

「家ドック駆けつけサービス」利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社日本戸建管理（以下「当社」といいます。）が運営を委託先による駆けつけサービス（以下「本サービス」といいます。）について定めるものとする。

第1章 総則

第1条（目的）

本サービスは、本規約に従い、安心して快適な生活に役立つサービスの提供を目的としています。

第2条（内容）

本サービスは、サービスの手配・紹介、特典およびサービス利用ツールの提供を内容とします。

第3条（会員）

1. 本サービスの提供を受ける「家ドック」会員（以下「会員」といいます。）とは、本規約に同意の上、当社所定の申込手続きを行い当社がこれを承認した者をいいます。
2. 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける物件として入会申込時に指定した物件をいいます。対象物件は賃貸、所有を問いません。

第4条（サービス提供の範囲）

会員は、この規約の定めるところに従い、本サービスを利用することができます。

第5条（利用方法・時間）

会員は、本規約およびパンフレットに記載された内容に従って自らの責任と負担によりサービスを利用するものとします。本サービスの受付は24時間365日（一部サービスは除く）とし、提供はサービスによって異なるものとします。

第6条（内容の変更等）

本サービスは、目的の遂行に必要な場合または経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、会員の承諾または会員への事前通知なく内容を変更し、提供の一部を中止できるものとします。また、以下の場合は、サービスの提供を中断することができるものとします。

1. 震災・火災・洪水・津波・戦争・騒乱・労働争議
2. システム障害・停電
3. 本サービスに係わるシステムの定期的または緊急に行う保守・点検
4. その他予測できない非常事態

第7条（会費）

1. 会員は、本サービスを利用するにあたり、所定の会費を支払うものとします。なお、支払われた会費は、当社が申込を承諾しなかった場合を除き、解約・取り消し・解除その他如何を

問わず返還しないものとします。

第8条（有効期間）

1. 会員は、当社指定の方法により、入会の申し込みをするものとします。
2. 会員期間は、入会申し込みから1年間を対象期間とします。ただし、入会申し込み日から2週間は本サービスの免責期間といたします。

第9条（更新）

有効期間満了前に、所定の方法で、定める会費を支払うことにより本サービスの有効期間を更新するものとします。

第10条（会員の変更）

会員は、当社に届け出た申込情報に変更があった場合は、当社所定の方法により速やかに変更の手続きを行うものとします。また、申込情報の変更は会員の申し出により行います。

第11条（退会・会員資格の取り消し）

1. 会員が退会を希望する場合には、会員の申し出により手続きを行います。
2. 会員が次のいずれかに該当した場合、当社は会員の承諾なく会員資格を取り消すことができるものとします。
 - (1) 入会申込み時に虚偽の申告をした場合
 - (2) 本規約または諸規定の定めに違反した場合
 - (3) 不要な問い合わせや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
 - (4) その他、当社が会員として不適切とみなした場合

第12条（禁止行為）

会員は、以下の行為を行ってはならないものとします。

1. 本サービスの内容および全国共通フリーダイヤルを利用資格のない第三者に知らせ、サービスを提供させる行為。
2. 本サービスを営利目的で利用する行為、本サービスを通じて営利を得る目的の行為
3. パンフレットに記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本規約を逸脱する行為およびそれに類する行為
4. 本サービスに係わる個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
5. 本サービスに係わる個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為
6. 本サービスに係わる個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為
7. 政治・選挙・宗教活動および個人の思想による活動の一切とそれに類する行為
8. 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為
9. 法律に違反する行為または違反の恐れのある行為
10. その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し不適切と判断される行為

第13条（問題解決）

会員は、当社の業務委託先の過失、業務不履行等により損害を受けた場合、自らの責任と負担において問題解決にあたるものとし、速やかな問題解決のため努力するものとし、

第14条（免責）

1. 当社は、会員が本サービスの利用によって生じた会員の損害（他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む）等について、一切の責任を負いません。
2. 当社は、会員がその有効期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発生等について、一切の責任を負いません。
3. 情報の利用について、これを会員に強制するものではなく、利用した責任は会員に帰属するものとし、
4. 当社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。
5. サービス対象物件が店舗・事務所等一般居住用でない場合は、一部利用できないサービスがあります。

第15条（個人情報の取り扱い）

1. 当社は、会員の個人情報について「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」その他の法令を遵守し、必要な保護処置を講じたうえで、以下のとおり取り扱うものとします。
2. 会員が本サービスの提供を受けるために自ら告知する以下の個人情報を取得します。
 - （1） 姓名、会員との続柄、郵便場合、住所、生年月日、性別、電話番号、FAX番号、メールアドレス等
 - （2） 利用内容、申込み内容等
3. 前項で取得した個人情報を以下の目的のために利用します。
 - （1） 本サービスの目的達成
 - （2） 本サービスの提供
 - （3） 利用実績の集計
4. 当社は、前項第2号の目的の範囲で機密保持契約を結んだ業務委託先に個人情報を預託し、預託を受けた業務委託先は同様の範囲で個人情報を利用します。

第16条（規約の追加・変更）

本サービスは、目的の遂行に必要な場合または経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、会員の承諾または会員への事前通知なく本規約を追加・変更できるものとし、

第17条（譲渡禁止）

会員は、取得した権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定、その他の担保に供することを禁止します。

第18条（管轄裁判所）

本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、大阪地方裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 緊急駆けつけサービス

第19条 (サービスの内容)

1. 会員は、次の各号のトラブルが生じたとき、専用フリーダイヤルを利用し 24 時間 365 日トラブル解消のためのサービスを受けることができます。
 - (1) 玄関鍵のトラブル
 - (2) 水まわりのトラブル
 - (3) 窓ガラスのトラブル
 - (4) 電気のトラブル
 - (5) ガスのトラブル
2. 本サービスを会員が受ける場合、次の提示が必要となる場合があります。
 - (1) 入会申込書
 - (2) 運転免許証 (但し、運転免許証の住所が、本サービス対象物件の所在地と一致すること)
 - (3) 運転免許証が無い場合には、顔写真付きの公的機関証明書 (但し、公的機関証明書の住所が、本サービス対象物件の所在地と一致すること)

第20条 (利用料金)

1. 会員は緊急駆けつけサービスを無料で受けることができます。但し、30分を超過した作業の代金および対応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は、会員がその実費を負担します。
2. 緊急駆けつけ対応時に、コールセンターへご相談いただいた内容以外の修繕等のご相談をいただいた場合、当該修繕等については、有償となります。
3. 前項及び前々項の実費負担部分の請求は、会員に対して行います。
4. 会員は、本サービスの対象に含まれない事項についても、現場スタッフとの協議の上別途有料でサービスを受けられる場合があります。
5. 緊急駆けつけサービス対応後、二次対応工事 (後日作業) が必要な場合、会員は現場スタッフ・管理会社等と協議の上、別途有料でサービスを依頼することができます。
6. 前項の費用の請求は業務委託先より直接行う場合があります、会員はこれを承諾するものとします。

第21条 (適用除外)

次の各号のいずれかに該当するトラブルは対象となりません。

1. 入居当初から故障・破損のトラブル
2. 建物共用部分に関わるトラブル
※ ベランダ・エントランス・エレベーター・共用廊下等
3. 立会いができない場合のトラブル
4. 会員以外からの要請
5. 緊急駆けつけサービス後の二次対応工事
6. 申込書に記載の無い物件でのトラブル
7. 退室・転居等の理由での原状回復のための要請
8. 専用フリーダイヤルを利用しない場合
9. その他当社が不適切と判断した場合

10. 凍結対応等の水まわりのトラブル
11. 家電等のトラブル