

オフィスかけつけレスキュー119 利用規約

株式会社東名

第1条 [規約の目的等]

この規約（以下「サービス規約」といいます）は、ジャパンベストレスキューシステム株式会社が、株式会社東名（以下、「当社」といいます。）の運営する「オフィス光 119」および「オフィスでんき 119」のサービス利用者に対して提供する、生活トラブルサポート、ハウスキーピングサービス及び宅配クリーニングサービス、PC 修理サービス（あわせてオフィスかけつけレスキュー119 と総称し、以下、「本サービス」といいます。）の利用に関し、当社が定めるものです。

第2条 [サービス利用者の範囲]

本サービスにおけるサービス利用者は、契約者の二親等以内の同居の親族のみ（以下、「サービス利用者」といいます。）とします。

第3条 [サービス規約の範囲]

1. 本サービスは「オフィス光 119」および「オフィスでんき 119」の一部を構成するサービスであり、サービス規約は「オフィス光 119」および「オフィスでんき 119」の利用規約等（以下、「個別規程等」といいます。）の一部を構成するものです。
2. サービス利用者は、サービス規約のほか個別規程等に同意し、これに従うものとします。
3. サービス規約と個別規程等との間に矛盾が生じた場合、本サービスにかかる部分に限りサービス規約が個別規程等に優先して適用されます。

第4条 [免責]

当社及び当社の業務提携先は本サービスの利用により発生した契約者又は第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）及び本サービスを利用できなかったことにより発生した契約者又は第三者に生じた損害に対し、当社または当社の業務提携先が損害賠償を負う場合であっても、故意および重大な過失がない限り、通常かつ直接の損害に限り損害賠償義務を負うものとします。

第5条 [サービス提供の停止]

当社は、以下に掲げるその他やむを得ない事由、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) サービス規約第2条に規定するサービス利用者以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- (2) 自然災害・天災・暴動等に起因する依頼の場合
- (3) 運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合
- (4) 依頼を受けた物件が契約者の物件とは異なる場合
- (5) 契約者の立会いがない場合（ただし、契約者本人以外が立ち会うときは当社の定める手続による本人の確認、承諾が必要です。）
- (6) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- (7) サービス利用者が本サービスを規約外の目的で利用しようとした場合
- (8) 本サービス利用時において、当社または当社の業務提携先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社及び当社の業務提携先の業

務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合

- (9) サービス利用者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (10) 本サービスを行う際に、当社または業務提携先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
- (11) 当社の定める個別規程等に反し、サービス提供を全部または一部停止された場合
- (12) その他当社がサービス利用者として対応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第6条 [規約の変更]

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、利用者の了承を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合には、本サービスの利用条件は、変更後のサービス規約に従うことを契約者は予め承諾します。変更されたサービス規約は、当社の運営サイト (<https://officedenki119.com/>) で確認いただけます。

第7条 [キャンセル]

本サービスについては、お客様都合のキャンセルの場合は、料金が発生する可能性があります。

第1章 生活トラブルサポート規約

第8条 [サービス内容]

当社は、サービス対象者に対して、緊急性を有する場合に、対象物件における下記のトラブルサポートをサービス対象者の求めに応じ、当社又は当社の業務提携先が行います。

- ・カギのトラブルサポート
- ・水まわりのトラブルサポート
- ・ガラスのトラブルサポート

第9条 [カギのトラブルサポートにおける免責事項]

1. カギのトラブルサポートに関して、第4条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。
 - (1) 車等の開錠作業を行う場合に、車検証の提示が無い場合
 - (2) 賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社などに確認が取れない場合
 - (3) 集合住宅のエントランスなど共有部分の作業
 - (4) 特殊なカギの形状の場合（外国産ウエーブキー等も含む）
 - (5) 登録住所敷地外に駐車している車やバイク等の開錠
 - (6) 合鍵の作成
 - (7) 業務用金庫の開錠作業
 - (8) 電気錠取付工事等
2. カギのトラブルサポートに関して、当社又は当社の業務提携先がサービス利用者の運転免許証等の身分証明書を確認し、サービス利用者の名義と一致することを確認した上で開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生した契約者、居住者または第三者との間で生じたトラブルについては、すべて利用者で解決するものとします。

第10条 [水まわりのトラブルサポートにおける免責事項]

水まわりのトラブルサポートに関して、第4条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) 高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
- (2) 貯水槽等、集合住宅の共有部分にあたる箇所のトラブル
- (3) ガス給湯器のガス部分、シャワートイレの電気系統等の対応不能部分

第11条 [ガラスのトラブルサポートにおける免責事項]

ガラスのトラブルサポートに関して、第4条に定めるほか以下の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
- (2) ガラス撤去のみの作業
- (3) お手持ちのガラス加工や移設

第12条 [生活トラブルサポートの利用料金]

生活トラブルサポートの利用にあたり、基本出張料金、一般作業料金は無料となります。ただし、部品代及び特殊作業料金は契約者の負担となります。

第2章 優待サービス規約

第13条 [内容]

当社は、サービス対象利用者に対して、ハウスクリーニングサービス・宅配クリーニングサービス、PC修理サービス（以下、総称して「優待サービス」といいます。）をサービス対象利用者の求めに応じ、当社の業務提携先が行います。

第14条 [優待サービスにおける免責事項]

次の事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) サービス対象利用者以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- (2) 自然災害・天災・暴動等に起因する依頼
- (3) 免許証等の身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合
- (4) 契約者情報に登録された物件住所とは異なる場合
- (5) ハウスクリーニングサービス、宅配クリーニング、PC修理サービスとは異なるサービスの依頼
- (6) 離島及び島嶼もしくは当社のサービス提供が困難な地域

第15条 [ハウスクリーニングサービス、宅配クリーニングサービス]

当社は、業務提携先である HITOWA ライフパートナー株式会社を通じて、ハウスクリーニングサービス、宅配クリーニングサービスをご提供いたします。なお、サービスの詳細につきましては、原則として、HITOWA ライフパートナー株式会社の規約 (https://saisonlivingservice.jp/hitowa_privacy/) が適用されます。

第16条 [PC修理サポート]

当社は、業務提携先である日本PCサービス株式会社を通じて、PC修理サービスをご提供

いたします。なお、サービスの詳細につきましては、原則として、日本PCサービス株式会社の規約 (<https://www.4900.co.jp/terms/>) が適用されます。

第17条 [優待サービスの利用]

おまかせサポートに関しては、当社の会員であること、業務提携先の規約を遵守することを条件に、原則として、業務提携先の業者が提示する料金より最大30%の割引（部品代金は除く）となります。

附則

本規約は令和2年3月1日より効力を有するものとします。