

駆けつけサービス  
**生活まわり修繕対応**

水まわり・玄関鍵・窓ガラス・電気・ガス・エアコン・建具

鍵のトラブル

- 鍵の紛失・施錠不良
- 鍵穴の詰まり

水回りのトラブル

- 排水のつまり
- 配管の水漏れ
- 蛇口からの水漏れ
- 雨漏り
- 漏水

建具のトラブル

- 各部屋の建具の不具合
- 玄関ドアの不具合

ガラス(窓)のトラブル

- ガラスの割れ・破損
- ガラスにヒビが入った

共用部分のトラブル

※駐車場のトラブル除く

電気設備のトラブル

- コンセントの不具合
- ブレーカーの不具合(漏電等)
- 電球を交換しても電気がつかない
- 電気温水器の不具合

\* 下記の不具合はガス会社へ \*  
(ヒューマンハイム平成の入居者は  
下記不具合もトラブル対応へ)

- エアコン
- ガスコンロ
- 給湯器

\* インターネットの不具合お問合せは  
アルテリアネットワークスへTel 0120-359-841

\* タワーパーキングの不具合は  
(株)ファーストテクノへTel 0120-74-1044

トラブルの際は  
こちらへご連絡を

株式会社 エスエスプランニング

携帯 090-4042-8803  
固定 022-724-7214

- 注意事項 ①修繕対応のご利用は、マンション建物の付属物に関してになります。  
故意・過失による修繕は入居者様の費用負担となります。  
②入居者所有の家電・家具の修繕費用に関しては、入居者様負担となります。  
③年末年始12月30日～1月3日・お盆8月13日～8月15日・ゴールデンウィーク  
は休業日となります。

## 駆けつけサービス 利用規約

### ■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、専用ダイヤルを利用して、トラブル解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることが出来ます。
  - ①鍵の紛失・故障等、鍵のトラブル
  - ②水廻りのトラブル
  - ③建具のトラブル
  - ④ガラスのトラブル
  - ⑤共用部分のトラブル(駐車場のトラブルを除く)
  - ⑥電気設備のトラブル(利用者が所有する家電製品は対象外とします)
- 2 前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち合いが必要となります。

### ■利用料金

- 1 利用者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、利用者は別途実費等を負担する場合があります
  - ①60分を超過した作業の代金(超過10分ごとに1,500円(税別))
  - ②現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金  
(経年劣化を除く、利用者の過失のもの)
  - ③利用者の責に帰すべき事由により、現場駆けつけ作業員到着後に現場駆けつけ対応がキャンセルになった場合のキャンセル料(5,000円(税別))
  - ④そのほか前各号に関連し、現場駆けつけ作業員の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合

### ■利用資格の取り消し

利用者が次のいずれかに該当した場合、利用者の利用資格を取り消すことができるものとします。

- ①不要な問い合わせや悪質ないたずら等で駆けつけサービスの業務に支障をきたした場合
- ②暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人(いわゆる反社会的勢力)に属する、又は密接な関係を有する場合
- ③その他、賃貸人・駆けつけ業者が利用者として不適切とみなした場合

### ■個人情報

- 1 駆けつけサービスの利用等を通じて駆けつけ業者が知り得た利用者の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」その他法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。
- 2 利用者は、利用者個人の情報を駆けつけ業者が利用者より依頼を受けた各種サービスを当該利用者に対し目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
- 3 駆けつけサービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。この場合駆けつけ業者が業務遂行上必要な範囲で当該委託先に利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、利用者はあらかじめこれに同意するものとします。
- 4 前項に定める場合の他、次の各号のいずれかに該当する場合は、利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
  - ①個人又は公共の安全を守るために緊急の必要がある場合
  - ②裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合
  - ③当社の権利又は財産を保護するために必要不可欠である場合
  - ④当社がサービスの運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合