

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

T & C（ご利用規約）

株式会社フェイスフルフレンズ（以下、当店）の最優先事項は、ワンちゃんの幸せとお客様のご満足です。

当店は、できる限りの力を尽くして最良のサービス提供に努めます。お客さまからのご意見をありがたくいただきたく存じます。以下の規約にご賛同されない場合など、どのようなことでも構いませんのでご連絡くだされば幸いに存じます。

以下の規約は、当社が提供する全てのサービス及び商品に適用されます。

サービス利用開始にあたって

1. トライアルについて

ホテル及びデイケアをご利用のワンちゃんは、サービスご利用前に「トライアル」をしていただきます。トライアルは、ワンちゃんの社会性、体力、攻撃性のサインなどを当社が把握するために行うものです。

トライアルにあたっては以下を満たしていることが必要です。

- ① 狂犬病予防接種・ワクチン接種を定期的に行っていること
- ② 清潔であること（定期的なグルーミングを行っている）
- ③ 健常であること（命に関わる持病を持っていない）

2. お申込書について

初めてご利用の際、お客様には「お申込書」に必要事項をご記入いただきます。良くない習性などの記入を省くといったことのないように正確な情報の記入にご協力をお願いします。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

グルーミングのみをご利用の方は「トライアル」は必要ありませんが、お申込書へのご記入、ご署名をお願いいたします。

ご記入いただいたお申込書は大切に保管し、今後の継続したサービス提供に利用させていただきます。記入内容に変更がございましたらお知らせください。お申込書にご署名いただいた時点で、当店のT & C（ご利用規約）に同意いただいたものとし、記入された情報に間違いのないことを確認していただいたものといたします。

3. 個人情報の保護について

当店はお客さまからいただいた情報を以下の場合を除き、第三者に提供することはありません。

- ・法令に基づき、開示・提供を要求された場合
- ・ワンちゃんの生命、身体の保護のために必要がある場合
- ・人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合
- ・警察、税務署、裁判所等の公的機関からの法令に基づく権限の行使による開示請求等があった場合

プライバシーポリシー（個人情報保護指針）の詳細につきましては、ホームページでご覧いただけます（www.faithfulfriends.co.jp）。コピーもご用意がございますので、ご希望の旨お申し付けください。

健康について

1. ワクチン及び狂犬病予防接種について

当店のサービスをご利用いただく全てのワンちゃんは、ワクチン接種及び狂犬病予防接種を定期的に行っていることが条件となります。ワクチンに関しましては5種以上（パルボ、ジステンバー、アデノ（2種）、パラインフル）の接種をおすすめいたしますが、アレルギーがあるなどの理由でワクチン接種を行えない場合はご相談ください。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

2. フィラリア予防、ノミ・ダニ忌避について

当店は、フィラリア予防やフロントライン等のノミ・ダニ忌避のための処方を受けることをおすすめいたします。

3. 病歴・持病について

現在かかっている病気などの履歴をお知らせください。

4. 去勢・避妊について

サービスご利用前に、去勢・避妊の有無をお知らせください。避妊を行っていない女の子の場合、シーズンでないことを必ずご確認の上ご来店ください。

当店は、シーズン中の女の子のワンちゃんの入店はお断りさせていただきます。
(グルーミングのみをご利用の場合はご相談ください)

シーズンの予兆があったり、完了して間もない場合は必ずお知らせください。お預かり中にシーズンが始まった場合、サービスを中断しご帰宅いただく場合がございます。全てのワンちゃんの安全のため、ご協力をお願いいたします。

ワンちゃんの情報提供について

今までに、人間や他の動物に攻撃的な行為があった場合は、必ず当店にお知らせください。ちょっとした行動の変化も、時には大きな問題に発展する場合がございます。お客様のワンちゃんにお気づきのことがございましたら、どんなに小さなことでもかまいませんので当店にお知らせください。みなさまのご協力により、より安全なサービス提供が可能となります。よろしく願いいたします。

なお、食物アレルギー、食事やおもちゃに対する極度の執着、逃亡癖、吠えなどワンちゃんに関するあらゆる情報をご提供ください。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

お散歩（ウォーキング）

1. お散歩サービスの内容について

ホテル及びデイケアをご利用のワンちゃんは、複数頭でお散歩に出かけます。（体力、相性などでグループに分けます）パピーやシニアのワンちゃんの場合は、他のワンちゃんとお散歩すると過剰な運動になってしまう可能性がありますので、通常のお散歩よりも少なめにする場合があります。いずれのワンちゃんも状態を見ながらお散歩を行いますが、ご希望がございましたら当店までお知らせください。

なお、強い雨の日及び真夏日はお散歩サービスの内容を変更する場合があります。

2. 「疲れた犬はいい犬」について

ホテルサービスには1日2回、ボリューム満点のお散歩が含まれます。イギリスでは「疲れた犬はいい犬」ということわざがあるように、心身ともに充実させ疲れさせることが、いい犬にするために必要不可欠なことだと考えられています。

このように充実したお散歩を提供することで、エネルギーがあり余っていることが原因で引き起こす「問題行動」が激減する例が多く見られます。当店では、ワンちゃんに「心身共に充実した疲れ」を提供したいと考えております。

3. お散歩のサービス内容変更について

お散歩の程度は、ドッグウォーカーがアドバイスさせていただきますが、帰宅後のワンちゃんの様子を見てハードすぎると感じましたらお知らせください。次回からのスケジュールを検討いたします。

4. ワンちゃんの疲労について

こちらのホテル及びデイケアサービスは慣れるまでは特に、たいへん疲れて帰宅するかもしれません。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 Tel:080(4343)8139
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

「心身共に充実した疲れ」を超えていると感じましたらお知らせください。
お客様とそのような情報のやりとりを行うことで、より良いサービスの提供が可能になります。ご協力をお願いいたします。

5. ワンちゃんの汚れについて

当店のホテルサービス及びデイケアサービスではお散歩に出かけますが、帰宅後は多少汚れていたり、毛玉ができていたりする可能性があることをご了承ください。できる限り清潔を保ちながらお預かりいたしますが、ワンちゃん同士の遊びに汚れはつきものです。温かい目でワンちゃんを迎えてあげてください。ご帰宅前に、グルーミングサービスをオプションでご利用いただくこともできます。お預かり中のグルーミングが過度のストレスになると当店が判断した場合は、行わない場合もございます。その場合は、ご家族との生活に戻って落ち着いた頃に再度お越しくください。

6.

健康維持にとって水分摂取は不可欠です。日頃より体重1キロあたり50mlの水分量（ご飯に含まれる水分と合計して計算する）の摂取を心がけてください。

7.

滞在中は、積極的に水を飲まないワンちゃんたちがいるため、一日一回スープの提供をさせていただきます。

8.

お預かりしたご飯が水分を含まないドライフードの場合、お水をかけて水分摂取を促します。

9.

当店は最大限工夫し水分摂取を促しますが、以上の工夫をしても水分を摂取しないことによる体調不良につきましては責任を負いかねます。日頃より水を飲まない傾向がある場合は、味付けなどの工夫で摂取を心がけお預けの際にお伝えください。お持ち込みも出来る限り対応させていただきます。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

10.

当店ではフリースペースでのお預かり、プライベートドッグランでフリーのお散歩を行っています。日頃から、他のワンちゃんとの関わりや呼び戻しのトレーニングをお願いいたします。

11.

自然を生かしたドッグランですので木の実や枝が落ちています。また、プライベートドッグランで他者が入らないよう管理された場所ではありますが、稀に野生動物（タヌキやハクビシン）や鳥が来た跡が残っている場合があります。日頃より拾い食い癖の心配がある場合は、森へのお散歩は中止にしますので、お預けの際にお伝えください。

12.

森ではオフリードで遊んでもらっています。呼び戻しがむずかしいと判断した場合、リードでのお散歩への切り替え、お散歩の中止を行う場合があります。

食事

1. 食事の量・質・時間について

生活環境の変化の上に、食事まで変わることはワンちゃんにとってストレスです。特に敏感な胃腸を持つワンちゃんは、様々な変化で下痢などを起こす場合がありますので、普段から食べているご飯をお持ちください。

その際、量、時間など詳細なご指示をお願いいたします。

当店では基本的に朝・夕の1日2回お食事タイムを設けておりますが、可能な限り家での食事と同様に提供できるよう努めます。

2. パピー・シニアのワンちゃんの食事について

パピーやシニアのワンちゃんなどで1日に2回以上の食事が必要な場合は、詳細なご指示をお願いいたします。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

グルーミング

1. グルーミング時の危険可能性について

グルーミングでは鋭利な道具（ハサミ、バリカンなど）をワンちゃんの身体にあてます。万全を尽くしても、予測できない行動などで傷をつけたりする可能性もございます。当店の過失による怪我につきましては治療費を負担させていただきますが、精神的苦痛などの慰謝料についてはその限りとはいたしません。

2. グルーミングの負担軽減について

ワンちゃんにとって、3時間前後のシャンプー&カットというのは大変な負担です。

しかしながらグルーミングはワンちゃんに健康に必要不可欠です。極力負担を軽減できるよう、様々な工夫をいたします。ご利用前に当店のサービスについて詳細にご説明いたします。

3.

グルーミングは動くワンちゃんに鋭利な刃物で行う作業です。予測もつかない行動などで思わぬ事故につながる場合があります。特にリスクが高いのは、目周りや口周り、足回りなどを短く切る場合、毛もつれがある場合です。日頃より毛玉ができていないか、チェックしながらの日頃からのブラッシングをお願いいたします。毛玉の状態によっては施術を中断する場合がございます。

4.

爪切り、耳掃除など嫌がる作業がある場合、程度によっては途中で中断する場合があります。

5.

カット後は目に毛が入ってしまう場合があります。施術後に目薬で洗い流しますが、残る場合もあります。ご帰宅後はご自宅でもご確認をお願いいたします。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 Tel:080(4343)8139
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

6.

足裏の肉球の間の毛について、しっかりバリカンすることでお散歩後などの汚れ防止にはなりますが、バリカン負けする事例も多く、今後は肉球の表面の毛のみ処理させていただくことに変更させていただきます。

7.

お腹の毛のバリカンは、バリカン負けするケースが多くございますので長めに処理いたします。

8.

毛玉がある場合、ご希望のカットスタイルに沿えない場合があります。毛玉の状態はお預かり時に気づききれないこともございます。途中で気づいた場合はご連絡するようにいたしますが、連絡がつかない場合などは予告なくスタイルチェンジさせていただきます。

9.

酷いもつれや毛玉を見つけた場合は予告なくバリカンで短くカットします。毛玉が皮膚としっかりくっついていた場合はバリカンでの処置でもリスクが伴います。リスクが高いと判断した場合、その場でお迎えをお願いいたします。なお、その時点までに発生した施術料金はちょうだいいたします。

10.

シャンプーやドライヤーの後の目のトラブルが時折発生いたします。ワンちゃんの行動や目の周りに毛が生えていることにより、普段から角膜に細かくお傷がついている場合があります。目やにや涙が多い場合は、その可能性がありますので、日常的に目やにや涙が継続して出ていないか、などのチェックをお願いいたします。そういった目のトラブルのまま施術させていただきますと、シャンプーやドライイングの刺激で角膜潰瘍になるリスクがございます。健康状態をご自宅でご確認の上ご来店をお願いいたします。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

安全と緊急事態

当店は全てのワンちゃんに“安心”“安全”な環境を提供するよう尽力いたします。しかしながら、ワンちゃんは“生き物”ですので、その本能などから予測できない事態が発生する可能性もあることをご了承ください。

1. 首輪について

首輪の締め具合は、基本的に当店では調節いたしません。お客様の責任で管理していただきますようお願いいたします。首輪がゆるいなどの理由で、万が一逃亡してしまった場合は責任を負いかねますことをご了承くださいませ。リスク及び首への負担を軽減するため、中・小型・超小型犬にはハーネスのご利用をおすすめいたします。ハーネスの締め具合につきましても、首輪と同様とさせていただきます。

2. 鑑札・名札

ご利用いただく全てのワンちゃんには、鑑札の装着をお願いいたします。首輪やハーネスに付ける名札でも代用していただけますが、破損しにくいものをご使用ください。

3. 動物病院への搬送について

ワンちゃんが怪我を負うなど緊急の場合に備えて、当店近くの動物病院に搬送する権限をいただきます。

その前にお客さまにご連絡するよう尽力いたしますが、連絡がつかないなど、やむを得ない場合には当店の判断で動物病院へ搬送いたします。

当店の過失による事故や怪我の場合は医療費を負担させていただきますが、それ以外の場合につきましては、負担をいたしかねますのでご了承くださいませ。

4. 緊急連絡先について

首輪が取れてしまったなどで犬が逃走した場合や不慮の事故などが起こった場

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38Tel:080(4343)8139
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

合は速やかにご連絡いたしますので、お申込書に緊急連絡先をご記入ください。
ご旅行などでご不在の場合は、代わりの連絡先（なるべく近くにお住まいの方）
をお知らせください。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

開店時間とご予約

1. サービスご利用時間・定休日について

サービスご利用時間

9 : 00 - 18 : 00

(当店ではサービスによって営業時間が異なります。夏季・冬季によっても営業時間が変動しますので、お手数ですがお問い合わせください。)

定休日

毎週日曜日 (不定休あり 随時お知らせいたします)

(日曜日、不定休の間のホテル・デイケアにつきましては、ご相談ください。)

2. ご予約方法について

お電話にてご予約ください。Eメールやファックス、留守番電話の場合は、こちらから確約のお返事をさせていただいた時点で予約が完了となります。24時間以内に当店から返答・返信がない場合はメッセージを受信できていない可能性がありますので、お手数ですが再度お知らせください。

3. ご予約・キャンセルについて

全てのサービスのご予約及びキャンセルは、なるべく2日前までをお願いいたします。特にホテル・デイケアにつきましては、ワンちゃんの相性などの組み合わせで調整が必要となります。直前のご予約ではお受けできない場合もございますので、早めのご予約をおすすめいたします。

4. サービス料金について

料金は改訂する場合がございます。この場合、適切と思われる方法にて改訂を公表いたします。全ての料金は税込価格となっております。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38Tel:080(4343)8139
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

5. サービスお断りについて

特定の状況が生じた場合、お客様のワンちゃんへのサービス提供を事前の告知なくお断りさせていただく場合がございます。

6. メールマガジンについて

定期的に、当店からメールマガジンにて情報を発信させていただきます。

制限責任

1. 事故・怪我への責任について

当店による過失の場合を除き、ワンちゃんに起こる事故や怪我への責任は負いかねますことをご了承くださいますようお願い申し上げます。

2. サービス提供の受諾について

当店から、ワンちゃんにとって最良のサービスをご案内させていただきますが、サービスの選択・確定につきましてはお客様の責任であることをここに明記させていただきます。当店の過失を除き、そのサービスの選択・確定によって生じる事故や怪我などの責任は負いかねますことをご了承ください。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38Tel:080(4343)8139
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

T & C（ご利用規約）の扱い

1. T & C（ご利用規約）変更について

このT & C（ご利用規約）の全部もしくは一部を改訂することがございます。
この場合、適切と思われる方法にて改訂を公表いたしますが、適切な告知なし
に変更したのものは一切無効とし、お客様に対し不利益を生じさせない
ことをお約束いたします。

2. 署名者について

複数のご家族の方が当店のサービス利用のためにワンちゃんをお連れの場合は、
初回にご来店いただいた方のご署名をもって、ご家族全員がこちらのT & C（ご
利用規約）に同意いただいたものとさせていただきます。

3. 当店の対応について

当店はこのT & C（ご利用規約）の全てを徹底遵守し、サービスの提供、処理、
請求などをさせていただきます。

faithful friends

本店 〒223-0062 横浜市港北区日吉本町 4-24-22 [Tel:045\(620\)2227](tel:0456202227)
菊名店 〒230-0076 横浜市鶴見区馬場 5-13-38 [Tel:080\(4343\)8139](tel:08043438139)
E-mail: contactus@faithfulfriends.co.jp HP: www.faithfulfriends.co.jp

① LINE QRコード

【本店】



【菊名店】



② INSTAGRAM

http://www.instagram.com/faithfulfriends_yokohama/

③ Facebook

<http://m.facebook.com/faithfulfriendscafeandkitchen/>