

<24 時間緊急サポート特約（コンテンツ個別特約）>

【第 1 章 24 時間緊急サポートサービスの提供】

第 1 条 特約の目的および特約の適用

当社は、24 時間緊急サポート特約（以下「本特約」といいます。）を定め、これにより 24 時間緊急サポートサービス（以下「当サービス」といいます。）を提供します。契約者は、本特約に同意の上、当サービスに申し込んだものとみなされ、本特約に従って当サービスを利用するものとします。契約者が当サービスを申込および利用する場合、本特約のほか、基本規約およびコンテンツ基本特約にも同意したものとします。本特約と基本規約およびコンテンツ基本特約との間に抵触する条項等が存する場合は、本特約における定めが優先的に適用されるものとします。

第 2 条 当サービスの内容

1. 契約者は、当サービスの申込時に登録した自宅住所において次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の連絡方法を利用して、トラブル解決を図るための情報提供または現場に訪問して対応を行うサービスを受けることができます。ただし、実際に対応が可能であるか否かについては、下記のトラブルの個別具体的な内容を当社指定の連絡方法により連絡した際に当社又は当社がサービス提供を委託する業者が判断するものとします。
 - 1) カギの紛失・故障等、カギのトラブル（但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。）
 - 2) 水廻りのトラブル
 - 3) ガラスのトラブル
 - 4) ガスのトラブル
 - 5) 電気設備のトラブル（利用者が所有する家電製品は対象外とします。）

第 3 条 利用料金

1. 当サービスの月額料金は、月額 660 円(税込)です。ただし、キャンペーン等により月額料金が一定期間又は永続的に変更となる場合があります。
2. 契約者は、現場への訪問サポートを原則として無料で受けることができます。ただし、現場での滞在時間が 60 分を超過した場合には、契約者は、超過時間 10 分毎に 1,650 円(税込)を現場にて支払うものとします。また、対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金についても契約者が現場にて実費を負担するものとします。
3. 契約者は、当サービスの対象に含まれない事項についても、現場駆けつけ作業員（以下「作業員」という。）と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。
4. 利用者の責に帰すべき事由により、作業員の到着後に現場駆けつけ対応がキャンセルとなった場合、キャンセル料として 6,050 円(税込)を申し受けます。
5. 現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員等と協議のうえ別途有料（作業料金・部品代）でサービスを依頼することができます。

第 4 条 除外事項

1. 次の各号に該当する場合は当サービスの対象外とします。
 - 1) 建物共有設備におけるトラブル
 - 2) 午後 11 時以降午前 9 時までの時間帯における破壊による開錠
 - 3) 利用者が所有する家電製品等に関するトラブル
 - 4) 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
 - 5) 原状回復に関するトラブル
 - 6) 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
 - 7) その他当社が不適切と判断した場合
2. 業務用機器や業務利用の物品に対して当サービスを提供することはできません。

第 5 条 サービスの提供

1. 現場訪問対応時には、契約者本人の立ち合いが必要となり、本人確認書類の提示を求める場合があります。
2. 本人確認書類の提示がなされない場合、開錠を行えない場合や、警察の立ち合いの下での開錠の作業をお願いする場合がございます。

【第 2 章 損害賠償】

第 6 条 免責事項

1. 当サービスは、契約者のトラブルの解消を保証するものではありません。当サービスの実施の結果、トラブルが解消しなかった場合、また、作業によって器物の破損やその他のトラブルが生じた場合であっても、故意または重大な過失がない限り、当社はその損害を保障いたしません。
2. 当社は、事前に見込み時間をお伝えした場合であっても、現場への到着時間およびトラブルの解消時間を保証するものではありません。