

「トラブル解決レスキューfor ステッププランH」 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、株式会社ハルエネ（以下「当社」といいます。）が運営するトラブル解決レスキューfor ステッププランH（以下「本サービス」といいます。）の内容を定める規約になります。

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）

1. 本サービスは、会員（第3条で定義します。）が、次の各号のトラブルが生じたとき、当社が定める連絡先に連絡し、当該トラブル解消のために当社または当社が指定する第三者から訪問を受け（以下「本件訪問」といいます。）、当該トラブル解消のためのサービスを受けることを内容とします。
 - 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 電気設備のトラブル（会員が所有する家電製品は対象外とします。）
 - ⑤ ガス機器のトラブル
2. 本サービスの受付時間は、10時から20時まで（年末年始を除きます。）とします。なお、状況によっては、後日の訪問や対応になる場合があるものとします。
3. 前各項に定めるほか、本サービスの詳細は、別紙に記載のとおりとします。
4. 本サービスは、当社が提供する電気の供給サービス「ハルエネでんき」のステッププランH（以下「でんきサービス」といいます。）の供給開始日（以下「供給開始日」といいます。）から利用できるものとします。

第3条（会員資格）

本サービスの提供を受ける会員（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。なお、当該申込手続きを行なえるのは、当該申込手続と同時にでんきサービスの申込みをし、当社が承認した者に限るものとします。なお、供給開始日を入会日とします。

第4条（本サービス提供の範囲）

会員は、供給開始日以降、本規約の定めるところに従い、自らの責任と負担により本サービスを利用することができます。

第5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、以下各号の場合は、本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6条（利用料金）

1. 本サービスを利用するにあたり、別途、別紙に定める料金（以下「利用料金」といいます。）が発生するものとします。
2. 会員は、前項に定める利用料金を、でんきサービスに関する対価の支払い方法と同一の方法にて、でんきサービスに関する対価と合算して支払うものとします。但し、でんきサービスに関する対価の支払い時期が到来していない場合には、当社が指定する方法によるものとします。
3. 会員は、前各項に定める利用料金を、本件訪問があった日の属する月の翌月末日までに、当社に支払うものとします。
4. 当社は、利用料金の回収について、第三者に委託する場合があります。会員はこれを承諾するものとします。

第7条（申込）

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。

第8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手続きを取るものとします。また、申込情報の変更は会員の申し出により行います。

第9条（期間）

会員と当社とのでんきサービスに関する契約が終了した場合には、本サービスにかかる会員と当社の契約も同日付けにて終了するものとします。

第10条（会員資格の取り消し）

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を違反した場合
- 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11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 本サービスを利用資格のない第三者に知らしめ、当社に本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 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12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みます。）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ます。
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. 本サービスは、当該トラブルの解決を約束するものではないものとし、当該トラブルが解決できなかった場合に会員に生じた損害について、当社は、一切責任を負いません。
6. サービス対象物件が店舗・事務所等一般居住用の場合は、本サービスの利用ができない場合があります。

第13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、郵便番号、住所、生年月日、性別、電話番号、FAX番号等
 - 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締結した提供会社に個人情報を預託し、預託を受けた提供会社は同様の範囲で個人情報を利用します。

第14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ます。

第15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、その他の担保に供してはならないものとします。

第16条（損害賠償）

会員は、当社に損害を与えた場合、当社に発生した損害の全額を、当社の指示に従い支払うものとします。

第17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、東京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。

制定日：2019年2月1日

【本サービスの詳細】

第1 利用料金

利用料金は、次のとおりとします。

- ① 本件訪問 1 回あたり、日中（8：00～19：59）の場合金 7,000 円（税別）、夜間（20：00～7：59）の場合金 10,000 円（税別）。なお、当該料金は、トラブルを解決できなかった場合でも発生するものとします。
- ② その他トラブル対応にあたり、必要になる費用として、当社が定める費用。なお、本項の費用が発生する場合には、事前に、会員に対して見積書を提示し、会員から承諾を得た場合に限り、当社は、本サービスを遂行するものとします。

※作業内容や、状況により金額に差異が発生する場合があります。

※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。

※本件訪問後、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。

第2 本サービスの利用地域

沖縄県以外の全都道府県（但し、離島と山間部を除きます。また、本件訪問までお時間を要する地域があります。）

第3 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。

- ③ 入居当初から故障・破損のトラブル
- ④ 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
- ⑤ 立会いができない場合のトラブル
- ⑥ 会員以外からの要請
- ⑦ 緊急駆けつけサービス後の二次対応工事
- ⑧ 申込書に記載の無い物件でのトラブル
- ⑨ 退室・転居等の理由での原状回復のための要請
- ⑩ その他当社が不適切と判断した場合
- ⑪ その他、当社の定めるトラブル

以上