

「くらしの“ホット”サポート」サービス利用規約

■サービス全般に関する事項

1. サービスの利用規約について

(1) 「くらしの“ホット”サポート」(以下「本サービス」といいます。)は、エネロ株式会社(以下「当社」といいます。)とジクシス株式会社が共同で「くらしの“ホット”サポート」サービス 利用規約(以下「本利用規約」といいます。)にしたがって提供するサービスです。

(2) 本利用規約は、本サービスに関する事項を定めたものです。

2. サービスメニューについて

本サービスは以下の無料特典サービスメニューから構成されます。

①水廻りのトラブルの応急対応サービス

②鍵のトラブルの応急対応サービス

③住宅相談サービス

④税務相談サービス

⑤法律相談サービス

上記、①と②を「応急対応サービス」、③と④と⑤を「電話相談サービス」といいます。

3. サービスの対象期間

本サービスの対象期間は、当社とのガス契約の契約期間と同一とします。

4. サービスをご利用いただく際の注意事項

(1) 本サービスの運営は、株式会社プライムアシスタンスに委託しています。

(2) 本サービスを提供する際、お客様の氏名や住所など、本サービスの提供に必要な情報を委託会社と提携する専門業者(以下「提携業者」といいます。)へ連絡します。

(3) サービスを利用する際は、必ず事前に『くらしの“ホット”サポート受付センター』までご連絡ください。

(4) 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いただく場合があります。

(5) 戦争、地震・噴火またはこれらによる津波などの災害時には、本サービスをご利用いただけません。

5. 免責

(1) 当社は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとし、本サービスの利用により生じた結果に対する一切の責任はお客様が負うものとし、

(2) 本サービスに関してお客様と提携業者または第三者との間で発生した一切の紛争は、お客様および提携業者または第三者との間で解決するものとし、当社は当該紛争に関して一切責任を負いません。

(3) 本サービスの提供に関し、当社の故意または重過失による場合を除き、いかなる場合においてもお客様に生じた損害については一切責任を負いません。

■『応急対応サービス』について(無料特典)

1. サービスの対象建物

本サービスは、ガス契約の登録住宅のうち、お客様が専有・占有する居住部分を対象とします。

2. サービスの適用地域

本サービスは、日本国内でのみ適用されます。ただし、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。

3. 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・噴火またはこれらによる津波を原因とする場合

③戦争または暴動を原因とする場合

④風災や水災などの自然災害を原因とする場合

(2) お客様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。

4. サービスをご利用いただく際の注意事項

(1) 本サービスは、提携業者をお客様にご紹介し、利用料金の一部または全部を当社が負担するものです。

(2) 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。

(3) 本サービスの提供範囲外の費用はお客様のご負担となります。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、費用は全てお客様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) ホームセキュリティなどに加入されている場合は、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。

5. サービスの提供内容について

(1) 水廻りのトラブルの応急対応サービス

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対応(1人工30分程度の軽作業)を実施します。

(2) 鍵のトラブルの応急対応サービス

鍵を紛失した場合等に提携業者の手配を行い、応急対応(1人工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。

6. サービス内容に含まれないもの

(1) 30分を超える作業を要する処置

(2) 部品交換に関する部品代・作業代等の費用

(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) 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、水漏れに関する応急対応

(5) 給排水管の凍結を原因とする水漏れ等の処置

(6) 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、水漏れに関する応急対応

(7) 高所作業または特殊な作業を要する処置

(8) 建物内のドアまたは引き戸その他の扉の開錠

(9) 特殊な構造を持つ錠前または開錠することができない錠前の開錠

(10) お客様ご自身の身分証明(顔写真付きかつ物件住所の両方が記載された公的証明等の提示)ができない場合の開錠

■『電話相談サービス』について(無料特典)

1. サービスの提供内容(1回30分程度)について

(1) 住宅相談サービス

さまざまな住宅に関する相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイスをを行います。

(2) 税務相談サービス

さまざまな税務に関する相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイスをを行います。

(3) 法律相談サービス

さまざまな法律に関する相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイスをを行います。

2. サービスの提供時間帯

平日の午前10時～午後5時にサービスを提供します。

※土・日・祝日、12/31～1/3を除きます。

3. サービスの適用地域

本サービスは、日本国内でのみ適用されます。

4. サービスの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を含みます。)はサービスの提供を行いません。

(1) 公序良俗または法令に反する行為

(2) 第三者に不利益を与える行為

(3) 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

(4) 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

(5) その他当社または委託会社が不適切と判断した場合

【お問い合わせ先】

エネロ株式会社

本 社

大洲営業所

松山市東石井五丁目11番25号

TEL : 089-956-1131

大洲市東大洲1041番地2

TEL : 0893-25-4567