

住宅設備機器修理サービス「住宅設備保証」 サービス利用規約

第 1 条（本サービスの運営及び本利用規約について）

住宅設備機器修理サービス 住宅設備保証（以下「本サービス」といいます。）は、本サービスの提供者である事業者（以下「事業者」といいます。）と事業者から運営委託を請ける在住ビジネス株式会社(以下「在住」といいます。)及び株式会社CoLife（以下「CL」といいます。）が、お客様に提供する住宅設備機器の修理サービスです。本利用規約（以下「本規約」といいます。）は、本サービスの概要や本運営などについて定めるものとし、本サービスにお申しいただいた時点で、本規約にご同意いただいたものとみなします。

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したがいます。

会員	本サービスに加入したお客様のことをいいます。
対象物件	会員が所有者であり、会員証等に記載される住宅をいいます。
サービス対象機器	対象物件に設置される住宅設備機器のうち、会員証等に記載される修理サービスの対象となる機器をいいます。 なお、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）は含みません。
会員証等	事業者、在住及びCLが指定の通知方法（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。）により会員に対して通知した加入情報が記載された通知をいいます。
事業者	会員証等に記載されている事業者をいい、会員に対しサービス対象機器又はサービス対象機器が設置されている対象物件を販売した会社のことをいいます。
申込デスク	本サービスの内容に関するお問い合わせの受付をする窓口のことをいいます。 フリーダイヤル 0120-516-005 受付時間：月～土9:00～17:00（日・祝・夏季休業・年末年始除く）
修理受付デスク	本サービスに加入後、サービス対象機器に故障・不具合が発生した際に、修理依頼を受付する窓口のことをいいます。 （修理受付デスクの電話番号は、加入後のご案内となります。）

第 3 条（加入条件及び加入方法等）

加入条件	以下の要件をすべて満たすお客様 ・第 2 条に規定する対象物件及びサービス対象機器を所有していること ・本サービス対象機器が新品であること
会員証等の交付	以下の方法により、会員証等に代えることができるものとします。 ・スマートフォンアプリ上での表示 ・電子メールによる通知 なお、原則書面による会員証の発行はいたしません。
会員資格の喪失・退会等	会員は、会員としての資格を喪失することがあります。 【会員資格の喪失】 以下の場合、事業者、在住又はCLは会員に事前に通知することなく、独自の判断により会員資格を喪失させることができます。 この場合、お支払い済みの料金は返還いたしません。 ・本規約（第 9 条を含む）に違反した場合 ・対象物件を売却・譲渡した場合 ・事業者、在住又はCLからの連絡（郵便物の送付、電子メールの送信、電話による連絡等を含む）が不達又は応答がない状況が 1 年以上継続した場合 ・入会申込書の内容に虚偽の記載があった場合 ・会費の支払いがされなかった場合 ・会員が、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行った場合 ①暴力的な要求行為 ②法的な責任を超えた不当な要求行為 ③事実と異なる申出をする行為 ④取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為 ⑤風説を流布し、偽計を用いて事業者、在住、CL又はその関係者の信用を毀損し、又は業務を妨害する行為 ⑥その他各号に準ずる行為 【退会】 以下の場合、会員は退会してその資格を喪失するものとし、本サービスの提供を受けることができなくなります。 この場合、お支払い済みの料金は返還せず、退会までにお支払いを要する料金についてはお支払いをいただきます。 ・会員が所定の退会申請を行ったとき なお、退会申請は退会希望月の前々月末までに行うものとします。 ・会員の死亡
会員情報（届出事項）の変更	・会員は、住所、電話番号、メールアドレス、支払いに関する情報など加入時に届け出た事項に変更が生じたときは、申込デスクに届け出るものとします。 ・本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、又は会員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、申込デスクに届け出るものとします。
退会方法	退会希望月の前々月末までに申込デスクに届け出るものとします。

第 4 条（本サービス提供期間）

本サービスの提供期間は、会員証等交付前に事業者及び在住並びにCLが予め指定した日から会員証等に記載の日までとします。

住宅種別による主なサービス提供期間の例（以下例とは異なる指定日がある場合にはそれが優先するものとします。）

マンション	対象物件の属するマンションの新築引渡開始日	注文戸建	対象物件を事業者からお客様に引き渡した日	リフォームした住宅設備機器	対象リフォーム工事が完了し事業者からお客様に引き渡した日
建売戸建	対象物件が竣工した日	リノベーション住宅	対象物件を事業者からお客様に引き渡した日		

第 5 条（本サービスの内容）

修理依頼方法	サービス対象機器に故障・不具合が発生したときは、会員は、修理受付デスクに修理を申し出、本規約で定める利用条件等にしたがって、本サービスを利用することができます。（修理受付デスクの電話番号は、加入後のご案内となります。） なお、事業者のアフターサービス又はメーカー保証期間内の故障に関しては、該当の窓口まで修理をご依頼ください。
本サービスの内容及び範囲	・CLは、サービス対象機器に故障・不具合が発生したときは、会員からサービス対象機器の修理の申し出を受け、会員の当該申し出が、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、本規約にしたがい、サービスを実施します。次の各号（本条の適用除外事項に該当する場合にはサービスの対象外とします。） (1) サービス対象機器に故障・不具合が発生した日及び会員が修理受付デスクに対して、修理の申し出を行った日がいずれも第 4 条に定めるサービス期間中であること (2) 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、電氣的・機械的故障が生じた場合であって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 (3) 第 3 条（会員資格の喪失・退会等）及び 7 条（禁止行為）の定めに該当しないこと ・CLは本サービスの運営及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。）、会員はあらかじめ了承するものとします。 ・CLは、前各項に該当することが確認できない場合又は会員とCLの間でサービスの範囲、会員の負担すべき費用、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、サービスの実施を留保することができるものとします。 ・会員がCLの了承を得ずに、サービス対象機器のメーカー、又はCL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、サービスの対象となりません。 ・サービス対象機器においてアフターサービス又はメーカー保証が残存している場合は、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。 ・期間内において、サービスの利用回数に制限はないものとします。 ・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、CLの独自の判断により、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、CLが指定する施工会社等が交換工事を行う場合にのみサービスを受けることができるものとします。 (1) 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）。 (2) 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。
修理等の実施時期	サービスに基づく修理又はサービス対象機器と同一種若しくは同等品との交換は、CLが指定する施工会社等と会員が合意した時期に行います。
適用除外事項	次の各号に定める原因により発生した故障の修理費用は、会員の負担とし、サービス対象機器を修理する場合であっても、会員が当該費用の支払いについて承諾したときに限り、CLが指定する施工会社等が修理を行うこととします。なお、各号の該当性はCLが判断するものとします。 (1) 対象機器の状況（故障・不具合）を調査することが目的の場合 (2) 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ー、リモコン（壁組込設置型のリモコンは除きます。）等を含みます。以下、同様とします。）の故障 (3) 消耗品（電池又はバ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 (4) サービス対象機器本体の外観上の破損・欠損・変形、変質・変色・磨耗・劣化 (5) サービス対象機器の液晶部位のドット落ち (6) 過度の冷暖房・加湿の場合 (7) 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 (8) 会員の故意又は過失による故障 (9) 会員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・管理その他通常的使用方法から逸脱した使用・管理がなされた場合その他会員の故意・過失に基づく行為によるもの (10) 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 (11) 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 (12) サービス対象機器の物理的な移動や落下によるもの (13) 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 (14) 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 (15) 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 (16) 自然災害等外的要因による故障 (17) 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 (18) 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 (19) 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 (20) 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 (21) 会員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及び出張費用等 (22) 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 (23) 技術的に極めて単純な会員のミス（電源の入れ忘れなど）等による出張料・作業料・部品代 (24) 現場駆けつけの緊急対応費用 (25) その他前各号に類似する費用

報告義務	サービス対象機器を所有している会員は、次の場合、7営業日以内に申込デスクに連絡しなければならないものとします。 各号の連絡がなされないときは、期間内であっても、サービスの対象とならない場合があるものとします。 (1) 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所有者が変わった場合 (2)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
------	--

第6条（サービスの中断等）

本サービスの中断	以下のような事由により、会員への事前の通知を行うことなく、本サービスの提供を中断・終了することがあります。 ・地震、台風等の天災地変により本サービスの提供が困難なとき ・インターネット等の通信インフラに大規模な障害が発生したとき ・感染症等病気の流行により本サービスの継続が困難であると判断されるとき ・本サービス運営に関するシステムに不正アクセス等が行われ、本サービスの継続が困難であると判断されるとき ・その他、事業者、在住及びCLが本サービスの提供を継続することが困難であると判断するとき なお、本サービスの中断・終了により会員に生じた損害について、事業者、在住及びCLは一切の責任を負いません。
本サービスの変更	在住は、随時本規約を変更することができます。本規約の変更はWEBサイト上への掲載、あるいは電子メールにより随時会員にお知らせします。会員は自らの責任において定期的にこれらの確認を行っていただきます。なお、本規約の変更から所定の期間（別段の定めがない場合は告知の日から2週間）内に退会手続きをされない場合は、変更後の本規約に対する同意があったものとみなし、本サービスを継続いたします。

第7条（注意事項）

禁止行為	会員は、以下の行為をしてはなりません。 ・本規約の定めに違反する行為 ・法令に違反する一切の行為 ・事業者、在住、CL及び関係者の財産権(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 ・事業者、在住、CL及び関係者を誹謗・中傷し、又は迷惑・不利益等を与える行為 ・事業者、在住、CL及び関係者の役員・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収集する行為 ・事業者、在住、CL及び関係者の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為 ・その他、事業者、在住及びCLが不適当と判断する行為
損害の賠償	会員が本規約の各条項に違反して事業者、在住又はCLに損害を与えた場合、又は、会員がその責めに帰すべき事由により事業者、在住又はCLに損害を与えた場合は、会員はその損害（合理的な弁護士費用を含む）を賠償しなければなりません。
地位譲渡の禁止	会員は、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。 ただし、前項の定めに関わらず、会員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継承を希望するときは、在住及びCL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。

第8条（個人情報の使用等）

- 1.事業者及びCLは、会員の個人情報等を以下の目的のため保管及び使用します。
(1)本サービスの提供。
(2)事業者、在住及びCLが取り扱う商品及び各種サービスの提案もしくは提供、代理、取次又は管理。
(3)事業者、在住及びCLのグループ会社又は提携先企業等が取り扱う商品・サービス等の案内、提供又は管理。
(4)アンケートの実施や市場調査、データの分析ならびにそれらによる商品・サービスの開発・研究。
- 2.事業者、在住及びCLは、以下各号いずれかに該当する場合、各々の責任において、グループ会社や提携先企業等へ会員の個人情報を提供します。
(1)本サービスの提供に際して個人情報の共有が必要となる場合。
(2)本サービスの提供に伴うリスクを対象とする損害保険会社との間の保険契約の締結、保険金の請求、その他保険契約に関する諸手続きのために個人情報の提供が必要となる場合。
(3)本サービス及び事業者、在住又はCLのサービス案内及びキャンペーン等の実施をする場合。
(4)本サービス及び事業者、在住又はCLのその他サービスの品質向上を目的として、会員にアンケート調査をする場合。
(5)個人情報の取り扱いの全部又は一部を提携企業等へ委託する場合。

第9条（反社会的勢力の排除）

- 1.会員は、次の各号の事項を確約するものとします。
(1)自らが、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下総称して「反社会的勢力」という。）ではないこと。
(2)自らの役員ないし代理（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいう。）が、反社会的勢力ではないこと。
(3)反社会的勢力に自己の名義を利用させ、会員となるものでないこと。
(4)自ら又は第三者を利用して、本契約に関して次の行為をしないこと。
①相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為
②偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為
(5)自ら又は第三者をして本物件を反社会的勢力の事務所その他の活動の拠点に供しないこと。
- 2.事業者、在住又はCLは、会員が前項に違反又は該当した場合には、何等の催告を要せずして、会員資格を喪失させることができるものとします。

第10条（準拠法等）

本規約の準拠法は日本法であり、本規約及び本サービスに関して紛争が生じた場合、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第11条（規約の発行）

本規約は、2024年6月1日から有効とします。

サービス 対象例と免責事項

	設備・機器名	対象部位・症状・修理作業	対象外部部・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	トッブプレート(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
	食器洗い乾燥機	操作パネル・ドアセンサーの故障 モーター・基盤の故障	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
温水洗浄トイレ	本体・機能付便座	洗浄ノズルの故障 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

※この「サービス対象事例と免責事例」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、サービス提供会社又はサービス運営会社委託会社又はサービス運営再委託会社が判断いたしますので、あらかじめご了承ください。

※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会員証をご確認ください。

※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：住宅事業者
サービス運営委託会社：在住ビジネス株式会社 サービス運営再委託会社：株式会社CoLife