

「野々市おうちサポート [水まわりお試しプラン]」 サービス利用規約

この「野々市おうちサポート [水まわりお試しプラン]」 サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、ホームサーブ株式会社（以下「HS」といいます。）が、お客さま（以下に定義します。）に対し、生活インフラ故障時一時対応サービス及びそれに付随する修繕サービス（以下「おうちサポート」と総称します。）を提供する諸条件を定めるものです。

第1条（定義）

次に掲げる各用語は、文脈上別義であることが明白である場合を除き、本規約において次に定める意味します。

1. 「工務店」とは、お客さまの住宅内の生活インフラ（別表1の修繕サービス対象機器をいう。）設備の故障を修理する事業者としてHSに認定され、おうちサポートの実施についてHSより委託を受けた事業者をいいます。
2. 「サービスエリア」とは、以下の地域をいいます。
石川県野々市市
石川県金沢市
3. 「修繕依頼」とは、お客さまが、本規約に基づき、工務店に対し、お客さまの所有するサービスエリア内に所在する本資産の不具合の修繕を依頼することをいいます。
4. 「契約日」とは、HSがお客さまからのおうちサポートへの加入申込み内容を確認し、加入申込み受理した日のことをいいます。
5. 「お客さま」とは、HS所定の申込みフォームを通じておうちサポートの利用の申込みを行った者であり、本資産を所有しており、かつ、HSからの連絡可能な固定電話もしくは携帯電話を保有している者をいいます。
6. 「本資産」とは、HS所定の申込みフォームの記載により特定された住宅境界内における個人宅、車庫及び離れ（ただし、営利活動、または、宗教活動に利用している資産、お客さま以外との所有者との共有資産部分を除く。）であって、お客さまが所有する資産をいいます。
7. 「補償上限」とは、HSが一つの修繕依頼に対して負担する上限金額をいい、修繕サービスについて6,600円（税込）とします。
8. 「生活インフラ故障時一時対応サービス」とは、お客さまの所有する生活インフラ設備が故障した際に、HSがお客さまからの電話での問い合わせに応じて、電話で対応方法の案内を行うことをいいます。
9. 「修繕サービス」とは、生活インフラ故障時一時対応サービスを利用したお客さまが、お客さまの所有する本資産内でお客さまの所有する生活インフラ設備の経年劣化による故障の修理又は物理的損傷を伴わない故障の修理を求めた場合に提供する修繕・交換サービスをいいます。また修繕サービスには、HSが、応急措置として故障・破損した部品等を代替品で交換することも含まれます。

第2条（修繕サービスの内容）

1. HSは、お客さまからの修繕依頼により、お客さまの所有する本資産のうち、別表1「修繕サービスの補償内容に関するご説明」で定めるサービス範囲内かつ補償上限の範囲内で、修繕サービスを提供します。
2. 本規約において「一回の修繕」への該当性は、HS及び工務店において判定します。

第3条（修繕依頼）

1. お客さまは、お客さまの所有する本資産内でお客さまの所有する生活インフラ設備であって、別表1

で定める「修繕サービス対象機器」について、「修繕サービス対象範囲」の不具合を発見した時は、HS に対し第 5 条（おうちサポートの利用期間）の間に 1 回に限り修繕依頼をすることができます。

- 2.HS に対する修繕依頼は、お客さま又はその家族が HS 所定の電話番号に架電することによりこれを行うものとします。
- 3.HS が認定していない事業者による修繕は、修繕サービスの対象となりません。
- 4.HS は、別表 1 で定める「修繕サービス対象機器」に該当しない機器の不具合、「修繕サービス対象範囲」に含まれない不具合、「修繕サービスに関する共通の免責事項」に該当する不具合について、修繕する義務を負いません。ただし、このような場合であっても、お客さまが工務店との間で別途修繕に関する合意を行うことを妨げるものではありません。
- 5.修繕サービスの費用が上限である 6,600 円（税込）を超える修繕である場合、HS はお客さまに対して、実費のうち上限を超える部分を請求することができます。
- 6.HS は、お客さまからのおうちサポートへの加入申込みの受領後、お客さまに対して契約日を通知する。お客さまは、契約日から 30 日間が経過するまでに発生した不具合については、HS に対し修繕依頼を行うことができません。

第 4 条（サービス利用料）

この「野々市おうちサポート [水まわりお試しプラン]」では、サービス利用料金は発生しません。

第 5 条（おうちサポートの利用期間）

おうちサポートの利用期間は、契約日から令和 5 年 10 月 31 日までとします。

第 6 条（お客さまによる解約）

- 1.お客さまは、HS に対し、本規約に基づくおうちサポートの利用にかかる契約（以下「対象契約」といいます。）をいつでも解約することができます。
- 2.前項に基づく解約の申出があったとき、対象契約は、令和 5 年 10 月 31 日に終了します。

第 7 条（HS による解除）

HS は、お客さまに以下の事由が生じた場合、お客さまに対する 7 日前までの通知により、対象契約を解除することができます。この場合、対象契約は、通知到達から 7 日を経過した日に終了します。

- (1)お客さまが本規約または本規約に基づく諸条件に重大な点で違反した場合
- (2)お客さまの責に帰すべき事由により、お客さまと HS との間の信頼関係が破壊された場合

第 8 条（反社会的勢力の排除）

- 1.お客さまは、HS に対し、自ら又は自らの従業員が暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下総称して「反社会的勢力」といいます。）ではないこと及び以下の各号のいずれにも該当しないことを表明保証し、かつ、誓約します。
 - (1)反社会的勢力が経営を支配している又は実質的に経営に関与していると認められる関係を有すること
 - (2)反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
 - (3)役員または経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
- 2.お客さまは、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為を行わないことを確約します。
 - (1)HS または工務店に対し脅迫的な言動又は暴力を用いる行為
 - (2)偽計または威力を用いて HS または工務店の業務を妨害し、または信用を毀損する行為
- 3.HS は、お客さまが前二項のいずれかの確約に反していると合理的に判断した場合、ただちに対象契約を解除することができます。

4.前項に基づき、HS が対象契約を解除した場合、お客さまに対し、何らの責任も負いません。

第 9 条（住所の変更）

- 1.お客さまは、その住所の変更について、速やかに HS へその旨を通知します。お客さまが住所を変更した場合、対象契約は終了します。
- 2.前項の規定にかかわらず、お客さまが、本資産の所有を継続する限り、本資産以外の住宅を住所と定めたとしても、対象契約は終了しません。

第 10 条（通知の方法）

- 1.HS は、本規約に基づくお客さまに対する通知について、以下のいずれかの方法により行います。ただし、契約締結の通知、第 7 条に伴う解除通知等、通知を必要とする理由が何れかのお客さまの個別事情に基づくものである場合には、(1) 以外の通知方法によるものとします。
 - (1)HS のウェブサイト（URL: <https://www.homeserve.co.jp>）上での表示
 - (2)お客さまの届け出た電子メールアドレスへの電子メールの送信
 - (3)お客さまの届け出た住所への郵送により通知
- 2.前項第 1 号及び第 2 号に基づく通知の場合には、ウェブサイト上で表示した時点又は電子メールを発信した時点をもって、到達したものとみなし、前項第 3 号に基づく通知の場合には、郵送の発信日から 5 営業日の経過をもって到達したものとみなします。

第 11 条（契約内容等の改定）

HS は、本規約の内容を改定する場合、お客さまに対し、1 ヶ月以上前に事前に通知する。本規約の改定は、通知期間を経過した時に、その効力を発揮します。

第 12 条（個人情報）

HS は、そのホームページ記載の個人情報保護方針に従い、個人情報を取り扱います。《ホームページ》
<https://www.homeserve.co.jp/privacy.html>

第 13 条（工務店への協力）

お客さまは、修繕サービスのために工務店がお客さまの住所の近辺に車両を駐車する際、工務店がパーキングチケットや駐車許可証の取得等についてお客さまに対する支援を要請した場合、合理的な範囲でこれに協力します。

第 14 条（別サービスとの重複）

お客さまがおうちサポートとは別の修繕サービスに係る商品に加入する場合、おうちサポートと重複するサービスの有無は、お客さまがその責任において確認します。

第 15 条（修繕箇所へのアクセス）

HS がおうちサポートを実施するに当たり、お客さまの所有する障害物（床タイル、床板等）があるために修繕をすることが困難な場合において、お客さまが希望するときは、お客さまの書面による同意を得て、当該障害物を除去することができます。その場合、当該障害物の除去に関する費用についてはお客さまが負担します。

第 16 条（準拠法・合意管轄）

- 1.本規約の準拠法は日本法とします。
- 2.本規約に関してお客さま及び HS（その委託先である工務店を含む。）の間で生じる一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

第 17 条（誠実協議・記載外事項）

本規約に定めのない事項又は本規約の解釈に疑義が生じた場合は、お客さま及び HS は誠意をもって協議し、解決するものとします。

別表 1

修繕サービスの補償内容に関するご説明	
修繕サービス対象機器	<p>お客さまが所有する給排水設備</p> <p>給排水設備とは水道管、排水管、水栓、蛇口及び、お客さまがお住まいの地域の自治体・水道事業者・下水道事業者が発行する給水装置・排水設備の施工指針等に則り、設置されている設備・器具を指します。</p> <p>※上記の内、蛇口内部の修繕・部品交換及び、洗面台・風呂・トイレ内部の給排水管・タンク等の修繕は対象となりますが、蛇口本体の交換、便器本体の交換及び、洗面台、風呂本体の修繕交換は対象外となります。</p>
修繕サービス上限費用	6,600 円（一回の修繕・交換の上限金額。消費税を含みます。）
修繕サービス対象範囲	<p>HS は、以下記載の水回りの不具合が発生した場合に、当該不具合の原因が経年劣化による故障である場合または物理的損傷を伴わない故障である場合、これを修繕サービスの対象と致します。</p> <p>本資産内の給排水設備のつまり、または水濡れ等の不具合</p>
修繕サービスに関する免責事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 修繕サービス対象機器の使用もしくは管理を委託された方または修繕サービスの加入者と同居の親族の故意によって生じた損害 ・ おうちサポートの加入者またはこれらの者の代理人の不誠実行為によって生じた損害 ・ お客さまによる犯罪行為、法令違反、故意、重過失により生じた損害 ・ 地震、噴火、津波、地盤沈下、豪雨、豪雪、台風、洪水、大規模火災、及び、その他一般的に不可抗力と見做される事象により生じた故障等の損害（これらの事由によって発生した事故が延焼または拡大して生じた損害を含めます。） ・ お客さまが製造メーカーの承認を得ずに対象機器・設備を改造（個々の設備または機器の構造、強度または機能を変更する工事）して生じた損害、及び改造した設備の修繕 ・ 格落ち（修繕サービス対象機器の価値の低下をいいます。）によって生じた損害 ・ 自力救済行為等によって生じた損害 ・ 直接であると間接であるとを問わず、戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動（群衆または多数の者の集団行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。）によって生じた損害 ・ 差押え、収容、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使によって生じた損害。ただし、消防または避難に必要な処置によって生じた損害を除きます。 ・ 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性によって生じた損害またはこれらの特性による事故に随伴して生じた損害。また、これら以外の放射線照射もしくは放射能汚染によって生じた損害またはこれらに随伴して生じた損害 ・ 修繕サービス対象機器に対する修繕、清掃、解体、据付、組立、点検、検査、試験または調整等の作業上の過失または技術の拙劣によって生じた損害 ・ 詐欺または横領によって修繕サービス対象機器に生じた損害 ・ 修繕サービス対象機器の置き忘れまたは紛失によって生じた損害 ・ 修繕サービス対象機器に加工（修繕、清掃等の作業を除きます。）を施した場合における加工着年後に生じた損害 ・ 集合住宅等の共用部分に起因する不具合による損害 	

- ・対象機器の基本的な機能及び通常使用の際に影響のない損害（外観の瑕疵や付加機能の損害を含みます。）
- ・対象機器の通常使用に支障のない部分での経年劣化による損害
- ・火災保険等の保険契約によって支払われるべき費用または既に支払われた費用
- ・蛇口本体費用（交換作業費は対象）・海外メーカー製の蛇口の部品交換、本体交換の作業費、部品費・給排水設備の解氷作業
- ・便器・温水洗浄便座等を含むトイレの交換費用（温水洗浄便座については本体の故障修繕・交換の一切が免責の対象となります。）
- ・ガス給湯器のガス部分や、温水洗浄便座の電気系統等の対応不能部分による損害・店舗併用住宅における店舗部分の水濡れによる損害
- ・漏れや恒久的な閉塞を引き起こさなかった冷凍パイプの損害・貯水タンク、ラジエーター、温水シリンダー、衛生陶器の交換費用
- ・タップの交換（修繕の一部として必要な場合を除く）・パイプの伸縮によって引き起こす不具合（ノイズを含みます）の交換費用
- ・外部の雨どい、雨水管、雨水枡の修繕または交換費用・敷地外における排水管、下水道の修繕または交換費用
- ・水道本管供給への外部止め弁接続部分の損害・給水管の閉塞、漏れ、損傷の形跡がない場合
- ・給湯設備に内在する給排水管及びそれに類する設備・井戸の汲み上げポンプ本体及び吸入管の修繕・配管の新設工事
- ・自治体もしくは水道事業者が保有する資産（水道メーター等）・修繕に伴って発生した廃材等の廃棄費用）
- ・修繕に伴って発生した産廃等の廃棄費用
- ・部品交換が発生する場合の交換部品代
- ・特殊工具を必要とする場合の作業
- ・高圧洗浄などの特殊作業
- ・恒久的措置に分類される修繕

その他注意を要すべき事項について

その他「修繕サービス」をご利用いただくにあたり、注意を要すべき事項を記載します。

1. 修繕サービスの上限 6,600 円は、60 分程度の作業内容が目安となります。
2. 地震、噴火、津波等の自然災害時や台風、大雨、暴風、豪雪等の気象条件下によって上記の免責事項に該当しない場合であっても、これらの災害・気象状況により、修繕サービスの提供が遅れる可能性があります。また HS が修繕義務を履行することが著しく困難であると HS が判断した場合には、修繕サービスの提供をお断りする場合があります。
3. 「修繕サービス」の対象となる蛇口は国内で販売供給している国内蛇口メーカー製品、かつメーカー保証の範囲を超える改造をしていない蛇口であり、各メーカーで部品供給の可能な範囲のトラブルに限ります（製造後 7-10 年程度が目安となります）。一部メーカーの蛇口については部品調達・修繕手配に時間を要する場合がございます。故障の内容により、本サービス内容に基づき、修繕として対応することが、著しく合理性に欠けると判断される場合は、工務店より製品の買い替え（お客さま負担）をご案内することがあります。蛇口交換に伴い老朽化している接続先の給排水設備が本修繕に伴い老朽化して破損する可能性がございますが、このような場合においてはお客さまご了承（お客さま負担）の下、老朽化した接続先の給排水設備を交換させていただきます。お客さまにてご購入された蛇口

について、口径や型により、該当箇所への取り付けが困難な場合、蛇口の再購入のお願い、もしくは修繕サービスの提供をお断りする場合があります。

4. 漏水調査（漏水箇所を目視で確認する行為のほか、音調棒等を使って漏水箇所を特定する行為を指します。）を行っても、漏水箇所が特定できない場合には、追加調査を実施せず、サービスの提供を停止する場合があります。
5. 修繕のご依頼については、システム障害等の場合を除いて、1日24時間お電話で受付を行います。修繕日については調整の上翌日以降になる場合があります（本サービスは緊急駆け付けサービスではございません）

2023年6月1日制定