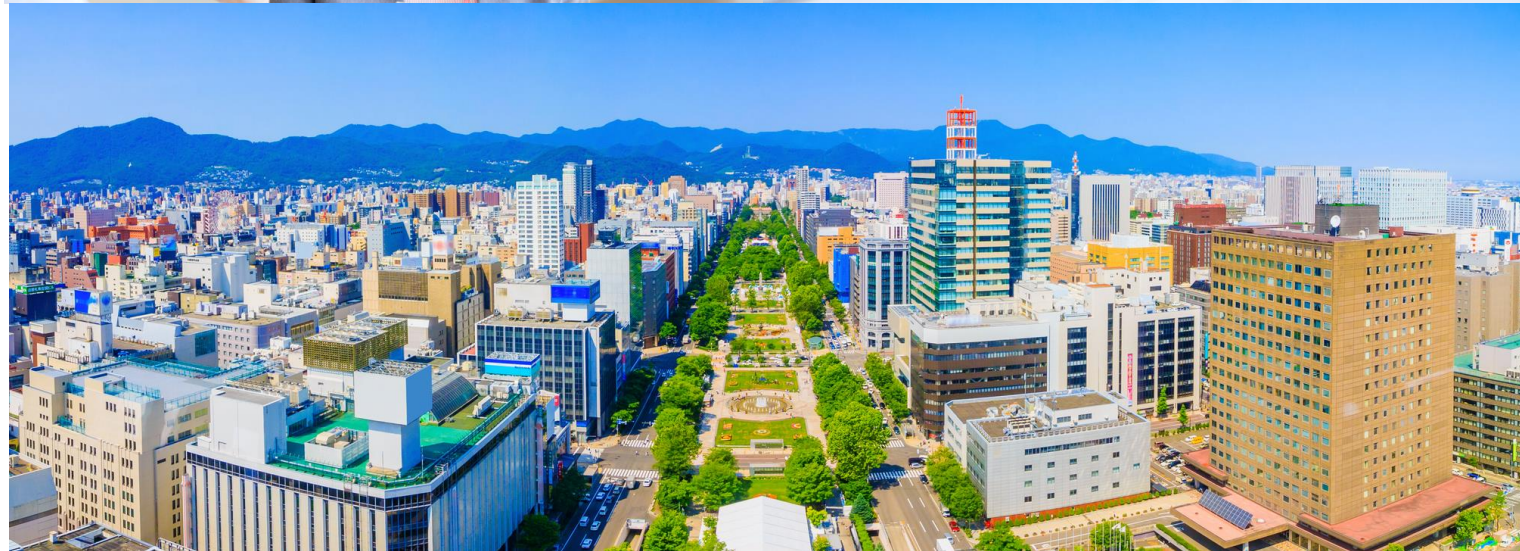


FAQ

マイスタイル札幌

レンタルスペース



MY STYLE

国土交通大臣(2)9425号
株式会社 マイスタイル

Tel. 011-206-6700

〒060-0063 札幌市中央区南三条西3丁目11 N・MESSEビル3F [営業時間] 10:00 ~ 18:00 (水曜日定休)



予約内容に関するFAQ

Q1 予約後の内容変更は可能ですか？

基本的には弊社営業時間内に「内容変更リクエスト」をお送り頂ければ承認させていただきます。ただし下記の場合はお受けしておりませんのでご了承ください。

- 1.ご利用予定日の「5日前～当日」の間に、時間短縮を伴う内容変更リクエストを頂いた場合。
- 2.ご利用予定日の「5日前～前日」の間に、ご利用日、時間を後ろにずらす内容変更リクエストを頂いた場合。
- 3.キャンセル料軽減を目的とした時間短縮を伴う内容変更。
※上記3を行われたお客様に関しましては次回ご利用をお断りいたします。

※ご利用日当日の10時前、18時以降は営業時間外のためお受けできません。

Q2 子供は定員人数に含まれますか？

はい、ご年齢に関係なく定員人数に含まれます。人数にもよりますが、他の居室をご利用いただける場合もございますのでご相談ください。

Q3 ○○なのでキャンセル料を免除できますか？

キャンセル時は弊社に非がある場合を除きキャンセルポリシー記載のキャンセル料が発生いたします。大変申し訳ございませんがよろしくお願い致します。

Q4 間違って予約してしまった場合は？

申し訳ございません、あくまでも規約通りのキャンセル料が発生いたします。ただ、確約は出来かねますがすぐにご連絡いただければ対応できる場合もございますのでまずご相談ください。

Q5 料金が知りたい。

申し訳ございません、弊社ではお伝えができません。各掲載サイトに日時等ご入力いただきご確認くださいませ。

Q6 支払方法について相談したい？

申し訳ございません、支払に関しては各掲載サイトの管轄です。弊社では正確なお伝えができませんので、各掲載サイトにご確認をお願いいたします。

Q7 下見はできますか？

申し訳ございません、弊社では下見プランの用意はございません。通常の予約をして下見をお願い致します。

Q8 未成年者だけでの使用は可能ですか？

弊社としては問題ございませんが、各予約サイトの規約で禁止されている場合がございますので、必ず内容確認の上予約をお願いいたします。（また、市の条例にて未成年の深夜外出に関しても制限がございます。）

Q9 延長はどうすればいいですか。

ご予約頂いたサイトにより延長方法が異なります。必ず各サイトから延長操作をお願いいたします。

また、システムから延長が出来ない場合は『次の予約』が入っている可能性がございます。延長手続きが出来ない場合はご退室頂く必要がございますのでご了承ください。

【スペースマーケット】

予約完了後、予約画面から延長操作が可能です。

（スペースマーケットより延長確認のメールが届いた場合は、弊社の承認なしに利用時間の延長を行うことができます。）

「予約内容変更リクエスト」を送付頂いた場合は、弊社にて承諾しない限りはそのままご利用頂くことができませんので必ず「延長操作」をお願い致します。

【インスタベース】

マイページの「予約一覧」⇒「予約詳細を見る」⇒「時間を延長する」⇒「延長する」の手順で延長が可能です。

次の予約が入っていないにも関わらずシステム上の問題で延長が出来ない場合がございます。その際は再度新規での予約をお願いします。そうすると予約と予約の間に料金が発生しない時間（30分間分）が生じますが、その分の利用料金については後日請求させていただきますので予めご了承ください。

物件に関するFAQ

Q1 はじめに（ご質問全般について）

弊社営業時間内（水曜日除く10時～18時）のご質問についてはお気軽に弊社までご連絡ください。各予約サイトのメッセージからのご質問はもちろん、お急ぎの場合は011-206-6700までお電話いただけましたらすぐに回答させていただきます。

弊社営業時間外のご質問については、基本的に翌営業日の回答とさせていただきますのでご了承ください。

Q2 物件への行き方がわかりません。

ご予約時のメッセージにて、ほとんどの居室にて住所の他に「google」「行き方例（PDF形式）」「YOUTUBE」等のURLを添付しておりますのでそちらをご確認ください。弊社営業時間内でしたらお電話での説明も可能です。

Q3 物件まで来たのですが鍵が開けられず入室ができません。

「ポストの開け方」や「電子錠の操作」を間違っている場合が多くございますので、まずは再度写真付きマニュアルをご確認ください。（特に数字以外の※や＃等、記号の押し忘れが非常に多くございます。）

○弊社営業時間内の場合

説明をさせていただきますのでまずはお電話ください。

○弊社営業時間外の場合

鍵の故障やマニュアルに不備があり入室が出来ない場合は返金対応となります。ただし、必ず開錠作業中の状況をお手持ちのスマートフォンで撮影いただきご送付ください。動画を弊社にて確認させていただき、操作ミスがなく故障が原因の場合のみの返金となります。

Q4 物件まで来ましたが鍵がありません。

（電子錠の物件を除き）万が一マニュアルの場所に鍵が無い場合は、物件により「物件ポスト内、またはキーボックス内」に予備鍵が入っておりますのでそちらをご利用ください。（ご利用後は元の場所にお戻し頂き、予備鍵をご利用した旨お教えください。）

Q5 少し早く入室してもいいですか？

必ずお申込み頂いている時刻になってからご入室ください。まだ前にご利用のお客様がいらっしゃる状況で入室してしまいトラブルとなる場合がございます。また、違約金請求の対象となります。

Q6 人数が増えてもいいですか？

定員人数を超えない範囲での人数の増減は問題ございません。（システム上での申請等も必要ございません。）

Q7 入室時から部屋が汚れています。どうしたらいいですか？

大変申し訳ございません。

弊社スタッフも定期的に清掃を行っておりますが、通常はセルフクリーニングをお願いしておりますので稀に居室が汚い場合がございます。

○弊社営業時間内の場合

万が一そのような状況の場合はまずお電話にて011-206-6700までご連絡ください。写真、または現地を確認させていただき、明らかに使用に問題が生じる場合は返金をさせていただきます。（そのまま使用する場合や、簡単な清掃で使用できる場合は返金不可です。）

○弊社営業時間外の場合

弊社営業時間外にご利用で「居室の使用自体が出来ない」状況の場合は写真を撮影、お送りいただきそのままご退室ください。翌営業日に確認をさせていただき、明らかに使用に問題が生じる状況でしたら返金をさせていただきます。（そのまま使用した場合や、写真をお送りいただけない場合、簡単な清掃で使用できる場合は返金不可です。）

物件に関するFAQ

Q8 入室時から備品が壊れています。 どうしたらいいですか？

1.万が一故障が原因で「①（冬や夏等、使用が必要な時期に）居室内にあるエアコン、ストーブが使用できない。②電気が使えない。③水（お湯）が出ない。」状況で、それを理由に退室される場合退室時刻以降の料金を返金いたします。ただし、当日、または翌営業日に弊社スタッフが現地確認してからサイト上で返金手続きをする点、使用方法に問題があった場合は返金の対象外となる点、上記故障が発覚した場合においても退室をせず継続して使用される場合には返金対応をしていない点予めご了承ください。また、時間が経過してからですと状況が分からず返金対応ができない場合もあるため、必ず故障発覚後すぐにご連絡ください。

2.Wi-Fiやゲーム機、DVDデッキ等、その他無料でご提供している設備に関しての故障や接続不良等による返金や保証は出来かねます。

3.備品等の故障、動作不良などにより「スペースの利用に何らかの支障をきたした」場合の保証については最大でも直接かつ通常の損害に限ります。逸失利益、事業機会の喪失等の間接的な損害については保証出来ませんのでご了承ください。

○弊社営業時間外の備品故障について

・使用方法の誤りによる「故障の報告」が多くを占めております。特に電化製品が使用できない場合は「電源が付いているか、コンセントやHDMIケーブルが正しい場所に挿さっているか」必ずご確認ください。

・弊社営業時間外に上記【居室内設備・備品故障時等の返金について】内に記載のある返金対応可の故障が発覚した場合で、返金対応をお求めの場合は「故障がわかる画像（または動画）」を撮影、弊社宛にお送りいただいた後退室をお願いいたします。後から連絡を頂いた場合や、退室をしない場合は返金出来かねますのでご了承ください。

Q9 監視カメラはありますか？

ほとんどの居室で玄関部に監視カメラを設置しております。（その他のリビング等には設置しておりません）

警察からの要請の他、規約違反や盗難等の不法行為が疑われる場合に弊社職員が監視カメラのデータを確認することがございますので予めご了承ください。

Q10 ○○（調理器具等）は何がありますか？ サイズはどのくらいですか？

分かる範囲でお答えをいたしますのでご予約サイトのメッセージにてご質問ください。ただし、性質上頻繁に備品を交換しているためあまり正確な回答は出来ない場合がございますのでご了承ください。

Q11 Wi-Fiの速度はどれくらいですか？

申し訳ございません、はっきりとしたことをお伝えできないため、Wi-Fi速度に関してはお答えをしておりません。また、Wi-Fi等無料でご提供しているものに関しては万が一使用が出来ない場合等にも返金行っておりませんので予めご了承ください。

（全室ではございませんが、多くの居室で「最大110Mbps・容量無制限」のものを使用しています。）

Q12 物を壊した。ケガをした場合の対応は？

居室内にて事故や損害が発生した場合、まずは速やかに弊社までご連絡ください。（弊社営業時間外においてもまずはサイト上のメッセージにてご連絡ください。）

内容にもよりますが、各掲載サイトから保険の申請が出来る場合がございます。

Q13 タバコは吸えますか？

紙タバコは全室不可となっております。

居室により、「換気扇の下で電子タバコのみ可」の居室がございます。詳細は各居室のサイトページやマニュアルをご確認ください。

Q14 寝具はありますか？

法律上レンタルスペースに寝具類を置くことが出来ませんので掛布団や毛布等の寝具類はございません。

Q17 退室時やることはありますか？

当物件ではお客様ご自身でのセルフクリーニングと完了後の写真送付をお願いしております。

室内にもマニュアルがございますので必ずご確認の上ご対応ください。

また、ご対応頂いた後は弊社からの返信を待たずそのままご退室ください。

Q15 デリバリーは頼めますか？

はい、頼んでいただいて問題ございません。ただし、必ずご利用時間内に届くよう余裕をもってご注文をお願い致します。

Q16 忘れ物をしてしまいました。

忘れ物をした場合は下記の規約が適用されます。レンタルスペースの性質上、忘れ物をしてしまうと手元に戻ってこないことも多くございますので退室時は必ず室内をご確認ください。

①スペース内で拾得した忘れ物に関しては一定期間（概ね2週間）保管いたしますが、持ち主が現れない場合や受け取りに来られない場合は処分をいたします。ただし、長期保管が困難なもの（飲食物、衛生管理上不適切と判断した物等）に関しましては、速やかに処分致します。また、貴重品類は保管期間に関わらず警察署に届け出ることがございます。

②スペースに忘れ物を探しに行かれる際は再度予約をしていただきご入室ください。通常の使用と同様に使用料が発生致しますので予めご了承ください。

③弊社スタッフによる現地確認はあくまでも弊社にて予定している定期清掃時のみですのでご了承ください。

④弊社スタッフが忘れ物を発見した場合も弊社からお客様への連絡はしておりませんのでご了承ください。

⑤忘れ物が見つからない場合におきましても弊社では一切の責任を負いかねますのでお帰りの際は忘れ物に十分ご注意ください。