

サービス利用規定

本規定は、顧客が利用できるサービス内容及び利用条件等を定めるものです。

第1条(定義)

1. 本規定において「本サービス」とは、本規定に基づき顧客が利用できる「ハウスサポートサービス」及び「病気・健康に関するサポートサービス」、「ご家族や身の回りのお悩みに関する専門職相談サービス」をいいます。
2. 本規定において「運営者」とは、株式会社いえらぶパートナーズをいいます。
3. 本規定において「サービス事業者」とは、「ハウスサポートサービス」及び「病気・健康に関するサポートサービス」、「ご家族や身の回りのお悩みに関する専門職相談サービス」を実施する運営者提携事業者をいいます。

第2条(除外事項等)

1. 本サービスの対象はご家庭の日常生活に関わるものに限らせていただき、事業利用目的ではご利用いただくことはできません。また、次の各号に該当する場合も同様に、本サービスを利用できません。
 - (1) 建物共有設備(共同住宅の各住戸の玄関扉外部に存在する各設備をいう。)におけるトラブル対応の場合。
 - (2) 台風・豪雪などの気象状態、または地震・噴火などの天災地変等により顧客宅への駆け付けが困難およびサービス事業者の身体に危険が伴う場合。
 - (3) 戦争・暴動、または公権力の行使により駆け付けが極めて困難な地域に対象物件がある場合。
 - (4) 顧客の故意若しくは意図的と考えられる場合。
 - (5) トラブル箇所が共用住宅の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的部分にある場合。
 - (6) 既に緊急対応がされており、二次的な利用の場合。
 - (7) サービス事業者の判断により作業困難と判断した場合。
 - (8) 本サービスの提供により、対象物件及び家財品等に損傷等の損害が発生しうる場合。
 - (9) 対象物件及び家財品等が高価、または代替不可能なものである場合及び危険な状態にある場合。
 - (10) 本サービスの提供により、第三者の所有物に損壊、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定されるが、第三者の承諾が得られない場合。
 - (11) 対象物件が他人名義でサービス事業者が所有者・使用者等権利者の承諾を確認できない場合。
 - (12) 一部(山間部・離島)地域に対象物件がある場合。
 - (13) 前各号以外でも、社会通念上、本サービスの提供が困難であると見られる場合。
2. 顧客は、次の各号における行為を行ってはならないものとします。
 - (1) 運営者並びにサービス事業者、及びその他の第三者に不利益若しくは損害を与える行為、またはその恐れがある行為。
 - (2) 第三者の人権侵害行為、公序良俗に反する行為、犯罪的行為、その他法令に違反する行為、またはそのおそれのある行為。
 - (3) その他、運営者が不適切と判断し、顧客に連絡した行為。

3. 運営者並びにサービス事業者は、顧客が次のいずれかに該当すると認めるときは、直ちにサービスを停止することができ、その場合、一切の損害賠償義務を負担しないものとします。
- (1) 暴力団、暴力団関係者、暴力団関係企業、その他の反社会的勢力(以下「暴力団等反社会的勢力」といいます)である場合。
 - (2) 暴力団等反社会的勢力が事業活動を支配し、又は、暴力団等反社会的勢力に不当な資金提供を行うなど、社会的に不相当な関係を有する法人その他の団体である場合。
 - (3) 法人その他の団体で、その役員または従業員のうちに暴力団等反社会的勢力に該当する者のあるもの。
 - (4) 運営者、若しくはサービス事業者を含む関係会社の従業員に対し、暴力、脅迫等その他違法又は不当な手段を用いて要求行為、その他の不法行為を行った場合。

第3条(ハウスサポートサービス)

顧客は、次の各号の事態が生じたとき、専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決のための情報提供または緊急駆けつけ対応を受けることができます。なお、本条(1)～(3)の各種サポートにおいて、サービス事業者が出動したにもかかわらず、本サービスの適用除外であった場合、出動に正当な理由がなくキャンセルがなされた場合、トラブルの発生理由が顧客の故意によるものであった場合、顧客は出動費用実費(8:00～20:00は11,000円(税別)、20:00～翌8:00は14,000円(税別))を負担するものとします。

(1) カギのサポート

- ① 本サービス対象物件の玄関及び勝手口における60分以内で実施可能な開錠作業を無料で受けることができます。ただし、60分を超過した作業の代金(超過分ごとにお見積りを提示)については、顧客が別途実費を負担するものとします。
- ② カギの形態によっては解錠できない場合がございます。
- ③ 破壊開錠・シリンダー交換・新規のカギの取り付け・カギの制作等、カギ開け以外の作業は実施いたしません。
- ④ ただし、顧客が家主や不動産管理会社の了解を得たうえで、顧客負担で上記対応を希望された場合は、サービス事業者が当該作業に対応可能な場合に限り、本サービスとは別に、顧客とサービス事業者の二者間の業務依頼として対応させていただきます。(全額有料対応)

(2) 水まわりのサポート

- ① 本サービス対象物件の給・排水管のトラブルにおける60分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60分を超過した作業の代金(超過分ごとにお見積りを提示)については、顧客が別途実費を負担するものとします。
- ② 応急措置以外の修理については、対応致しません。
- ③ ただし、顧客が家主や不動産管理会社の了解を得たうえで、顧客負担で上記対応を希望された場合は、サービス事業者が当該作業に対応可能な場合に限り、本サービスとは別に、顧客とサービス事業者の二者間の業務依頼として対応させていただきます。(全額有料対応)

(3) ガラスのサポート

- ① 本サービス対象物件に設置のガラスにおける60分以内で実施可能な応急措置を無料で受けることができます。ただし、60分を超過した作業の代金(超過分ごとにお見積りを提示)については、顧客が別途実費を負担するものとします。
- ② 応急措置に限定し、窓ガラス交換等については実施致しません。

- ③ ただし、顧客が家主や不動産管理会社の了解を得たうえで、顧客負担で上記対応を希望された場合は、サービス事業者が当該作業を対応可能な場合に限り、本サービスとは別に、顧客とサービス事業者の二者間の業務依頼として対応させていただきます。(全額有料対応)

第4条(病気・健康に関するサポートサービス)

1. 健康・医療・栄養/食事・人間関係やストレスなど顧客の生活上の相談に対し、状況に応じて、介護士等の専門家が医療機関、行政機関窓口等の紹介、連絡、もしくは電話相談に応じます。サービス事業者が治療・診療行為を行ったり、トラブルを解決するものではありません。また、一相談 30 分程度を目安とさせていただきます。
2. 病気・健康に関するサポートサービスに関しては、年 5 回までのお問い合わせが無料となります。6 回目以降のお問い合わせに関しては、1 回につき 3,500 円(税別)の顧客負担となります。

第5条(ご家族や身の回りのお悩みに関する専門職相談サービス)

1. 年金・税務・法律・相続の相談に対し、状況に応じて弁護士等の各専門家が電話相談に応じます。ご相談は事前予約制となり、希望日時をお聞きし、専門家との日程調整を行います。また、一相談 30 分程度を目安とさせていただきます。
2. 年金・税務・法律に関する相談時間は平日 10:00～18:00、相続に関する相談時間は 365 日 10:00～18:00 となります。
3. ご家族や身の回りのお悩みに関する専門職相談サービスに関しては、年 2 回までのお問い合わせが無料となります。3 回目以降のお問い合わせに関しては、1 回につき 8,000 円(税別)の顧客負担となります。

以上