

# 表紙

表紙裏

①ページ

プレミアム会員とは

## ②ページ

# RENOVIA

## プレミアム会員制度

でも大丈夫! **新品設備保証**の  
に  
**お任せください**

故障や不具合が発生した際の無償修理や、万が一に備えた緊急駆けつけサービスが受けられます。

新品設備  
保証

駆けつけ  
サポート

コール  
センター

弊社がご紹介する新築住宅におきましては左記記載のリスクに備えて、延長保証サービスをご用意しております。修理代金の負担や緊急時の迅速な対応など、お客様の不安を解消いたします。

### もくじ

新品設備保証	P3~P4
緊急駆けつけサービス	P5
コールセンター	P6

2

- ・ **経済シミュレーション保証**
- ・ **太陽光長期延長保証**
- ・ **設備延長保証**
- ・ **駆け付けサービス**
- ・ **プレミアム足場50**

☐  
☐  
☐  
☐  
☐

③ページ

シミュレーション保証

## ④ページ 太陽光延長保証

### ■ 延長保証サービスの概要（住宅用）



メーカーが製品販売時に付帯する「メーカー保証」をメーカー保証期間終了後、延長保証サービスが開始となり、保証開始日から**最長20年間**までサービス内容を延長する事が可能となります。  
保証加入されたユーザー様は保証期間内に発生した製品の故障・不具合の修理サービスを**無償**で受ける事が出来ます。  
※無償修理対象外になる場合もございます。詳細は延長保証サービス約款をご確認ください。



※通常のメンテナンス・清掃作業・安易な消耗部品交換 ※改造等に起因する故障・トラブル  
※メーカーの取扱説明書に反した使用方法に起因する故障・トラブル ※施工が起因する不具合 ※製品機能・性能に関わらない、外観の経年劣化・材質変化  
※破損、火災・落雷・洪水・地震等、天災・人災による故障

## 2年後とメンテナンス訪問

# ⑤ ページ 設備延長保証

## 新品設備保証

メーカー保証 安心の長期保証 **最長10年間**

1年目 2年目 3年目 4年目 5年目 6年目 7年目 8年目 9年目 10年目

POINT

01

**最大10年間**新品交換含め無償修理！

無償修理規定内の故障であればお客様の自己負担は一切ありません。

POINT

02

**全国どこでも**即時対応の駆け付けサービス

対象範囲内のトラブルに対し、原則1時間以内で専門スタッフが駆けつけます。

POINT

03

**24時間365日**問い合わせに対応

故障かどうか判断できない、使用方法がわからないといった故障以外のご質問にも可能な範囲でお応えします。

## 保証対象機器

### システムキッチン



- ・IH クッキングヒーター
- ・ガスコンロ
- ・浄水器
- ・ビルトイン食洗機
- ・浄水器
- ・ビルトインオーブン
- ・レンジフード
- ・ディスプレイ
- ・混合水栓
- ・照明
- ・電動昇降ユニット
- ・換気扇

### 給湯機器関連設備



- ・ガス
- ・石油
- ・電気給湯器
- ・エコキュート
- ・ハイブリット給湯器

### 洗面化粧台



- ・くもり止めヒーター
- ・混合水栓
- ・照明

### 温水便座



- ・多機能便座
- ・表示リモコン

### エアコン



- ・壁掛けエアコン
- ・床下エアコン
- ・屋根裏エアコン

### システムバス



- ・ミストシャワー
- ・浴室テレビ
- ・換気乾燥機
- ・ジェットバス
- ・表示リモコン

### インターホン



- ・ドアホン
- ・テレビドアホン
- ・ワイヤレスドアホン

※共有部のインターホンを除く



## ⑥ ページ 設備延長保証

### 保証対象外事項



消耗品の交換



リコール



間違った使用方法  
破損・落下・清掃不足



火災・落雷  
水漏・水没



異物混入

### 保証対象・保証対象外事例

#### 給湯器

事例	原因理由	対象
エラー表示が出る	ヒートユニットポンプの不具合・故障	○
お湯が出ない	ファンモーターの不具合・故障	○
着火不良	ガスバーナーの不具合・故障	○
追い炊き機能が使えない	落雪	×

#### システムバス

事例	原因理由	対象
浴室乾燥機から温風が送風されない	温水回路の故障	○
バルブを回せない	ストッパーの故障	○
換気扇が動かない	機器の寿命	○
水栓の水の出が悪い	掃除不足 (汚れが原因で排水が滞る可能性がある)	×

#### 洗面化粧台

事例	原因理由	対象
水栓レバーの開閉操作が固い	カートリッジの故障	○
曇り止めヒーターが作動しない	ヒーターの故障	○
照明が付かない	配線不具合	○
排水溝パッキンの腐敗	消耗品の交換	×

#### システムキッチン

事例	原因理由	対象
オーブンレンジが作動しない	センサーの故障	○
食洗器のスイッチが入らない	基盤・スイッチの故障	○
IHヒーターが作動しない	加熱コイルの故障	○
ポップアップ排水管の故障	凍結	×

#### 温水洗浄トイレ

事例	原因理由	対象
洗浄ノズルの先から出てくる水が止まらない	電気弁の故障	○
便座がガタつく	固定ボルトのゆるみ	○
水が流れない	浮き玉のトラブル	○
物を落として便座にヒビが入った	落下	×

#### エアコン

事例	原因理由	対象
エラーが表示され部屋が冷えない	フィルターの不具合	○
スイッチが入らない	センサーの不具合	○
異音が出る	コンプレッサーの故障	○
室外機のファンが作動しない	異物混入	×

#### インターホン

事例	原因理由	対象
モニターが映らない	配線不具合	○
通話ができない	スピーカーの故障	○
呼び出し音がならない	水没	×

#### ご利用事例 システムバス故障時

システムバス浴室乾燥機が異常音を発し作動しない  
▶ モーターの不良・故障に伴う部品代・出張作業費用トータル

110,000円

#### ご利用事例 給湯器故障時

給湯器の自動お湯張りや追い炊き機能が作動しない  
▶ ポンプの不良や部品内部の故障につき新品交換費用・出張作業費用トータル

300,000円

無償  
修理 0円

# ⑦ ページ 駆け付けサービス

## 緊急駆けつけサービス

### — 3つのポイント —



#### 水まわりの トラブルサポート

- ・蛇口の水漏れ
- ・排水管、トイレの水詰まり
- ・トイレタンクの故障



#### 鍵の トラブルサポート

- ・鍵の紛失
- ・鍵の故障



#### ガラスの トラブルサポート

- ・自然災害
- ・不法侵入
- ・不慮の事故



### トラブルの初期対応※を迅速に行います



※初期対応：トラブルを一次的に解消するための対応。修繕、修復は別途対応、別途費用となります。

#### 手厚いサポート体制

出動費 / 基本作業 (60分)



#### トラブル対処例

項目	トラブル対処例		非会員	会員
 水まわり	トイレを詰まらせてしまった！	▶ ローポンプを使用した詰まり解消作業	約11,000円～	0円
 カギ	カギを紛失し家に入れなくなった！	▶ カギの開錠作業	約8,800円	0円
 ガラス	家具の移動中にガラスを割ってしまった！	▶ ガラスの片付けとガラス交換 <small>※作業時間60分の場合(100×900×3mm)</small>	約22,500円～	実費 (部品代)



⑧ ページ  
駆け付けサービス

- 雨漏り
- 応急処置1回無料

⑨ページ  
プレミアム足場50

・次回塗装工事時、  
足場費用半額

・～年 月まで

⑩ ページ  
コールセンター

# ・サービス別の連絡 先掲載



# 11 ページ 約款

## 【Renovia メンテナンスサービス】<sup>※</sup>

### 利用者規約<sup>※</sup>

※

#### 第1章 総則<sup>※</sup>

##### 第1条（規約）<sup>※</sup>

1. この規約は、当社が提供する「Renovia メンテナンスサービス」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の利用者が利用するにあたって適用されます。<sup>※</sup>
2. 当社は、本サービスの実施の一部をジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下「JBR」といいます。）に委託しており、本サービスの提供をJBR もしくはその業務委託先、業務提携先が行う場合があります。<sup>※</sup>

##### 第2条（利用者及び契約成立）<sup>※</sup>

1. 利用者とは、当社がサービス適用の適用対象物件（以下、「対象物件」といいます）として当社と契約した物件を所有し居住する方であって、本規約に同意の上、本サービスの利用を希望する者をいいます。ただし、当社は第9条記載の合理的理由がある場合、本サービスの提供を拒否する場合があります。<sup>※</sup>
2. 利用者は、本サービスの利用申込をした時点で、この規約の内容を承認しているものとみなします。<sup>※</sup>
3. 対象物件を所有する方（以下、所有者といいます）が対象物件に居住されない場合、所有者は対象物件に居住される方を利用者として本サービスの適用申込手続を行うことができます。この場合、所有者が当社に対し所有者以外の者を利用者として登録を行うものとし、その旨当社の承認を得るものとします。なお、所有者は、本規約の内容を十分理解し、利用者となる者及び同居の家族にその内容を理解させ、利用者及び同居の家族に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。<sup>※</sup>
4. 前項に基づき適用手続を行った利用者が対象物件を退去した場合、対象物件の所有者は遅滞なくその旨を当社に通知することとします。通知がなかったことに起因するトラブルについて、当社は責任を負いません。<sup>※</sup>

##### 第3条（誹謗禁止等）<sup>※</sup>

利用者は、本サービスに関する権利の全部又は一部について、第三者に譲渡、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。<sup>※</sup>

##### 第4条（利用者）<sup>※</sup>

1. 本サービスは、対象物件に居住する利用者とその同居家族のみが利用（以下「利用者」といいます。）することができます（ただし3項を参照の場合を除く。なお、同居家族とは、利用者と同居する方をいいます）。<sup>※</sup>
2. 本サービスを利用する場合、原則として、健康保険証、マイナンバーカード等の公的身分証明書（以下、単に「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となります。ただし、鍵の開錠サービスについては、より正確な本人確認が必要になることから、顔写真付きの身分証明書（運転免許証等）による本人確認を行うこととします。<sup>※</sup>
3. 2条3項により、対象物件の所有者以外の方が利用者として本サービスを利用する場合、事前の適用申込手続を行ったうえで、乙ないしその業務委託先、業務提携先が手続完了者であることを確認できることが必要です。<sup>※</sup>
4. 利用者の同居の家族、および2条3項所定の所有者以外の利用者およびその同居の家族が本サービスを利用する場合、対象物件の所有者（2条3項所定の所有者以外の利用者およびその同居の家族が利用する場合）もしくは利用者（利用者の同居の家族が利用する場合）の承認が必要になります。<sup>※</sup>

##### 第5条（費用）<sup>※</sup>

1. 本サービスは、基本作業の範囲では、別紙料金表記載のとおり無料となります。ただし、延長料金、特殊作業代、部品代、駐車代については、有償とな

※

##### 第6条（有効期間）<sup>※</sup>

本サービスは、対象物件を所有し、居住している間利用できます。<sup>※</sup>  
所有者以外の者を利用者とする場合は、利用者が対象物件に居住している期間に限り、本サービスを利用できます。ただし、2条3項による適用手続が完了している場合に限り、対象物件を利用者が退去した場合は、退去日をもって本サービスを利用が終了となります。<sup>※</sup>

##### 第7条（変更の届出）<sup>※</sup>

1. 利用者は、当社への届出内容に変更があった場合には、当社（本サービスの販売・代金収納を委託している〇〇株式会社の再委託先である管理組合が実際の対応を行うものとし）に所定の方法で速やかに変更の届出を行うものとします。<sup>※</sup>
2. 前項の届出がなかったことで利用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。<sup>※</sup>

##### 第8条（サービスの提供を停止）<sup>※</sup>

- 利用者が以下のいずれかの事由に該当した場合は、当社は即時に本サービスの提供を停止いたします。<sup>※</sup>
- （1）本サービスの利用に際して不正な行為があった場合<sup>※</sup>
  - （2）本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合<sup>※</sup>
  - （3）本サービス利用時において、当社又は業務提携先に対して、電話を長時間繋ぎ続ける、必要以上に頻りにか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、又は業務に支障を与えた場合<sup>※</sup>
  - （4）利用者の対応、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<sup>※</sup>
  - （5）本サービスを行う際に、当社又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が侵害された場合<sup>※</sup>
  - （6）暴言・暴力やハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、又は、あったと当社が認めた場合<sup>※</sup>
  - （7）申込み後2ヶ月を経過しても会費を支払わない場合<sup>※</sup>
  - （8）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<sup>※</sup>
  - （9）その他当社もしくは業務提携先が利用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<sup>※</sup>

##### 第9条（個人情報保護）<sup>※</sup>

当社は本サービスの運営において知り得た利用者及び利用者（以下、「利用者等」といいます。）の個人情報について、個人情報保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。）その他の諸法令を遵守し、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。なお、取得した個人情報は、以下の利用目的に使用します。<sup>※</sup>

- （1）当社事業活動における各種サービスを提供するため<sup>※</sup>
  - （2）利用者等に対して、当社及び当社の業務提携先の各種営業情報及び販促品等を提供するため<sup>※</sup>
  - （3）（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利用者等と接触する必要が生じた場合<sup>※</sup>
  - （4）利用者等から頂いたご意見、ご要望にお応えするため<sup>※</sup>
- 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても利用者等の個人情報を利用し、又は第三者に提供することがあります。<sup>※</sup>
- （1）利用者等が同意している場合<sup>※</sup>
  - （2）個人情報保護法その他の法令により必要と判断された場合<sup>※</sup>

当社は、第1項の目的のため、利用者等の個人情報を業務提携先等と共同で利用

# 12 ページ 約款

## 【Renovia メンテナンスサービス】 利用規約

※

### 第1章 総則

#### 第1条（規約）

1. この規約は、当社が提供する「Renovia メンテナンスサービス」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の利用者が利用するにあたって適用されます。
2. 当社は、本サービスの実施の一部をジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下「JBR」といいます。）に委託しており、本サービスの提供をJBR もしくはその業務委託先、業務提携先が行う場合があります。

#### 第2条（利用方法及び契約成立）

1. 利用者は、当社がサービス適用の適用対象物件（以下、「対象物件」といいます）として当社と契約した物件を所有し居住する方であって、本規約に同意の上、本サービスの利用を希望する者であります。ただし、当社は第9条記載の合理的理由がある場合、本サービスの提供を拒否する場合があります。
2. 利用者は、本サービスの利用申込をした時点で、この規約の内容を承認しているものとみなします。
3. 対象物件を所有する方（以下、所有者といいます）が対象物件に居住されない場合、所有者は対象物件に居住される方を利用者として本サービスの利用申込を行うことができます。この場合、所有者が当社に対し所有者以外の者を利用者として登録を行うものとし、その旨当社の承認を得るものとします。なお、所有者は、本規約の内容を十分理解し、利用者となる者及び同居の家族にその内容を理解させ、利用者及び同居の家族に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。
4. 前項に基づき適用手続を行った利用者が対象物件を退去した場合、対象物件の所有者は遅滞なくその旨を当社に通知することとします。通知がなかったことに起因するトラブルについて、当社は責任を負いません。

#### 第3条（譲渡禁止等）

利用者は、本サービスに関する権利の全部又は一部について、第三者に譲渡、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（利用者）

1. 本サービスは、対象物件に居住する利用者とその同居家族のみが利用（以下「利用者」といいます。）することができます（ただし3項を参照の場合を除く。なお、同居家族とは、利用者と同居する方をいいます。）
2. 本サービスを利用する場合、原則として、健康保険証、マイナンバーカード等の公的身分証明書（以下、単に「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となります。ただし、鍵の開錠サービスについては、より正確な本人確認が必要になることから、顔写真付きの身分証明書（運転免許証等）による本人確認を行うこととします。
3. 2条3項により、対象物件の所有者以外の方が利用者として本サービスを利用する場合、事前の適用申込手続を行ったうえで、乙ないしその業務委託先、業務提携先が手続完了者であることを確認できることが必要です。
4. 利用者の同居の家族、および2条3項所定の所有者以外の利用者およびその同居の家族が本サービスを利用する場合、対象物件の所有者（2条3項所定の所有者以外）の利用者およびその同居の家族が利用する場合）もしくは利用者（利用者の同居の家族が利用する場合）の承認が必要になります。

#### 第5条（費用）

1. 本サービスは、基本作業の範囲では、別紙料金表記載のとおり無料となります。ただし、延長料金、特殊作業代、部品代、駐車代については、有償とな

※

#### 第6条（有効期間）

本サービスは、対象物件を所有し、居住している間利用できます。  
所有者以外の者を利用者とする場合は、利用者が対象物件に居住している期間に限り、本サービスを利用できます。ただし、2条3項による適用手続が完了している場合に限り、対象物件を利用者が退去した場合は、退去日をもって本サービスを利用が終了となります。

#### 第7条（変更の届出）

1. 利用者は、当社への届出内容に変更があった場合には、当社（本サービスの販売・代金収納を委託している〇〇株式会社の再委託先である管理組合が実際の対応を行うものとし）に所定の方法で速やかに変更の届出を行うものとします。
2. 前項の届出がなかったことで利用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（サービスの提供を停止）

- 利用者が以下のいずれかの事由に該当した場合は、当社は即時に本サービスの提供を停止いたします。
- （1）本サービスの利用に際して不正な行為があった場合
  - （2）本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
  - （3）本サービス利用時において、当社又は業務提携先に対して、電話を長時間繋ぎ続ける、必要以上に頻りにか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、又は業務に支障を与えた場合
  - （4）利用者の対応、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
  - （5）本サービスを行う際に、当社又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が侵害された場合
  - （6）暴言・暴力やハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、又は、あったと当社が認めた場合
  - （7）申込み後2ヶ月を経過しても会費を支払わない場合
  - （8）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
  - （9）その他当社もしくは業務提携先が利用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

#### 第9条（個人情報保護）

当社は本サービスの運営において知り得た利用者及び利用者（以下、「利用者等」といいます。）の個人情報について、個人情報保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。）その他の諸法令を遵守し、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。なお、取得した個人情報は、以下の利用目的に使用します。

- （1）当社事業活動における各種サービスを提供するため
  - （2）利用者等に対して、当社及び当社の業務提携先の各種営業情報及び販促品等を提供するため
  - （3）（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利用者等と接触する必要が生じた場合
  - （4）利用者等から頂いたご意見、ご要望にお応えするため
- 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても利用者等の個人情報を利用し、又は第三者に提供することがあります。
- （1）利用者等が同意している場合
  - （2）個人情報保護法その他の法令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、利用者等の個人情報を業務提携先等と共同で利用



# 13 ページ 約款

## 【Renovia メンテナンスサービス】 利用者規約

※

### 第1章 総則

#### 第1条（規約）

- この規約は、当社が提供する「Renovia メンテナンスサービス」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の利用者が利用するにあたって適用されます。
- 当社は、本サービスの実施の一部をジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下「JBR」といいます。）に委託しており、本サービスの提供をJBR もしくはその業務委託先、業務提携先が行う場合があります。

#### 第2条（利用者及び契約成立）

- 利用者とは、当社がサービス適用の適用対象物件（以下、「対象物件」といいます）として当社と契約した物件を所有し居住する方であって、本規約に同意の上、本サービスの利用を希望する者をいいます。ただし、当社は第9条記載の合理的理由がある場合、本サービスの提供を拒否する場合があります。
- 利用者は、本サービスの利用申込をした時点で、この規約の内容を承認しているものとみなします。
- 対象物件を所有する方（以下、所有者といいます）が対象物件に居住されない場合、所有者は対象物件に居住される方を利用者として本サービスの適用申込手続を行うことができます。この場合、所有者が当社に対し所有者以外の者を利用者として登録を行うものとし、その旨当社の承認を得るものとします。なお、所有者は、本規約の内容を十分理解し、利用者となる者及び同居の家族にその内容を理解させ、利用者及び同居の家族に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。
- 前項に基づき適用手続を行った利用者が対象物件を退去した場合、対象物件の所有者は遅滞なくその旨を当社に通知することとします。通知がなかったことに起因するトラブルについて、当社は責任を負いません。

#### 第3条（譲渡禁止等）

利用者は、本サービスに関する権利の全部又は一部について、第三者に譲渡、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（利用者）

- 本サービスは、対象物件に居住する利用者とその同居家族のみが利用（以下「利用者」といいます。）することができます（ただし3項を参照の場合を除く。なお、同居家族とは、利用者と同居する方をいいます）。
- 本サービスを利用する場合、原則として、健康保険証、マイナンバーカード等の公的身分証明書（以下、単に「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となります。ただし、鍵の開錠サービスについては、より正確な本人確認が必要になることから、顔写真付きの身分証明書（運転免許証等）による本人確認を行うこととします。
- 2条3項により、対象物件の所有者以外の方が利用者として本サービスを利用する場合、事前の適用申込手続を行ったうえで、乙ないしその業務委託先、業務提携先が手続完了者であることを確認できることが必要です。
- 利用者の同居の家族、および2条3項所定の所有者以外の利用者およびその同居の家族が本サービスを利用する場合、対象物件の所有者（2条3項所定の所有者以外の利用者およびその同居の家族が利用する場合）もしくは利用者（利用者の同居の家族が利用する場合）の承認が必要になります。

#### 第5条（費用）

- 本サービスは、基本作業の範囲では、別紙料金表記載のとおり無料となります。ただし、延長料金、特殊作業代、部品代、駐車代については、有償とな

※

#### 第6条（有効期間）

本サービスは、対象物件を所有し、居住している間利用できます。  
所有者以外の者を利用者とする場合は、利用者が対象物件に居住している期間に限り、本サービスを利用できます。ただし、2条3項による適用手続が完了している場合に限り、対象物件を利用者が退去した場合は、退去日をもって本サービスを利用が終了となります。

#### 第7条（変更の届出）

- 利用者は、当社への届出内容に変更があった場合には、当社（本サービスの販売・代金収納を委託している〇〇株式会社の再委託先である管理組合が実際の対応を行うものとし）に所定の方法で速やかに変更の届出を行うものとします。
- 前項の届出がなかったことで利用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（サービスの提供を停止）

- 利用者が以下のいずれかの事由に該当した場合は、当社は即時に本サービスの提供を停止いたします。
- （1）本サービスの利用に際して不正な行為があった場合
  - （2）本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合
  - （3）本サービス利用時において、当社又は業務提携先に対して、電話を長時間繋ぎ続ける、必要以上に頻りにか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、又は業務に支障を与えた場合
  - （4）利用者の対応、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
  - （5）本サービスを行う際に、当社又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が侵害された場合
  - （6）暴言・暴力やハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、又は、あったと当社が認めた場合
  - （7）申込み後2ヶ月を経過しても会費を支払わない場合
  - （8）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
  - （9）その他当社もしくは業務提携先が利用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

#### 第9条（個人情報保護）

当社は本サービスの運営において知り得た利用者及び利用者（以下、「利用者等」といいます。）の個人情報について、個人情報保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。）その他の諸法令を遵守し、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。なお、取得した個人情報は、以下の利用目的に使用します。

- （1）当社事業活動における各種サービスを提供するため
  - （2）利用者等に対して、当社及び当社の業務提携先の各種営業情報及び販促品等を提供するため
  - （3）（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利用者等と接触する必要が生じた場合
  - （4）利用者等から頂いたご意見、ご要望にお応えするため
- 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても利用者等の個人情報を利用し、又は第三者に提供することがあります。
- （1）利用者等が同意している場合
  - （2）個人情報保護法その他の法令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、利用者等の個人情報を業務提携先等と共同で利



# 14 ページ 約款

## 【Renovia メンテナンスサービス】<sup>※</sup>

### 利用者規約<sup>※</sup>

※

#### 第1章 総則<sup>※</sup>

##### 第1条（規約）<sup>※</sup>

1. この規約は、当社が提供する「Renovia メンテナンスサービス」（以下「本サービス」といいます。）を、第2条所定の利用者が利用するにあたって適用されます。<sup>※</sup>
2. 当社は、本サービスの実施の一部をジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下「JBR」といいます。）に委託しており、本サービスの提供をJBR もしくはその業務委託先、業務提携先が行う場合があります。<sup>※</sup>

##### 第2条（利用者及び契約成立）<sup>※</sup>

1. 利用者とは、当社がサービス適用の適用対象物件（以下、「対象物件」といいます）として当社と契約した物件を所有し居住する方であって、本規約に同意の上、本サービスの利用を希望する者をいいます。ただし、当社は第9条記載の合理的理由がある場合、本サービスの提供を拒否する場合があります。<sup>※</sup>
2. 利用者は、本サービスの利用申込をした時点で、この規約の内容を承認しているものとみなします。<sup>※</sup>
3. 対象物件を所有する方（以下、所有者といいます）が対象物件に居住されない場合、所有者は対象物件に居住される方を利用者として本サービスの利用申込を行うことができます。この場合、所有者が当社に対し所有者以外の者を利用者として登録を行うものとし、その旨当社の承認を得るものとします。なお、所有者は、本規約の内容を十分理解し、利用者となる者及び同居の家族にその内容を理解させ、利用者及び同居の家族に対し規約に従った行動を行うよう適切な指導監督を行うものとします。<sup>※</sup>
4. 前項に基づき適用手続を行った利用者が対象物件を退去した場合、対象物件の所有者は遅滞なくその旨を当社に通知することとします。通知がなかったことに起因するトラブルについて、当社は責任を負いません。<sup>※</sup>

##### 第3条（誹謗禁止等）<sup>※</sup>

利用者は、本サービスに関する権利の全部又は一部について、第三者に譲渡、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。<sup>※</sup>

##### 第4条（利用者）<sup>※</sup>

1. 本サービスは、対象物件に居住する利用者とその同居家族のみが利用（以下「利用者」といいます。）することができます（ただし3項を参照の場合を除く。なお、同居家族とは、利用者と同居する方をいいます）。<sup>※</sup>
2. 本サービスを利用する場合、原則として、健康保険証、マイナンバーカード等の公的身分証明書（以下、単に「身分証明書」といいます。）による本人確認が必要となります。ただし、鍵の開錠サービスについては、より正確な本人確認が必要になることから、顔写真付きの身分証明書（運転免許証等）による本人確認を行うこととします。<sup>※</sup>
3. 2条3項により、対象物件の所有者以外の方が利用者として本サービスを利用する場合、事前の適用申込手続を行ったうえで、乙ないしその業務委託先、業務提携先が手続完了者であることを確認できることが必要です。<sup>※</sup>
4. 利用者の同居の家族、および2条3項所定の所有者以外の利用者およびその同居の家族が本サービスを利用する場合、対象物件の所有者（2条3項所定の所有者以外の利用者およびその同居の家族が利用する場合）もしくは利用者（利用者の同居の家族が利用する場合）の承認が必要になります。<sup>※</sup>

##### 第5条（費用）<sup>※</sup>

1. 本サービスは、基本作業の範囲では、別紙料金表記載のとおり無料となります。ただし、延長料金、特殊作業代、部品代、駐車代については、有償とな

※

#### 第6条（有効期間）<sup>※</sup>

本サービスは、対象物件を所有し、居住している間利用できます。<sup>※</sup>  
所有者以外の者を利用者とする場合は、利用者が対象物件に居住している期間に限り、本サービスを利用できます。ただし、2条3項による適用手続が完了している場合に限り、対象物件を利用者が退去した場合は、退去日をもって本サービスを利用が終了となります。<sup>※</sup>

#### 第7条（変更の届出）<sup>※</sup>

1. 利用者は、当社への届出内容に変更があった場合には、当社（本サービスの販売・代金収納を委託している〇〇株式会社の再委託先である管理組合が実際の対応を行うものとし）に所定の方法で速やかに変更の届出を行うものとします。<sup>※</sup>
2. 前項の届出がなかったことで利用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。<sup>※</sup>

#### 第8条（サービスの提供を停止）<sup>※</sup>

- 利用者が以下のいずれかの事由に該当した場合は、当社は即時に本サービスの提供を停止いたします。<sup>※</sup>
- （1）本サービスの利用に際して不正な行為があった場合<sup>※</sup>
  - （2）本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合<sup>※</sup>
  - （3）本サービス利用時において、当社又は業務提携先に対して、電話を長時間繋ぎ続ける、必要以上に頻りにか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、又は業務に支障を与えた場合<sup>※</sup>
  - （4）利用者の対応、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<sup>※</sup>
  - （5）本サービスを行う際に、当社又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が侵害された場合<sup>※</sup>
  - （6）暴言・暴力やハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、又は、あったと当社が認めた場合<sup>※</sup>
  - （7）申込み後2ヶ月を経過しても会費を支払わない場合<sup>※</sup>
  - （8）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<sup>※</sup>
  - （9）その他当社もしくは業務提携先が利用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<sup>※</sup>

#### 第9条（個人情報保護）<sup>※</sup>

当社は本サービスの運営において知り得た利用者及び利用者（以下、「利用者等」といいます。）の個人情報について、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。）その他の諸法令を遵守し、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。なお、取得した個人情報は、以下の利用目的に使用します。<sup>※</sup>

- （1）当社事業活動における各種サービスを提供するため<sup>※</sup>
  - （2）利用者等に対して、当社及び当社の業務提携先の各種営業情報及び販促品等を提供するため<sup>※</sup>
  - （3）（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利用者等と接触する必要が生じた場合<sup>※</sup>
  - （4）利用者等から頂いたご意見、ご要望にお応えするため<sup>※</sup>
- 次に掲げる場合、前項の目的の範囲外であっても利用者等の個人情報を利用し、又は第三者に提供することがあります。<sup>※</sup>
- （1）利用者等が同意している場合<sup>※</sup>
  - （2）個人情報保護法その他の法令により必要と判断された場合<sup>※</sup>

当社は、第1項の目的のため、利用者等の個人情報を業務提携先等と共同で利用

⑮ ページ  
プレミアム会員情報

- 登録サービス☑
- サービス期間を手書きなど

裏表紙

会社情報