

事業者版緊急かけつけサービス利用規約

第1章 総則

第1条（適用関係）

1. 本利用規約（以下「利用規約」といいます。）は、株式会社アースインフィニティ（以下「当社」といいます。）が提供するサービス「電力需給契約」（以下「原契約」といいます。）のオプションサービスである第2章に定めるサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用等に関して適用されます。なお、本サービスは、当社及び当社の業務提携先（以下「業務提携先」という。）を通じて提供されます。
2. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用約款や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を設けることがあります。それらの諸規定は本利用規約の一部を構成するものとし、利用規約に定める内容と異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

第2条（定義）

1. 「会員」とは、本利用規約に同意の上、当社所定の加入申込手続（以下「加入申込手続」といいます。）を行い、当社がこれを承諾した者をいいます。
2. 「利用者」とは、会員及びその同居人をいい、本利用規約に従い、本サービスを利用する者をいいます。
3. 「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住居として入会申込時に指定した住居をいいます。サービス対象物件は、集合住宅、戸建住宅、賃貸、分譲（但し、何れの形態においても専有部室内に限る）を問いません。
4. 会員には「個人会員」と「法人会員」があり、「法人会員」の契約は、当社と法人名義で契約（1拠点につき1契約扱いとします。）をし、当該法人の役員、従業員が本サービスの対象物件に在籍する場合に限ります。

第3条（譲渡禁止等）

会員は、その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等の行為はできないものとします。

第4条（本サービスの利用）

1. 利用者は、利用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。
2. 会員は、自己以外の本サービスの利用者による本サービスの利用に際して、これらの者に本利用規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとします。

第5条（消費税率又は地方消費税率の変更）

会員は、消費税率又は地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行される時から自動的に当該変更後の税率に従って、第13条第1項に定める料金に係る消費税及び地方消費税が変更されることに、予め同意するものとし、その他本サービスの提供に基づき発生する税込価格の料金についても同様とします。

第6条（有効期間）

利用者は、加入申込手續の完了後、当社が指定した日より本サービスの利用を開始することができます。また、利用者は、本サービスの利用終了を希望するときは、その旨を当社に対し申し出るものとし、当該申出に基づく当社の手続完了をもって、本サービスの利用を終了するものとします。

第7条（登録情報の変更）

1. 本人は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続をとるものとします。また、登録情報の変更は本人の申し出により行います。
2. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅滞などにより利用者が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

第8条（利用資格の取消し）

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

- ① 加入申込手續の際に虚偽の申告をした場合
- ② 本利用規約又は諸規定の定めに違反した場合
- ③ 不要な問合せや悪質ないたづら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
- ④ 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
- ⑤ その他、当社が利用者として不適切とみなした場合
- ⑥ 原契約の規約に違反し、契約が解消された場合

第9条（個人情報）

1. 当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報（以下「利用者の個人情報」といいます。）について、「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、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、利用者の個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
 - ① 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て提供するため

- ② 本サービスの運営上必要な事項を利用者に知らせるため
 - ③ 本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するため
 - ④ 本サービスの利用状況や利用者の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
 - ⑤ 当社又は業務提携先が提供するサービス、商品、キャンペーン等のご案内のため
3. 当社及び業務提携先は、本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、当社及び業務提携先は、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ほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社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 当社が本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

第10条（規約の追加変更）

本サービスの運営上、利用規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、追加又は変更する条項について、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

第11条（免責）

1. 当社及び提携会社は、本サービスの利用により発生した会員また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会員または第三者に生じた損害について、故意または重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
2. 当社が、下記等その他やむを得ない理由により本サービスの提供をお断りする場合があります。
- ① 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
 - ② 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
 - ③ 本サービス利用時において、当社または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、当社及び業務提携先の業務を妨害または、業務に支障を与えた場合
 - ④ 利用者の対応、態度、行動等から判断し、適正に本サービスを提供する事が困難であると判断した場合
 - ⑤ 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恐れがあると判断した場合

- ⑥ 天災地変等の災害で対象物件への到着が困難であると判断した場合
- ⑦ その他、当社が会員として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合

第2章 緊急かけつけサービス

第12条（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、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブルの応急的な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できます。
 - ① カギの紛失・故障等、カギのトラブル（但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。）
 - ② 水廻りのトラブル
 - ③ ガラスのトラブル
 - ④ ガス・電気に関するトラブル解決の為の情報提供
2. 駆付サービスの緊急対応の定義は次の通りとします。
 - ① 初期駆付対応を「一次駆付」作業という。（60分以内の部品代を除く作業代は無料）
 - ② 部品交換や特殊作業が必要な場合で、再度訪問及び作業をする場合を「二次駆付」作業という。
3. 駆付けサービスで作業を行った際に、管理会社とその他関係各社への状況報告のため現場写真を取らせて頂くことがあります。

第13条（利用料金）

1. 会員は、駆付サービスを有効期限内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで、無料にて問合せが出来るものとします。但し、第12条第1項の場合で、同条第2項①に記載する時間を超過した作業代、もしくは同条第2項②に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代や作業代金については、別途、会員の実費負担とします。
2. 会員が法人の場合、前項の実費負担分の請求先は、法人に対して行います。
3. 駆付サービスを受けた後に、二次駆付が必要となった場合、会員は賃貸人又は賃貸人代行人（管理会社）の承認を得た上で、別途有料（作業料金・部品代）で当社サービスを依頼することができます。
4. 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

第14条（除外事項）

次の場合は緊急かけつけサービスの対象外とします。

- ① 建物共有設備におけるトラブル
- ② 午後9時以降翌午前9時までの時間帯における破壊による開錠
- ③ カギの開錠の場合に利用者の立会いがない場合
- ④ 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
- ⑤ カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポートとは異なるトラブルのサポート依頼
- ⑥ 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑦ サービス対象物件以外の住宅の場合
- ⑧ 当サービス以外に要請し対応された場合
- ⑨ その他当社又は業務提携先が不適切と判断した場合

平成30年9月1日 制定