

# サポートサービス業務規程

会員およびサポートショップは、会員の所有する賃貸住宅物件（以下「賃貸物件」という）の住宅設備機器の修理および取替工事に関し、次の通り対応する。

## 1. (サポートサービスの業務内容)

会員はサポートショップに対して、会員の所有する賃貸物件の給湯器及び住宅設備等の修理および取替工事及び管理物件の入居者からの依頼受付に関する業務（以下「本業務」という）を委託する。

## 2. (個別契約の成立)

本規定に基づく個別契約は、会員がサポートショップに対して書面、FAX またはメールにより本件業務の依頼をし、サポートショップが会員に対して書面、FAX またはメールにより承諾することにより成立するものとする。

## 3. (リストの提供)

1) 会員はサポートショップに対して、本件業務に必要となる賃貸物件の物件名、住所、及び設備等のリスト（以下「リスト」という）を提出するものとし、サポートショップはリストを一般的な犯罪対策に加え、組織体制面や情報通信技術面において、合理的かつ適切な安全対策を施し管理する。

2) サポートショップは、事前に会員の承諾を得た上で、前項に定める管理をサポートショップのグループ会社に再委託することができる。

3) サポートショップは、前項により再委託をした場合であっても、本契約に基づく業務を免れることはできないものとする。

4) サポートショップは、本契約終了後遅滞なく会員の指示に従い当該リストを破棄または消去するものとする。また、サポートショップが再委託をした場合再委託先に対しても同様の措置を講じさせなければならない。

## 4. (業務内容)

1) 会員は、会員の所有物件各戸にサポートショップ指定のフリーダイヤルを記載したシールを貼り付けることとする。

2) サポートショップは、「サポートサービス」と名乗って本件業務対応を行うものとする。

3) サポートショップは、給湯器及び住宅設備等の修理又は取替工事以外の依頼等を受け付けた場合は、直ちに会員へ連絡しなければならず、当該依頼等については、会員とサポートショップが調整し対応するものとする。

4) サポートショップは会員に対して、本件業務が完了した時は遅滞なく会員へ当該本件業務の完了報告を行わなければならない。

## 5. (業務時間)

サポートショップは、本件業務及び前項に定める業務を以下の時間において実施するものとする。

ただし、元旦は除くものとする。

平日：8:30～18:00

土・日・祝日：8:30～17:30

## 6. (安全管理・損害賠償義務)

1) サポートショップは、本件業務実施にあたり、作業者の安全、災害の予防、公害の未然防止、環境の保全、周辺との融和に努力し、入居者および第三者の生命・身体・財産に損害を与えないよう万全の措置を講じなければ

2) サポートショップが本件業務により入居者に損害を発生させた場所、サポートショップは遅滞なく会員に報告し、サポートショップはその帰責性ある範囲につき、損害を賠償する。

## 7. (保証修理を除く修理代金について)

1) サポートショップは、会員に対して、修理代金を請求するものとし、入居者に対して直接請求してはならない。

2) サポートショップは、会員に修理代金を伝える際は、予め取り決めした個別契約に基づき請求する金額を告げることとする。

## 8. (取替工事に関する代金について)

1) サポートショップは、修理ではなく取替工事を行おうとする場合は、事前に会員の承諾を得なければならない。

2) サポートショップは、会員に対して取替工事代金（本体価格+工事代）を請求するものとし、入居者に対して直接請求してはならない。

3) サポートショップは、取替工事代金を会員に伝える際は、別途会員及びサポートショップで取り決める賃貸住宅会員向け提示価格を告げることとする。

9. (支払い条件) 会員がサポートショップに対して支払う、修理代金及び取替工事代金の支払い条件については、サポートショップと取り決めすることとする。

10. (免責事項) 次の各号の場合により、サポートショップが本件業務を遂行できなかったときは、サポートショップはその責を負わないものとする。

①天才地変その他不可抗力による場合

②電話回線他、サポートショップの責いよらない通信設備不具合による場合

③前各号に定めるものの他、サポートショップの責に帰すことができない事由がある場合

## 11. (機密保持義務)

1) 会員及びサポートショップは、本規定または個別契約によって知り得た他の契約当事者の秘密を本規定期間中のみならず本規定終了後も他に漏洩してはならない。また、サポートショップは賃貸物件入居者に関する情報（顧客データや個人情報）を本規定または個別契約の目的以外に使用してはならない。

2) 会員よりサポートショップに提供される個人情報は、会員と賃貸物件入居者との間で、あらかじめ利用目的、使用範囲、第三者提供について法に定められた措置が講じられているものとする。

3) サポートショップは、本規約当事者でなくなった時には、会員の指示に従い、顧客データや個人情報を遅滞なく会員に返却するか破棄しなければならない。

## 12. (権利義務の譲渡禁止)

会員及びサポートショップは、相手方の書面による事前の承諾がない限り、本規約または個別契約から生じる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡、継承、または担保に供してはならない。

## 13. (有効期限)

本規約の有効期間は、サービスの利用開始日から2年後の末日までとする。

有効期間満了2ヶ月前までに会員より第8条に定める方法で退会の申し入れがない限り、同一内容で期間満了日の翌日から1年間自動的に延長されるものとし、以後も同様とする。

## 14. (解除・期限の利益喪失)

会員またはサポートショップのいずれかが次の各号の一つに該当した場合は、他の当事者は催告その他何らの手続きも要せず直ちに本規約または個別契約の全部無または一部を解除することができる。また、次の各号の一つに該当した者は、他の当事者から催告その他何らの手続きを要することなく期間の利益を失い、直ちに本規約または個別契約に基づく債務を履行するものとする。

① 本規約または個別契約に違反したとき。

② 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分、破産、民事再生手続、競売等の申立てがあったとき。

③ 前各号の一つまたはそれに類する事由が発生する恐れがあると他の当事者が認めたとき。