

## 緊急サポートサービス 会員規約

### 第1章 総則

#### 第1条（規約）

1. この規約は、株式会社ネオグリフ（以下「当社」といいます。）が提供する「緊急サポートサービス」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の会員が利用するにあたって適用されます。
2. 当社は、運営上必要と判断した場合、会員の下承を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合には、本サービスの利用条件は、変更後の規約によります。
3. 当社は本サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用規約や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」という）を設けることがあります。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。

#### 第2条（定義）

1. 「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社所定の入会申込手続（会費の支払いを含みます。）を行い、当社がこれを承諾した者をいいます。会員希望者は本サービスの申し込みを行った時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。
2. 「同居人」とは、会員がサービス対象物件において入会申込み時点で、同居している方をいいます。但し、あらかじめ当社所定の入会申込書に記載された方で且つ会員の配偶者及び二親等以内である方に限定して本サービスが受けられるものとします。記載、届け出がない方は本サービスの対象外とします。
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、法人が本サービスの対象物件を社宅等として利用することを目的に当社と法人名義で契約（1社1室につき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入居する場合に限ります。但し、「法人会員」はあらかじめ当社所定の入会申込書に記載された方（以下「サービス対象者」といいます。）に限定して本サービスが受けられるものとし、記載、届け出がない方は本サービスの対象外とします。

#### 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（会費）

1. 本サービスの会費は、当社所定の金額を、当社指定の方法にて支払うこととします。
2. 支払われた会費は、退会、もしくは会員資格を取り消された場合、その他の理由の如何を問わず、一切返還しないものとします。
3. 会費を2か月滞納した場合、自動的に失効するものとします。

#### 第5条（有効期限と更新）

1. 本サービスの有効期限は、当社所定の入会申込書に記された入居日の14日後から、対象物件の不動産賃貸契約書に記載された契約満了日までとします。但し、本サービス対象物件の賃貸借契約が満了日前に終了する場合には、賃貸借契約の終了をもって会員契約を終了することとします。
2. 不動産賃貸者契約更新後の継続期間は更新日より1ヶ月とします。その後の加入期間についても会員より1カ月分の会費が当社に支払われ、会員より退会の意思表示である届出がなかった場合、サービスの有効期限が自動的に1ヶ月間更新されるものとします。但し、本条第1項同様に本サービスの対象物件の賃貸借契約が終了する場合には、賃貸借契

約の終了をもって会員契約を終了することとします。

#### 第6条（変更の届出）

1. 会員は、住所、連絡電話番号、利用者の変更、対象物件からの退去等、当社への届出内容に変更があった場合には、速やかに所定の方法で変更の届出をするものとします。
2. 前項届出が無かったことで会員・利用者その他の第三者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。

#### 第7条（退会・加入資格の取消）

1. 退会月の月額料金は全額かかります（日割りされません）。
2. 会員の都合により本サービスを退会する時は、当社あてにその旨の届出を必ず行うものとします。
3. 会員又は利用者が以下の各号のいずれかに該当した場合、当社は、会員契約の締結前であれば会員契約の締結を拒否し、会員契約締結後であれば直ちに本サービスの提供を停止し、又は停止とともに会員に通知することなく会員資格の取消を行うことができるものとします。当社が会員契約の締結を拒否した場合には、会員契約は成立せず本サービスは開始しません。また、当社が会員資格を取消した場合には、当社による会員資格の取消と同時に会員契約は終了します。
  - （1）不正な行為があった場合又は不正な行為を行うおそれがある場合
  - （2）当社及びその関係者に著しい迷惑や損害を与えた場合又はそのおそれがある場合
  - （3）会員が対象物件から退去したとき
  - （4）本サービスの規約外の内容で本サービスを利用した場合又はそのおそれがある場合
  - （5）本サービス利用時において、当社又は当社が業務委託契約をするサービス提供会社各社並びに当社の業務委託先（以下、あわせて「業務提携先」といいます）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、当社又は当社の業務提携先の業務を妨害又は、業務に支障を与えた場合
  - （6）会員又は利用者の対応、態度、行動等から判断し、適正にサービスを提供する事が困難であると判断した場合
  - （7）サービスを行うに際して、当社又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おそれがあると判断した場合
  - （8）暴力団、その他反社会的と認められる団体、公序良俗に反する団体若しくはその関係者であることが判明した場合
  - （9）本規約のいずれかに違反した場合
  - （10）入会申込時に虚偽の申告をした場合
  - （11）その他、当社が本サービスの利用者として相応しくないと判断するに至る合理的な理由がある場合

#### 第8条（個人情報）

1. 販売店及び当社は本件事業の運営において知り得た会員等の個人情報について、個人情報保護法等の法令を厳守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。
2. 会員は当社が次の場合において個人情報を利用することにあらかじめ同意するものとします。
  - （1）本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、若しくは改善等に役立てるための各種アンケートの実地
  - （2）本サービスの業務遂行にあたり当社は第三者に業務を委託する場合があります。業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社（以下「提供会社」という）への会員等の個人情報の提供
  - （3）個人または公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき
  - （4）本サービスの運営維持のため、もしくは当社の権利または財産保護等に必要不可欠と判断したとき

- (5) 申込承認作業及び本サービスの提供ならびに問合せ対応のため
  - (6) 本サービスに関する情報を通知するため
  - (7) 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため
  - (8) 本サービスの本来的・付帯的な機能・サービス等の提供または会員の依頼に基づくサービス提供のため、提携会社との間で取次ぎをする場合、または共同利用する場合
  - (9) その他、当社が会員の為に必要と適正理由によって判断したとき
3. 会員は、当社及び提供会社が会員の以下の個人情報をもとに所定の方法で取得し、これを利用することに同意します。
- (1) 会員ID、パスワード
  - (2) 姓名
  - (3) 電話番号、郵便番号及び住所
  - (4) その他当社が必要と判断した事項等

#### 第9条（免責）

1. 当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り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10条（裁判管轄）

会員規約に関して訴訟の必要性が生じた場合は、東京裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第11条（会員規約の変更）

当社は、目的の遂行に必要な場合またはその他必要に応じて、会員の承諾または会員への事前通知なく、会員規約を変更できるものとします。

## 第2章

### トラブルサポート第12条

#### （駆付けサービス）

1. 会員は次の各号のトラブルが生じたとき、当社の専用フリーダイヤルで、24時間365日、トラブル解決の為に情報提供または緊急駆付けのサービス（以下「駆付けサービス」という）を受けることができます。駆付けサービスの内容は、次の①から③を含め、その他のサービスについてはホームページで紹介いたします。

- ①鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブル
- ②水まわりのトラブル
- ③ガラスのトラブル

2. 駆付け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. 駆付サービスを会員が受ける場合、次の提示が必要となります。
- (1) 会員ID
  - (2) 免許証、もしくは顔写真付きの公的機関証明書(但し、免許証等の身分証明書の住所が本サービス対象物件の所在地との一致が必要)

#### 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入居者(個人)に対して行います。但し、入居者(個人)が支払いを拒否したり、支払いが出来ない状況にある場合には、当社は、その請求を会員である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、利用料金などの請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員はこれを承諾するものとします。

#### 第14条(免責事項)

1. 次の場合は、駆付サービスの対象外とします。
  - (1) 利用者本人以外の依頼
  - (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼(例:雨漏り等)
  - (3) カギの開錠の場合に会員本人の立会いがない場合
  - (4) 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
  - (5) 午後9時以降午前9時までの時間帯における破錠による開錠の場合
  - (6) サービス対象物件以外の住宅の場合
  - (7) 入居当初からの故障・破損のトラブル
  - (8) 現状回復に関するトラブル
  - (9) 建物共有部分に関わるトラブル(例:天井漏水、エントランスカギトラブル等)
  - (10) 電子錠に関するトラブル
  - (11) 当サービス以外に要請し対応された場合
  - (12) ご契約以前からのトラブル起因によるトラブル
  - (13) その他、当社が不適切と判断した事案の場合
2. 当社及び提携会社は、故意または重大な過失がない限り、カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポートに関して、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。