、または予約日程の変更をする場合は、次に定めるキャンセル料金が発生いたします。

キャンセル、予約変更時期	キャンセル、予約日変更料金
サービス利用日の前日 17 時まで	サービス料金の 50%
サービス利用日の前日 17 時以降または無断キャンセル	サービス料金の 100%

※ サービス当日にスタッフがお伺いした際、お客さまがご不在でサービスが行えない場合はその場で 30 分待機させて頂きます。待機開始から 30 分後、お客さまとご連絡が取れない場合は当日キャンセル扱いとし、キャンセル料としてサービス料金の 100%を頂戴いたします。サービスの振替もお受けしかねますのでご了承下さいませ。（但し、鍵預かりサービスによるご不在を除きます。）

注1 契約締結とは、サービス利用日が確定したことをいいます。

##### 【キャンセル料の支払い方法について】

発生したキャンセル料の支払い期日、方法についてはサービス提供会社が別途定めるものとします。銀行振込の場合、支払いにかかる手数料はお客さまの負担とさせていただきます。

#### 4 その他

ご不明な点につきましては、小田急くらしサポート（TEL0120-860909）までお問合せください。

以上