

住宅設備機器修理サービス

『あんしんプラチナパック15年』

『あんしんゴールドパック10年』

『あんしんゴールド10年』

サービス利用基本規約

第 1 条（目的）

- 本規約は、東栄ホームサービス株式会社(以下「当社」といいます。)がお客様に提供・運営する「あんしんプラチナパック15年」及び「あんしんゴールドパック10年」及び「あんしんゴールド10年」(以下「本サービス」といいます。)について、当社とお客様との間で細目を定めるものです。
- 本サービスとは、住宅設備機器の修理サービスです。

第 2 条（用語の定義）

本規約において、次の各号に定める用語は、それぞれ以下の定義に従います。

- 「加入者」とは、当社指定の申込手続きを行った、当社または株式会社東栄住宅が供給した対象物件およびサービス対象機器の所有者をいいます。
- 「対象物件」とは、当社が加入者に引渡した、サービス証書に記載される物件をいいます。
- 「サービス対象機器」とは、対象物件に設置される住宅設備機器のうち、サービス証書に記載される修理サービスの対象となる機器をいい、給排水管（住宅瑕疵担保責任保険に定める「給排水管路」をいい、住宅又はその敷地内に設置された給水管、給湯管、排水管又は汚水管をいいます。以下同じ）に接続する機器の場合には、給排水管との連結部を含みます。
- 「サービス証書」とは、当社が加入者に対し、指定の通知方法（電子メールによる通知等、書面による発行を省略する場合があります。）による、加入情報が記載された通知をいいます。

第 3 条（契約期間）

本サービスの契約期間は、当社または株式会社東栄住宅が対象物件をお客様に引き渡した日(以下「引渡日」といいます。)から15年後又は10年後までとします。（対象サービスにより異なります。）

第 4 条（サービスの利用）

- 加入者は、カタログやWEBコンテンツ等で告知する当社指定の条件、手続きに従い、本サービスを利用するものとします。
- 本サービスの受付は電話で行い、日本語のみで対応します。

第 5 条（修理サービスの内容及び範囲）

1.当社が指定する施工会社等は、サービス対象機器に故障・不具合が発生したときは、当社において加入者からサービス対象機器の修理の申し出を受け、加入者の当該申し出が、次の各号の定めをいずれも満たすことを確認したうえで、本規約に従い、修理サービスを実施します。

- サービス対象機器に故障・不具合が発生した日および加入者がサービス証書に記載の修理デスクに対して修理の申し出を行った日がいずれも第3条に定める契約期間中であること
- サービス対象機器の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したが、電気的・機械的故障且つサービス対象機器の製造メーカーの保証規定にて保証対象となる故障であること（第8条の適用除外事項に該当する場合には修理サービスの対象外とします。）
- 加入者が第12条および第13条の定め に該当しないこと

- 当社は修理サービスの運営および修理手続き等の運営に係る業務について、第三者に委託することができるものとし（かかる委託を受けた第三者を以下「外部委託先」といいます。）、加入者はあらかじめ了承するものとします。
- 当社は、前各項に該当することが確認できない場合又は加入者と当社間で修理サービスの範囲、加入者の負担すべき費用、故障・不具合その他損害の有無・範囲等について意見が相違する等した場合は、修理サービスの実施を留保することができるものとします。
- 加入者がサービス証書に記載の修理デスクに修理の申し出を行わずに、サービス対象機器のメーカー、又は当社が指定していない施工会社等に直接修理の依頼を行った場合は、修理サービスの対象となりません。
- サービス対象機器における引渡日に対するアフターサービス又はメーカー保証の残存期間は、アフターサービス又はメーカー保証が優先されるものとします。
- サービス期間内において、修理サービスの回数に制限はないものとします。
- 修理サービスは補修、部品の交換等により修理することを原則としますが、次の場合、当該サービス対象機器と同一機種又は同等品との交換をもってかえさせていただきます。なお、交換工事においても、当社が指定する施工会社等が交換工事を行う場合にのみ修理サービスを受けることができるものとします。

- サービス対象機器の修理が不可能な場合（メーカーによる部品供給が受けられない場合等）。
- 修理費用（部品代、材料費、人件費、交通費及び運搬費その他修理のために要する費用を合計した金額をいいます。）が、サービス対象機器と同一機種又は同等品の購入価格（新品設備の交換工事を実施するときの市場価格とします。）と設置費用（人件費、交通費及び運搬費その他交換工事施工のために要する費用を合計した金額をいいます。）の合計額を上回る場合。

第 6 条（修理等の実施時期）

修理サービスに基づく修理又はサービス対象機器と同一機種又は同等品との交換は、当社が指定する施工会社等と加入者が合意した時期に行います。

第 7 条（報告義務）

- サービス対象機器を所有している加入者は、次の場合、速やかに当社又は修理デスクに連絡しなければならないものとします。
 - 契約期間終了前に、サービス対象機器が設置されている対象物件の利用者が変わった場合
 - サービス対象機器を交換した場合又は代替品がメーカーより提供された場合
- 前項各号の連絡が為されないときは、契約期間内であっても、修理サービスの対象とならない場合があるものとします。

第 8 条（適用除外事項）

次の各号に定める事項は、加入者の負担とし、サービス対象機器を修理する場合であっても、加入者が当該費用の支払いについて承諾したときに限り、当社が指定する施工会社等が修理を行うこととします。なお、修理目的ではない状況確認、不具合調査は加入者の負担となります。

- サービス対象機器本体以外の機器（対象機器の付属品、ソフトウェア、周辺機器又はアクセサリ、リモコン（壁組込設置型のリモコンを除きます。）等を含みます。以下、同様とします。）の故障
- 消耗品（電池又はパッキンなどのメーカーが定める消耗品で、消耗する部位や潤滑油を含みます。メーカーの定めのない場合又は不明な場合には、当社の判断によります。以下、同様とします。）の交換・修理
- サービス対象機器本体の破損・欠損・変形、変質・変色・磨耗・劣化
- サービス対象機器の液晶部位のドット落ち
- 過度の冷暖房・加湿の場合
- サービス対象機器の自然特性又は経年変化に伴う現象でサービス対象機器の機能上支障がないもの
- 加入者の故意又は過失による故障
- 加入者ないし第三者によりサービス対象機器についてメーカー作成の取扱説明書等に記載のない使用・管理その他通常の使用方法から逸脱した使用・管理がなされた場合。その他、加入者の故意・過失に基づく行為
- サービス対象機器のメーカー指定品以外の機器がサービス対象機器内又はそれに隣接して設置又は使用された場合
- サービス対象機器のメーカーによる指定外の燃料・不純燃料の使用による故障・不具合
- サービス対象機器の物理的な移動や落下によるもの
- 対象物件又は給排水管等の対象物件に関連する設備の設計・工事・管理にかかる瑕疵・不良・不具合によるもの
- サービス対象機器の取り付けにかかる配線・配管工事の不良又はサービス対象機器の据付不良によるもの
- 給排水管の水漏れ・詰まり・破損、又はさび・水垢等異物の流入又は凍結
- 自然災害等外的要因による故障

- 火災・落雷・破裂・爆発又は外部からの物体の落下・飛来・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由によるもの
- 動植物・虫等によるサービス対象機器への侵入によるもの
- サービス対象機器を修理するにあたり壁、床、天井、又はタイル等の取り壊し・修復作業又は高所難所等の特殊な場所における修理作業が必要となった場合において、当社が定める標準作業費を超過した修理
- 対象物件の所在地が遠隔地や離島である場合等、サービス対象機器に関しメーカーが定める地域以外への出張費
- 加入者からの修理依頼が虚偽又は過誤であった場合の修理費用および出張費用等
- 対象物件に出張したものの、修理サービスの対象となる故障・不具合が存在しない場合の出張費用
- 技術的に極めて単純な加入者のミス（電源の入れ忘れなど）等による出張料・作業料・部品代
- その他前各号に類似する費用

第 9 条（修理サービス並びに有償修理の対象外となる損害・費用）

次の各号に定める損害・費用は、修理サービス並びに有償修理の対象外となります。

- 火災保険もしくは建設工事保険等の損害保険又は住宅瑕疵担保責任保険等の保険契約等の他の保証契約もしくは類似の保険契約の対象となる損害
- サービス対象機器のメーカーがリコール宣言を行った場合における、リコールの対象となったサービス対象機器の修理費用。なお、リコールとは設計・製造上の過誤などにより製品に欠陥があることが判明した場合に、無償修理・交換・返金などの措置を行うことをいい、法令によるものと製造者・販売者による自主的なものを問いません。
- 地震・噴火・津波・地盤変動・地盤沈下・風害・水害・凍結・その他天災並びにガス害・塩害・公害および異常電圧・異常ガス圧・異常水圧・異常温度、燃料・給水の供給事情によるもの
- 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・その他類似の事変又は暴動(群衆又は多数の者の集団行動によって全国又は一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。)
- 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性又はこれらの特性による事故によるもの

- 修理のためにサービス対象機器を対象物件から移動させる必要がある場合の修理費用（移動費用含む）
- 海外メーカー等のメーカーで修理のための部品の供給を行うことができない場合の修理費用
- サービス対象機器の故障に起因する身体障害（障害に起因する死亡を含みます。）、又は他の財物（ソフトウェアを含みます。）の故障もしくは損傷により加入者が負担する損害
- サービス対象機器の故障に起因し、サービス対象機器、その他の財物が使用できなかったことによって加入者が負担する損害
- サービス対象機器の故障に起因し、その他の財物が故障・破損等した場合のその他財物の修理・修繕等の費用

第 1 0 条（サービスの変更・廃止）

当社は、本サービスの運営上の事情により、本サービスの変更又は廃止ができるものとします。その場合、当社は指定の方法により加入者にその旨を告知又は通知するものとし、当社が加入者に告知又は通知した時点で効力が生じるものとします。

第 1 1 条（届出事項の変更）

- 加入者は、電話番号、メールアドレスなど当社に届け出た事項に変更が生じた場合、修理デスクに届け出るものとします。
- 修理サービスの実施に基づくサービス対象機器と同一機種又は同等品へのサービス対象機器の交換又は加入者による設備機器の購入等によりサービス対象機器の内容に変更が生じる場合、修理デスクに届け出するものとします。

第 1 2 条（加入者資格の停止）

加入者が以下の各号の一つにでも該当する場合は、当社は、加入者に通知することなく当社の判断で加入者資格を停止することができるものとします。

- 本規約に違反した場合
- 当社が郵送物等を送付し、不達の状況が1年以上継続した場合
- 加入者が、自ら又は第三者を利用して次の各項目の一つにでも該当する行為をした場合

- 暴力的な要求行為
- 法的な責任を超えた不当な要求行為
- 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- 風説を流布し、偽計を用いて当社の信用を毀損し、又は、当社の業務を妨害する行為
- その他前記①から④に準ずる行為

第 1 3 条（禁止行為）

加入者は、次の行為をしてはならないものとします。

- 本規約の定め に違反する行為
- 法令又は公序良俗に反する一切の行為
- 当社又は第三者の財産権(知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、信用その他の権利を侵害する行為
- 当社もしくは第三者を誹謗・中傷し、又は、当社もしくは第三者に迷惑・不利益等を与える行為
- 当社の役員・従業員又は第三者の生命、身体を侵害するおそれのある行為
- 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為
- 当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為
- その他、当社が不適当と判断する行為

第 1 4 条（損害の賠償）

加入者が本規約の各条項に違反して当社に損害を与えた場合、又は加入者がその責めに帰すべき事由により当社に損害を与えた場合は、加入者はその損害を賠償しなければなりません。

第 1 5 条（本サービスの終了）

次の各号に定める事由に該当した場合には、当社は、何らの催告を要せずして本規約に基づく本サービスを終了することができます。

- 加入者が、対象住戸を売却・譲渡した場合
- 加入者が、本規約の定め に違反した場合又はその他本サービスを継続しがたい事情が発生した場合
- 加入者が、反社会的勢力(暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋・社会運動等標ぼうゴロ・特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者又は暴力的要求行為、法的責任を超えた不当な要求行為その他これらに準ずる行為を行う者をいいます。以下、同様とします。)に該当する場合又は反社会的勢力と関係を有している場合
- 加入者又は加入者の関係者が前号の反社会的勢力を名乗るなどして、当社の名誉・信用を毀損し、もしくは業務の妨害を行い又は暴力的要求行為、法的責任を超えた不当な要求行為を行った場合
- 経済状況の変化等により、当社が、本サービスを運営する権利等を喪失した場合又は当該権利等を他社に譲渡した場合

第 1 6 条（地位譲渡禁止）

- 加入者は、本規約に関わる契約上の地位又は権利義務を第三者に譲渡、質入等することはできないものとします。また、契約終了に伴う返金もありません。
- 前項の定めに関わらず、加入者の相続事象が発生した場合、被相続人が本サービスの地位承継を希望するときは、当社指定の手続きを行うことにより、承継できるものとします。
- 当社または当社が指定する媒介により対象住戸を譲渡かつ当社が定める要件を満たしている場合に限り、指定の書類の提出等の手続きにより、本規約に関わる契約上の地位または権利義務を譲渡できるものとする。

第 1 7 条（解約）

会員は解約希望月の前々月末までに当社に申し出を行い、所定の解約手続きを行うことで本サービスを解約することができます。この場合、解約に伴うお支払い済み料金の返金はありません。また、解約までにお支払いを要する料金がある場合、当該料金をお支払いいただくものとします。

第 1 8 条（業務の委託）

当社は、本サービスを加入者に円滑に提供するために、運営業務の一部を外部委託先に委託し、外部委託先に対して必要な範囲で個人情報を提供する場合があります。

第 1 9 条（個人情報の取り扱い等）

- 当社は、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする個人情報に関する法令・ガイドラインの定めに従って加入者の個人情報を取扱うものとします。
- 当社が取得する加入者の個人情報は、本サービスの提供を目的として取得し、利用目的の範囲内で適正に取扱います。
- 当社が、加入者の個人情報を、第2項に定める利用目的の達成に必要な範囲内で、グループ会社、当社の外部委託先及び業務提携会社等の第三者に提供します。提供する個人情報は、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、物件情報、成約情報等、当該利用目的達成に必要な一切の個人情報としますが、必要な範囲の項目に限定します。第三者への提供方法は、書面、郵便物、電話、FAX、電子メール、電子媒体等を用いて行い、安全管理に十分に配慮して受け渡しを行います。
- 加入者の個人情報は、前各項に定めるほか、当社の「プライバシーポリシー」(<http://www.touei.co.jp/corporate/privacy.html>) の定めるところに従い、取扱います。

第 2 0 条（本規約の変更）

1.当社の都合により、本規約の内容を変更する場合があります。この場合、ホームページ、Eメール、郵送等により予め加入者に変更内容を通知いたします。

2.変更後の本規約は、ホームページに掲載した効力発行日またはその他の告知方法において明示した効力発効日より効力を生ずるものとします。

第 2 1 条（準拠法、管轄裁判所）

本規約は、日本法に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。本サービスに関して加入者と当社の間で紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 2 2 条（規約の発効）

本規約は、2022年9月1日から有効とします。

第 2 3 条（規約の改訂）

第 2 4 条（規約の改訂）

制定：2022年9月1日

改訂：2022年11月15日

改訂：2023年4月7日

改訂：2026年7月1日

住宅設備機器修理サービス対象事例と免責事項（一例）

	設備・機器名	対象部位・症状・修理作業	対象外部位・症状・修理作業
システムキッチン	レンジフード	モーターの故障 操作パネルの故障 照明器具の故障	フィルター・ランプ球の交換 汚れに対する清掃 異常音、異臭に対する部位の清掃/交換 破損・欠損部品の修理/交換
	コンロ (ガス・IH)	点火スイッチの故障 点火プラグの故障 温度センサーの故障 操作パネルの故障 ファンヒーターの故障 基板の故障 電磁コイル・ヒーターの故障	トッププレート(天板)の割れ・ひび割れの修理/交換 五徳・汁受け皿・グリルの清掃/交換 煮こぼれ後の点火プラグ・フレームロッドの修正 煮こぼれによる本体内部部品の交換 異常音、異臭に対する部位の清掃/交換 ケーブル・コード・パッキンの修理/交換 破損・欠損部品の修理/交換
	食器洗淨乾燥機	操作パネル・ドアセンサーの故障 モーター・基板の故障	給排水ホース・本体内部ホース・パッキンの修理・交換 水位センサーの清掃 破損・欠損部品の修理・交換
	水栓	水栓内部の故障 セラミックカートリッジの故障	シャワーホース・ヘッド・パッキン・吐水レバーの修理/交換 泡沫口の清掃/交換 水栓のがたつき修理 破損・欠損部品の修理/交換
システムバス	本体 (排水ボタン)	ポップアップ排水栓の故障	割れ・ひび割れ・排水栓ボールチェーンに対する修理/交換 カビ・ほこり・汚れに対する清掃 破損・欠損部品の修理/交換
	浴室換気 (暖房)乾燥器	モーター・ルーバーの故障 基板の故障 ミストサウナ制御盤の故障	カビ・ほこり・汚れに対する清掃 異常音に対する部位の清掃/交換 破損・欠損部品の修理/交換
	水栓	水栓内部の故障 サーモスタット・切替弁ユニットの故障	シャワーホース・ヘッド・パッキン・ハンドルの修理/交換 水栓のがたつき修理 破損・欠損部品の修理/交換
温水洗淨トイレ	本体・機能付便座	洗淨ノズルの故障 便座ヒーターの故障 操作パネルの故障 基板の故障 温水ユニットの故障 流量センサーの故障	フタ・便座・便座フタ・外装カバーの割れ・ひび割れの修理/交換 脱臭剤・カセット・洗剤等の交換 ケーブル・コードの修理/交換 着座センサー窓の清掃 便座のがたつき修理 ボールタップ・切替弁・フロート弁・パッキン等の交換 連結管の交換 破損・欠損部品の修理/交換
洗面化粧台	本体 (照明・排水ボタン)	スイッチの故障 ポップアップ排水栓の故障	鏡・洗面ボウルの割れ・ひび割れの修理/交換 カビ・ホコリ・汚れに対する清掃 排水栓ボールチェーンの修理/交換 破損・欠損部品の修理/交換
	水栓	水栓内部の故障 サーモスタットの故障 セラミックカートリッジの故障	シャワーホース・ヘッド・パッキン・吐水レバーの修理/交換 泡沫口の清掃/交換 水栓のがたつき修理 破損・欠損部品の修理/交換
給湯器	給湯器 (本体・操作パネル)	各種流水・温度検知センサーの故障 点火装置の故障 ファンモーターの故障 各種電磁弁の故障 基板の故障 操作パネルの故障	安全装置のリセット(湯出し過ぎ、地震、落雷時) 給排気口の清掃 パッキンの交換 冬期凍結による破損部位の修理 破損・欠損部品の修理/交換

「修理サービス対象事例と免責事項」は、一般的な故障事例等に基づくサービス対象・免責の事例となりますが、最終的なサービス対象・免責の判断は、実際に故障の症状や使用状況の調査・ヒアリングのうえ、当社が判断いたしますので、あらかじめご了承願います。

※サービス対象機器はご契約内容・プランによって異なります。サービス対象機器についてはサービス証書をご確認ください。

※お客様の故意又は過失による故障、自然災害等外的要因による故障、取付設置工事などに起因する機器不具合、製品仕様に影響ない損害（変色・日焼けなど）、破損・欠損・変形、故意・過失による故障、技術的に極めて単純なお客様のミス（電源入れ忘れなど）等による出張料・作業料・部品代は免責（お客様負担）となります。

サービス提供会社：東栄ホームサービス株式会社 サービス運営委託会社：株式会社CoLife