

HOT HEART サービス利用規約

本規約は、株式会社 BuildeX Link が提供する、「HOT HEART」サービス（以下「本サービス」といいます。）について、定めるものです。お客様は、本規約の内容を確認し、これを了解した上で、本サービスの利用を申し込むものとします。

第1条 契約の目的

本サービスは、お客様が、その有する能力に応じ可能な限り健康で 自立した生活を営むことができるよう、自分らしさを保った生活を継続できるようにする事を目的として、カウンセリングナース、外出付き添いナース、ヘルスコーチを提供します。

第2条 契約の成立

お客様が本サービスの申込を行うことにより、本規約に定める内容に従い、お客様と当社間で本サービスの利用契約が成立するものとします。但し禁止事項を1度でも違反された方は当社からキャンセル致します。

第3条 本サービス

本サービスの内容及び提供の条件は以下のとおりとします。

(1) カウンセリングナース

- ・24 時間いつでも LINE 公式アカウント、メールにて、人間関係や体調、介護相談、受診の必要性などの相談を受け付けます（原則として 12 時間以内に返信を致しますが、相談内容や状況によって、返信に時間がかかる場合があります。）。

また緊急のご用件のみ電話対応させていただきますが、原則 15 分以内での対応とさせていただきます。（回数制限はありません。）

15 分以上の相談がある場合は LINE 公式アカウント、メールにてお問合せしてください。

但し、病気や怪我の診察、診断、内服薬の飲み合わせなど、その他医療行為に該当する行為は行うことができません。

- ・1 ヶ月単位（サービス提供開始日から翌月の応当日の前日まで。）でご利用いただく定額サービスとなります。
- ・オンライン環境はお客様でご用意いただく必要があります。

(2) 外出付き添いナース

① 外出のサポート（歩行、車椅子の方）

- ・お客様の外出時（お散歩、食事、観劇、お買い物、通院、結婚式、パーティー等。）など外出の付き添いを、看護師免許を保有するスタッフが提供いたします。

② お留守番サポート

- ・お客様をご自宅で見守り致します。

③ イベントサポート

- ・イベントやパーティー時にご契約者様含むご来場の方が体調不良になった場合対応を行います。

上記①から③のサービスに関しては、東京 23 区内に在住の方を対象とするサービスとなります。

また、お客様以外に必ず常時連絡可能な方の連絡先をご提供いただく必要があります。

なお、当日の本サービスの提供時間の延長のご要望については、応じられない場合があります。

(2) ヘルスコーチ

- ・お客様の定めた健康やライフスタイルの目標達成のために、根本的原因を改善できるようコミュニケーションをとりながら一人一人に合わせた健康プログラムを提供し、それぞれの課題、過程での具体的なアクション（行動）を開始・維持するサポートを行います。
- ・2週間に1度、ZOOM を利用したオンラインでの面談をご予約いただき、これを実施致します。お客様の身体、心の状態や課題、過程でのプラン変更等を行います。
また24時間いつでもLINE 公式アカウント、メールにてご相談を承ります。（原則として12時間以内に返信を致しますが、相談内容や状況によって、返信に時間がかかる場合があります。）
緊急のご用件のみ電話対応させていただきますが、原則15分以内での対応とさせていただきます。（回数制限はありません。）
- ・6ヵ月単位（サービス提供開始日から6ヵ月後の応当日の前日まで。）でご利用いただく定額サービスとなります。
- ・面談のご予約の変更は、2日前までとなります。それ以降の変更は無断キャンセルとし1回の面談の実施があったものとして、カウントさせていただきます。予約された時刻に遅刻された場合といえども面談時間の延長は行いません。

第4条 利用料

- 1 本サービスの利用料は各サービスの内容に応じて以下のとおりとなります。本サービスは、介護保険、その他の保険適用外のサービスとなります。お客様は利用料の全額について自己負担していただく必要があります。

(1) カウセンセリング

月額	22,000 円（消費税込）
----	----------------

(2) 外出付き添いナース

1 時間	11,000 円（消費税込）
延長 30 分	5,500 円（消費税込）

(3) ヘルスコーチ

新規 6 か月	300,000 円（消費税込）
更新 6 か月	150,000 円（消費税込）

- 2 前項の利用料に加え、お客様には、以下の費用（以下「本実費」といいます。）をご負担いただく必要があります。

①交通費実費

②お客様のお買い物への同伴時はお客様ご自身の買い物の代金。

③お客様と飲食店に同伴する場合には飲食代金（ただし、注文する内容はお客様に決定していただきます。）。

- 3 本規約に定めがある場合を除き、第3条で定める場合を除き、お客様からお支払いいただいた利用料は返金されません。

- 4 本条第1項に定める利用料及び第2項に定める本実費について、以下の通り支払うものとします。

- ・基本利用料に関してはサービス前にHOT HEART 予約サイトにて現金又はクレジットカード、口座振

り込みにてお支払いいただきます。口座振り込みの場合（手数料はお客様負担となります。）には、お客様の氏名がわかる口座からご予約の2日前までにお振込みください。

・本実費については、本サービスの提供後、現金又はPayPayでお支払いください。

第5条 キャンセル

- 1 お客様は、本サービスのうち「外出付き添いナース」については、これをキャンセルすることができます。キャンセルする場合は、速やかに下記の連絡先までご連絡ください。お客様が既にお支払済みの利用料がある場合には、本条2項のキャンセル料を控除した上で返金させていただきます。

電話番号：03-3380-0365

電子メール：info@hot-heart.com

- 2 お客様が前項に従い「外出付き添いナース」をキャンセルする場合、キャンセル時期により下記のとおりキャンセル料が発生します。

- ・サービスの提供予定日時の48時間前まで 利用料の0%
- ・サービスの提供予定日時の24時間前まで 利用料の50%。
- ・サービスの提供予定日時の24時間以内 利用料の100%

- 3 当社は、已む得ない事情により、お客様からのご予約をキャンセルさせていただくことがあります。

第6条 禁止事項

お客様は、以下の各号の行為を行ってはなりません。万が一、お客様がこれらの行為を行った場合には、本サービスの提供を中止し、お客様との本サービスの利用契約を解約させていただきます。その場合、お客様からお支払いいただいている利用料は一切返金されません。

- ① 本サービスを提供する当社スタッフに対する暴言、暴力行為、わいせつ行為などあった場合。
- ② 当社の名誉・信用を毀損する行為があった場合。

第7条 プライバシー・個人情報保護

当社は、本サービスを提供する上で知り得たお客様及びその家族のプライバシーにかかわる情報を秘密として保持するものとし、お客様の個人情報を当社は、お客様から開示された個人情報を個人情報保護法に則り適切に管理いたします。

但し、お客様の生命・身体等に危険がある場合には、医療機関その他の第三者にプライバシーにかかわる情報又は個人情報を開示することがあります。

第8条 免責

当社は、本サービスの提要によりお客様に損害が生じた場合であっても、以下の各号に該当する場合には責任を負いません。

- ① お客様から提供された情報に誤りがあったことにより発生した損害。
- ② お客様が当社スタッフの指示に従わなかったことにより発生した損害

第9条 損害賠償

当社が本契約上に基づく本サービスの提供に関し、お客様に対して損害賠償責任を負う場合、賠償額の上は、直近3ヵ月のお客様が本サービスの利用に関して当社に支払った金額の総額を上限とします。但し、当社に故意又は重過失がある場合には、この限りではありません。

第10条 連絡先

本サービスに関する問い合わせ窓口は下記のとおりです。

制定日：2024 年 10 月 15 日

株式会社 BuildeX Link

同意書

本サービスの利用契約の申込にあたり、利用規約について、事前に説明を受けました。

その上で、HOT HEART の提供を申し込みます。

年 月 日

【お客様ご本人の署名欄】 住 所

氏 名（署名） 印

【ご家族又は後見人・代理人がご証明いただく場合の注意事項】

ご家族又は後見人・代理人として、本規約に基づく本サービスの利用契約を締結する正当な権原があることを表明し保証致します。

また、ご家族又は後見人・代理人として署名することにより、お客様に関する本サービスの利用申込を行ったこととなると共に、申込を行った本サービスの利用料及び本実費について、お客様より支払いが無い場合には自ら支払い義務を負うことを了解致します。

【ご家族又は後見人・代理人がご署名いただく場合の署名欄】

家族または後見人・代理人： 住 所

氏 名（署名） 印

（お客様の住所）

（お客様の氏名）

（お客様との続柄）