

## 住まいの応急サービス利用規約

### 全般に関する事項

#### 1. サービスの利用規約について

- (1) 本サービスは、本サービスの対象のご契約にご加入いただいたお客さまのみがご利用いただける『付帯サービス』です。
- (2) 本利用規約は、弊社が提供する本サービスに関する事項を定めたものです。

#### 2. サービスの提供内容

本サービスは以下のサービスから構成されます。

- 水回りのトラブル・駆けつけサービス
- カギのトラブル・駆けつけサービス
- ガラスのトラブル・駆けつけサービス

#### 3. サービスの対象建物

本サービスは、本保険契約における入居物件のうち、被保険者（保険の対象の所有者）が専有・占有する居住部分を対象とします。

#### 4. サービスの適用地域

- (1) 本サービスは、日本国内でのみ適用されます。
- (2) 一部の離島等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。

#### 5. サービスの対象期間

対象となる保険契約の保険期間が本サービスの対象期間となります。

#### 6. サービスを提供できない場合

- (1) 本サービスは、以下の事項に該当する場合には提供することができません。
  - 故意または重大な過失によって生じたトラブル
  - 地震・噴火またはこれらによる津波を原因とする場合
  - 戦争または暴動を原因とする場合
  - 風災や水災などの自然災害を原因とする場合

- (2) お客さまご自身で業者を手配された場合は本サービスの対象外となります。

#### 7. サービスをご利用いただく際のご注意事項

- (1) 本サービスは、株式会社プレステージ・インターナショナルに委託しています。
- (2) 本サービスは、委託会社と提携する専門業者（以下「提携業者」といいます。）をお客さまにご紹介し、利用料金の一部または全部を弊社が負担するものです。
- (3) 本サービスを利用する際は、必ず「住まいの応急サービス 専用デスク」までご連絡ください。（事前に連絡がなく業者を手配された場合は、本サービスの対象外となります。）
- (4) 本サービスを提供する際、お客さまの契約状況を確認し、本サービスの提供に必

要な契約内容やお客さまの情報を提携業者へ連絡します。

- ( 5 ) 本サービスのご利用後に、本サービスの対象のご契約にご加入いただいていないことが判明した場合は、後日費用を請求させていただきます。
- ( 6 ) 交通事情、気象状況等により、サービスの着手にお時間がかかる場合またはサービスの提供ができない場合があります。
- ( 7 ) 本サービスでは、部品交換や特殊対応が不要な 30 分程度の応急処置を行います。部品交換や特殊対応が必要な作業、30 分を超える超過作業、およびサービス提供範囲外の作業を行う場合の費用はお客さまのご負担となります。
- ( 8 ) パッキン・トイレタンク内の部品以外の部品交換等が生じる場合は、管理会社や所有者の承認を得てからの作業となります。
- ( 9 ) サービス内容が予告なく変更される場合などがございますので、あらかじめご了承ください。

#### サービスの提供範囲

##### 1. 『水まわりのトラブル・駆けつけサービス』の提供範囲

- ( 1 ) トイレや台所・浴室・洗面所等の給排水管の詰まり、蛇口・排水パイプ等からの水漏れが生じた場合に提携業者の手配を行い、詰まりの除去や水漏れを止めるための応急処置を実施します。( 部品交換等を伴う本格的な修理にかかる費用については、サービスの対象外となりお客さまのご負担となります。 )
- ( 2 ) 応急処置に必要な費用には、出張費・作業代を含み、パッキン等の部品代を除きます。
- ( 3 ) 部品交換に関する部品代・作業代等の費用はお客さまのご負担となります。
- ( 4 ) 便器等の脱着作業に関する費用はお客さまのご負担となります。
- ( 5 ) マンションやアパート等の集合住宅における共用部分および公共機関等の管轄部分に生じた詰まり、水漏れは本サービスの対象外となります。
- ( 6 ) 給排水管の凍結を原因とする場合は本サービスの対象外となります。
- ( 7 ) 屋外の水道など同一敷地内の居住部分以外で生じた詰まり、水漏れは本サービスの対象外となります。
- ( 8 ) 機能付き便座・エアコン・給湯器等の水のトラブルは本サービスの対象外となります。

##### 2. 『カギのトラブル・駆けつけサービス』の提供範囲

- ( 1 ) カギを紛失した場合等に提携会社の手配を行い、応急処置として出入口( 玄関等 ) の解錠作業を行います。
- ( 2 ) 解錠のご依頼は、契約者または被保険者から入電があった場合のみお受けいたします。
- ( 3 ) お客さまご自身の写真付き身分証明の開示ができない場合には、サービスの提供

をお断りさせていただくことがあります。

(4) サービスの対象は出入口の錠に限ります。建物内のドアの解錠、物置・倉庫などの解錠は本サービスの対象外となります。

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の解錠も対象外となります。

(5) 錠およびドアの種類によっては解錠作業ができない場合があります。

(6) Wロック等(玄関に複数施錠)の場合は、1つのみ解錠が無料となります。

(7) 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いただく場合があります。

(8) 解錠には、警察の立ち合いを求める場合があります。

### 3. 『ガラスのトラブル・駆けつけサービス』の提供範囲

(1) 外気とお部屋を区切るガラス製の窓もしくはガラス付きドアが破損、ひび割れの場合に清掃及び養生を行います。

(2) 養生作業とはベニヤ板などで補強し雨風を防ぐ作業となります。速やかに管理会社および所有者へのご連絡をお願いします。

(3) ガラス交換は管理会社・所有者の承認が無いと対応できません。

(4) 台風などの自然災害を原因とするトラブルは本サービスの対象外となります。

(5) 天窓など高所作業のトラブルは本サービスの対象外となります。