

<利用資格者、利用者の定義>

- 1、「利用資格者」とは、契約者の有する本サービスの利用資格に基づいて、本サービスを利用することができる契約者と同居している親族をいいます。
- 2、「利用者」とは、利用資格者のうち、本サービスを実際に利用する者をいいます。

<住まいのかけつけダイヤル（水・鍵）>

本利用規約は、住まいのかけつけダイヤルの「水廻りのトラブル対応」「鍵のトラブル対応」についての規約です。

1, サービスの対象建物

利用者が居住の用に供する目的で所有または賃借する個人の住宅または専有・占有する居住部分をいい、クラブパラマウント長期延長サポートプラス会員およびプラス会員登録時ご住所を対象とします。事務所、飲食店等の店舗、学校、病院等の業務用の建物は除きます。

2, サービス提供地域

本サービスは日本国内のみ適用されます。ただし、離島など一部の地域では本サービスの提供ができない場合があります。

3, サービスを提供出来ない場合

(1)本サービスは以下の事項に該当する場合は本サービスの対象外となります。

- ①故意、または重大な過失によって生じたトラブル
- ②地震・噴火、風災や水災等の自然災害や火災を原因とする場合
- ③戦争又は暴動を原因とする場合

4, サービスをご利用頂く際のご注意事項

- (1)本サービスはサービス会社を利用者にご紹介し、年1回、利用者の料金負担なく、応急処置サービス利用ができます。
- (2)サービス会社によるサービス提供であり、時間帯、日時によってはサービスの着手にお時間がかかる場合または、サービス会社の休業日等によりサービスの提供が出来ない場合があります。
- (3)本サービスの提供範囲外の費用や年1回の無料利用後は、利用者のご負担による作業となります。また、サービスのご利用後にサービスの対象でないことが判明した場合、費用は全て利用者のご負担となります。
- (4)サービスの利用者が賃借人の場合は、管理会社や所有者の承認を得てからの作業となります。

5, サービス受付時間

本サービスの受付時間は24時間になります。

・水廻りのトラブル対応について

1、水廻りのトラブル対応の内容は、対象建物内の台所、浴室、トイレ、洗面所または洗濯機置き場の蛇口、給水管もしくは排水管の詰まりまたは水漏れ（以下「水漏れ等」といいます。）が生じた場合における当該水漏れ等の応急処置をいいます。なお、一部の離島等の地域に所在する対象建物についてはサービスの提供ができない場合があります。

2、前項にかかわらず、次の各号に掲げるものは、サービスの内容には含まれないものとします。

- (1) 30分を超える作業を要する処置
- (2) 部品交換を伴う処置
- (3) 高所作業または特殊な作業を要する処置
- (4) 対象建物以外の建物に対する処置
- (5) 対象建物外の水漏れ等の応急処置（ベランダやバルコニー、お庭は対象建物外になります。）
- (6) 蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ等の応急処置
- (7) 対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の水漏れ等の応急処置
- (8) 対象建物が集合住宅の場合における共用部分の水漏れ等の応急処置
- (9) その他訪問時の現場の状況等によって、対応が不可能または不適切であると判明した場合の処置

・鍵のトラブル対応について

- (1) カギを紛失した場合等にカギのサービス会社の手配を行い、応急処置（30分程度の軽作業）として出入口（玄関等）の開錠・破錠作業を行います。
- (2) 解錠・破錠の後に行った、鍵の新規取付や部品交換に関する部品代・作業代等の費用は利用者のご負担となります。
- (3) サービスの対象は一般の住宅用の出入り口の鍵に限ります。対象建物室内の鍵や併用住宅の店舗専用部分の出入り口の開錠・破錠、建物内のドアの開錠・破錠は対象外です。また、マンションやアパート等の集合住宅における共用部分のエントランス等は開錠・破錠の対象外となります。
- (4) かぎ及びドアの種類によっては、開錠・破錠作業が出来ない場合があります。
- (5) ホームセキュリティなどにご加入されている場合などは、ご加入の警備会社へ作業を依頼させて頂く場合があります。
- (6) 利用者ご自身の立会い及び身分証明（顔写真付きで物件住所の確認が出来る身分証明書等）が出来ない場合には、サービスの提供をお断りさせて頂くことがあります。

尚、上記のサービスは本利用規約に基づき、次の会社（以下、委託会社）にサービスの運営を委託しています。

上記のサービス：株式会社プライムアシスタンス

<利用者の費用負担、対象期間等について>

1、次の各号に掲げる費用は、利用者が負担するものとします。

- (1) 本サービスを利用するために要する通信費（通信環境の整備に係る費用含む）
- (2) 各種処置にかかる部品代
- (3) 作業員の増員を要する作業の処置に係る作業員追加分の費用
- (4) その他、本会員向けサービスの範囲に含まれない作業にかかる費用

2、サービスの対象期間

本サービスの対象期間は、本会員契約期間とします。ただし、期間の途中で本会員契約が退会された場合はサービスの提供を行いません。

3、サービスをご利用頂く際のご注意事項

本サービスは、サービス内容を予告なく変更する場合や、サービスの利用を制限させて頂く場合があります。

4、サービス提供を行わない場合。

委託会社は、次のいずれかに該当する場合（該当するおそれのある場合も含みます。）はサービスの提供を行いません。

- ①公序良俗に反する行為
- ②法令に違反する行為
- ③第三者（パラマウントベッド株式会社を含みます。）に不利益を与える行為（誹謗・中傷する行為、名誉・信用を傷つける行為のほか、迷惑行為を含みます。）
- ④営利を目的（商業目的）としてこのサービスを利用する場合
- ⑤パラマウントベッド株式会社または委託会社が、著しく利用頻度が高いまたは意図的な利用（※）と判断した場合

※例：応急処置後にサービス会社が該当箇所の修理・交換や、より専門的なサービス提供者への相談を勧めたにも関わらず、同じ故障個所の応急処置作業のみを依頼してきた場合。また、サービス会社が駆けつけ後、現地にて対応できないと判断した業務を再度依頼してきた場合。