

「サンライフサポート」会員規約

第1章 総則

第1条（規約）

- この規約は、三洋ホームズコミュニティ株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「サンライフサポート」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の加入者が利用するにあたって適用されます。
- 当社は、運営上必要と判断した場合、加入者の了承を得ることなく、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。

第2条（加入者）

- 加入者とは、本会員規約に同意のうえ当社所定の加入申込書による入会申込み手続きを行い会員契約（以下「会員契約」といいます。）を締結した者（法人を除く）をいいます。
- 加入者は、本サービスの申込み手続きをした時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。

第3条（譲渡禁止等）

加入者は、本サービス加入者としての権利を第三者に譲渡したり、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（会員カード）

- 当社は加入者1名につき、会員カードを発行します。
- 本サービスを利用する場合、原則として会員カードの提示が必要となります。
- 会員カードは、加入者本人または加入証に記載された同居家族のみが使用できるものとします。

第5条（会費）

加入者は、本サービスを利用するにあたり、所定の会費3,780円（税込）を支払うものとします。尚、支払済みの会費は、退会、加入資格の取消、その他理由のいかんを問わず、返金しないものとします。

第6条（有効期限と更新）

- 本サービスの有効期限は、サービスを開始した日から1年間経過した日が属する月の末日迄とします。尚、退会の申し出がない場合は1年間自動更新するものとし、更新後の有効期限は1年間とします。尚、サービスの開始日は当社で会費の入金が確認でき手続きが完了した日とします。
- 加入者が本サービスを更新しようとする場合、有効期限満了の1ヶ月前までに、1年分の会費3,780円（税込）を、当社指定の方法で支払うものとします。

第7条（変更の届出）

- 加入者は、住所、連絡先等、当社への届出内容に変更があった場合には、速やかに当社所定の方法で変更の届出をするものとします。
- 前項届出が無かったことで加入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8条（会員カードの紛失）

- 加入者は、会員カードを紛失した場合、速やかに当社所定の方法で当社に届出のものとします。
- 前項届出が無かったことで加入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9条（加入資格の取消）

- 加入者の都合により会員を退会するときは、当社あてにその旨の届出を行うものとします。
- 加入者が以下のいずれかに該当した場合は、加入者としての資格を喪失するものとし、当社は即時にサービスの提供を停止いたします。加入者資格を喪失した者は、加入証と会員カードを速やかに当社に返却するものとします。この場合、当社は会費の払い戻しは一切いたしません。
 - 不正な行為があった場合
 - 当社及びその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
 - 退会を申し出た場合
 - 会費を期日までに納入しなかった場合
 - その他、当社が加入者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
 - 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
 - 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、必要以上に頻繁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し、または業務に支障を与えた場合
 - 加入者の対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
 - 加入者に本サービスを提供する際に、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当社が判断した場合

第10条（個人情報）

- 当社は、本件事業の運営において知り得た加入者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。尚、取得した個人情報は、次の利用目的に使用します。
 - 加入者より依頼を受けた各種サービスを提供するため。
 - 加入者に対して各種営業情報及び販促品等を提供するため。
 - (1)における各種サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて加入者と接触する必要があるが生じた場合。
 - 加入者からいただいたご意見、ご要望にお応えるため。

- 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても加入者等の個人情報を利用し、または第三者に提供する場合があります。
 - 加入者が同意している場合。
 - 個人情報保護法及びその他法令などにより必要と判断された場合。
- 当社は、第1項の目的のため、加入者等の個人情報を業務提携先等と共同で利用する場合があります。

第11条（免責）

- 当社は本サービスの利用により発生した加入者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加入者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。
- 当社が、下記等その他やむを得ない理由によりサービスの提供をお断りする場合があります。
 - 不当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。
 - 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合。
 - 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、必要以上に頻繁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。
 - 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ことが困難であると判断した場合。
 - 本サービスをを行う際に、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当社が判断した場合。
 - 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。
 - 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2章 相談サービス

第12条（目的）

相談サービスは、加入者の様々なトラブルに関して、必要な手続きの案内や専門家、行政機関、消費者保護団体等の紹介など、加入者に対し、情報を提供し、加入者のトラブルの解決をサポートするものとし、相談項目は次の通りとします。

- | | | |
|--------|-------------|-------------------|
| ①健康・医療 | ②育児・子育て | ③ペットのアドバイス（犬・猫のみ） |
| ④美容 | ⑤家庭学習のアドバイス | ⑥資格のアドバイス |
| ⑦介護 | ⑧冠婚葬祭 | ⑨年金・税金 |

第13条（サービス内容）

- 加入者から専門フリーダイヤルにて問い合わせがあった事項に関して、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行うものとします。
 - トラブルの解決のために必要となる必要措置等の案内
 - カウンセラー等の専門家の紹介
 - その他、トラブル解決のために必要な情報
- 健康・医療相談サービスに関しては、健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスなどのご相談について保健指導の範囲でアドバイスをを行うものであり、診察・診療行為ではありません。病院情報や健康に関する情報をご提供するサービスです。
- 以下の事項に関しては、サポートの対象外とします。
 - 恋愛・信仰など、精神的な価値観に関する事項
 - 法令や社会通念に反する事項
 - その他、情報提供が著しく困難と認められる事項

第14条（利用料金）

- 加入者は本サービス有効期限内において、無償で問い合わせを行うことができます。
- 相談サービスによる情報提供後の下記の費用については、加入者本人の負担となります。
 - 書類申請等にかかる費用等
 - 相談員等と個別に相談を行う場合の報酬等
 - その他、紛争解決のために発生する費用

第15条（免責）

相談サービスから提供した情報は、加入者がトラブルを解決するための一手段であり、加入者に強制するものではなく、情報の利用についての責任は加入者本人に帰属するものとします。

第3章 カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポート規約

第16条（内容）

- 当社は、加入者に対して、緊急性を有する場合に、カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートを行います。ただし、以下の条件の場合、サービス対象から除外し有料となります。
- 在宅確認サポートで年間2回を超えるサポート依頼の場合
 - 特殊な構造・部品を使用する場合ならびに60分を超える作業及び特殊作業が必要となる場合
 - 会員以外の顧客からの依頼の場合

第17条（免責）

カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- 免許証等の身分証明書上の住所が会員契約に記載の住所と一致しない場合
- 会員本人以外の依頼
- 災害・天災・暴動等に起因する依頼
- カギの開錠の場合に加入者本人の立会いがない場合
- 在宅確認に関して、玄関の開錠を希望する場合
- 在宅確認に関して、玄関前の対応以外の対応を希望する場合
- 在宅確認に関して、1親等内の親族以外からの依頼
- カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートとは異なるトラブルのサポート依頼

第18条（カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポート料金表）

カギ・水まわり・ガラスのトラブルサポート及び在宅確認サポートの利用料金は、下表のとおりとします。

				(税込)	
時間帯		区分	通常価格	会員価格	
基本出張料金	屋8:00~20:00	カギ・水まわり	¥8,400~	無料	
		ガラス	¥6,300~	無料	
	上記以外	在宅確認	¥8,400~	年2回まで無料	
		カギ・水まわり	¥11,550~	無料	
		ガラス	¥12,600~	無料	
		在宅確認	¥11,550~	年2回まで無料	
特別休日料金（正月・お盆） *上記基本出張料金に加算されます *期間は当社指定による		ガラス	¥6,300~	無料	
作業時間（60分以内）			実費	無料	
作業時間（60分超）			実費	10分毎1,050円（税込）	
特殊作業料金			実費	実費	
部品代金			実費	実費	

(注)在宅確認は、1親等内の親族からの依頼に限ります。

第4章 ハウスクリーニング・不用品回収・パソコントラブル解決・電球交換・家具移動サービス規約

第19条（内容）

当社は、加入者に対して、ハウスクリーニング・不用品回収・パソコントラブル解決・電球交換・家具移動サービスを有料に行います。

第20条（免責）

ハウスクリーニング・不用品回収・パソコントラブル解決・電球交換・家具移動サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- 会員本人以外の依頼
- 災害・天災・暴動等に起因する依頼
- 会員証・免許証等の身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合
- 会員情報に登録された物件住所とは異なる場合
- 電球交換サービスの場合で、交換を行う電球をご用意いただけない場合
- 家具移動サービスの場合で、高級な家具・骨董品・美術工芸品等の移動
- 法令によりサービス提供ができない場合
- ハウスクリーニング・不用品回収・パソコントラブル解決・電球交換・家具移動サービスとは異なるトラブルの解決依頼

第21条（ハウスクリーニング・不用品回収・パソコントラブル解決・電球交換・家具移動サービス料金表）

ハウスクリーニング・不用品回収・パソコントラブル解決・電球交換・家具移動サービスの利用料金は、下表のとおりとします。

				(税込)	
時間帯		区分	通常・会員価格		
基本出張料金	屋8:00~20:00	ハウスクリーニング	¥8,400~		
		不用品回収			
		パソコン			
		電球交換			
上記以外		家具の移動			
		ハウスクリーニング	¥11,550~		
		不用品回収			
		パソコン			
電球交換					
		家具の移動	実費		
作業料金			実費		
特殊作業料金			実費		
部品代金			実費		

※お客様のご居住地域により、サービス対応できない場合がございます。