

【駆けつけサービス 会員規約】

第1条（内容）

1. 利用者はサービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24 時間 365 日、トラブル解決を図るための情報提供または現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。

駆けつけサービス

- (1) 玄関鍵の紛失・故障・不具合

ただし、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。

- (2) 水まわりのトラブル

- (3) 窓ガラスのトラブル

- (4) 電気設備のトラブル（家電製品は対象外とします。）

ただし、電気設備のトラブルの現場対応時間は9時から17時までとします。

2. 本条第1項の駆けつけサービスの作業スタッフが訪問するときには、利用者の立会が必要となります。また、利用者は、駆けつけサービスの利用にあたり、騒音・作業音等が発生し周辺住民に影響が及ぶおそれがある場合には、事前に周辺住民への説明をする等、必要な対応を行うものとします。
3. 利用者は、駆けつけサービスが作業員の現場への出勤時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場へ出勤することに時間を要する可能性があることを予め承諾することとします。

第2条（作業料金）

1. 利用者は、駆けつけサービスにおいて、作業員1名による特殊工具を必要としない60分程度の応急処置を無料で受けることができます。ただし、作業時間が60分を超過したときは超過時間が10分ごとに1,650円（税込）の作業代金を、利用者が負担するものとします。また、作業実施時に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金についても利用者が別途実費を負担するものとします。
2. 駆けつけサービスの応急処置ではトラブルが解決できない場合、または二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業スタッフと協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができる場合があります。
3. 当社は、本条第2項の場合の作業料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

第3条（除外事項）

次に該当する場合は「駆けつけサービス」のサービス対象外とします。

- (1) 建物共用部分の設備等に関するトラブル

- (2) 21時以降翌日9時までの時間帯における破壊による開錠
- (3) 家電製品等に関するトラブル
- (4) 地震等の天災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- (5) その他当社が不適切と判断した場合

附則

本規約は2024年4月1日から実施します。