

「オールサポート 24」 会員サービス規約

■第1条 (規約)

1. この規約 (以下「会員規約」といいます) は、株式会社 TRY ALL (以下「当社」といいます) が提供する「オールサポート 24」(以下「本サービス」といいます) を、第3条に定める会員が利用する際に適用されます。

2. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎にその利用約款や利用上の注意等の諸規定 (以下「諸規定」といいます) を設けることがあります。それらの諸規定は会員規約の一部を構成するものとします。

■第2条 (会員規約の変更)

1. 当社は、目的の遂行に必要な場合又は経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合は、会員等の承諾又は会員等への事前通知なく会員規約を追加若しくは変更できるものとします。この場合、本サービスの利用条件は、変更後の規約に基づくものとします。

2. 会員規約または本サービスの内容に変更の必要が生じた場合は、当社の運営するホームページまたはアプリ内で告知します。

■第3条 (定義)

1. 「会員」とは、会員規約に同意の上、当社所定の入会申込み手続き (会費の支払いを含みます) を行い、当社がこれを承諾した者をいいます。会員希望者は会員規約の同意チェック (申し込み) を行った時点で会員規約の内容を承諾したものとみなします。

2. 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住居として入会申込時に指定した住居をいいます。

■第4条 (本サービスの利用及び種類)

1. 会員は、会員規約の定めるところに従い本サービスを利用することができます。

2. 本サービスの個々の内容、利用方法や時間等は、当社発行のパンフレット (以下「パンフレット」といいます) またはアプリ等で会員が確認するものとします。

3. 本サービスは、関東圏内に限り提供されるものとします。

4. 会員が関東圏外に住居を移転した場合、会員は関東圏外の本サービスは受けられないものとします。

■第5条 (譲渡禁止等)

会員は、本サービス会員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6条 (会員証)

1. 当社が入会の申込みを承諾し会員になった方に対して、1会員 (1契約) につき1つの会員証を発行します。

2. アプリ内会員証も、正規会員証とみなします。

■第7条 (有効期限、更新)

(1) 本サービスの有効期限は、会員登録日から1年間とします。

(2) 会員が有効期限満了日の前月末日までに当社所定の方法による解約手続きを行わない場合、本サービスは有効期限満了日の翌日からさらに1年間、自動的に更新されるものとし、以後も同様とします。

(3) 当社の責めに帰すべき事由その他当社の都合により本サービスを継続できなくなった場合は、未経過期間に相当する会費を日割り計算により返還します。

(4) 会員が更新を希望しない場合は、有効期限満了日の前月末日までに当社所定の方法により解約手続きを行うものとします。この場合、次回更新に係る会費は発生しません。

(5) 本サービスが更新された場合、会員は当社が定める会費を支払うものとします。

■第8条 (変更の届出)

1. 会員等は、当社に届け出た申込情報に変更があった場合は、速やかに、アプリ内またはパンフレットもしくはアプリ内に記載のフリーダイヤルを通じて、当社所定の変更手続きを行うものとします。

2. 前項に定める変更手続きが行われなかったこと、または変更手続きの遅滞により会員等が不利益を被った場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

3. 会員等が申込情報の変更を届け出なかった場合は、本サービスの全部または一部を受けられないことがあります。

■第9条 (会員証の紛失)

1. 会員等は、会員証を紛失した場合、速やかに当社に届出するものとします。

2. 前項届出が無かったことで会員等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10条 (加入資格の取り消し)

1. 会員が退会を希望する場合は、当社所定の退会申請書に必要事項を記入のうえ、当社へ提出するものとします。退会申請書は、当社ホームページからダウンロードできるほか、「オールサポート 24」専用フリーダイヤルへご連絡いただくことで郵送によりお取り寄せいただけます。

2. 会員は、退会後に再入会することができません。当社は、退会後の再入会申請を受け付けられないものとします。

3. 会員が本サービスの提供対象地域 (関東圏) 外へ転居した場合は、本サービスを利用することができないため、アプリ内またはフリーダイヤルにて退会申請を行うものとします。なお、退会した場合であっても、支払済みの会費については、有効期限満了前であっても返金しないものとします。

4. 会員等が次のいずれかに該当した場合、当社は会員の承諾なく会員資格を取り消すことができるものとし、当社は即時に本サービスの提供を停止できるものとします。

(1) 入会申込み時に虚偽の申告をした場合

(2) 会員規約又は諸規定の定め違反した場合

(3) 不要な問い合わせや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合

(4) 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

(5) 本サービスを規約外の内容で利用しようとした場合

(6) 本サービス利用時において、当社又は業務委託先に対して、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、当社及び業務委託先の業務を妨害し、若しくは業務に支障を与えた場合

(7) 会員等の対応、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

(8) 故意にトラブルを発生させた場合。(緊急サポート対応対象外となります。)

(9) 会員等が本サービスを提供する際に、当社又は業務委託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

(10) 当社の催告にもかかわらず、滞納した会費を期限までにお支払いいただけない場合

(11) その他、当社が会員として不適切とみなした場合

■第11条 (個人情報)

1. 当社は、本サービスの申込みまたは利用等を通して知り得た会員の個人情報 (以下「個人情報」といいます) について、個人情報保護法の諸規定を遵守し、善良なる管理者の注意をもって適正に管理します。

2. 会員は、当社が次の場合において個人情報を使用することにあらかじめ同意するものとします。

(1) 本サービスの他、マーケティング活動、新たな商品開発、又は改善等に役立てるための各種アンケートの実施

(2) 本規約に記載のあるサービス提供企業、再委託先への会員等の個人情報の提供

(3) 本サービスの業務遂行に当たり当社は第三者に業務を委託する場合があり、この場合業務遂行に必要な範囲で、当該委託先、提携先及びサービス提供会社 (以下「提供

会社」といいます) への会員等の個人情報の提供

(4) 個人または公共の安全を守るために緊急に開示の必要性があると当社が判断したとき

(5) 本サービスの運営維持のため、又は当社の権利若しくは財産保護等に必要不可欠と判断したとき

(6) 申込承諾作業並びに本サービスの提供及び問合せ対応のため

(7) 本サービスに関する情報を通知するため

(8) 当社及び提供会社が行う宣伝物の送付、電子メール等の営業案内のため

(9) その他、当社が会員のために必要と適正理由によって判断したとき

3. 会員は当社及び提供会社が会員の以下の個人情報を所定の方法で取得し、これを利用することに同意します。

(1) 姓名、性別、生年月日

(2) 郵便番号、住所、電話番号及びメールアドレス等の連絡先

(3) その他当社が必要と判断した事項等

■第12条 (会費)

1. 本サービスの会費は年額 10,800 円とします。なお、一旦お支払いいただいた会費は、当社が申込を承諾しなかった場合を除き、解約・取り消し・解除その他いかなる理由による場合であっても返還しないものとします。

■第13条 (免責)

1. 当社は、会員等が本サービスの利用によって生じた会員の損害 (他者との間で生じたトラブル等に起因する損害等を含む) 等について、一切の責任を負いません。

2. 当社は、会員等がその有効期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発生等について、一切の責任を負いません。

3. 情報の利用について、これを会員等に強制するものではなく、利用した責任は会員等に帰属するものとします。

4. 当社は、会員等が第10条4項各号に該当する場合、またはその恐れがあると当社が判断した場合、その他やむを得ない場合に、本サービスの提供をお断りする場合があります。

(1) 会員に不正な行為があった場合又は会員が不正な行為を行うおそれがある場合

(2) サービスを規約外の内容で利用しようとした場合 (サービス対象物件に関し会員との賃貸借契約の範囲外についての本サービスの提供を含む)

(3) サービス利用時において、当社または業務委託先に対して、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委託先の業務を妨害または、業務に支障を与えた場合

(4) 会員の対応、態度、行動等から判断し、適正にサービスを提供する事が困難であると判断した場合

(5) サービスを行う際、当社または業務委託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判断した場合

(6) その他、当社が会員として相応しくないかと判断するに至る正当な理由がある場合

■第14条 (管轄裁判所)

本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、東京地方裁判所をもって第一審の専断的合意管轄裁判所とします。

■第15条 (オールサポート 24 サービス内容)

1. 会員等は次の各号のトラブルが生じたとき、専用フリーダイヤルで、24 時間 365 日、トラブル解決のための情報提供または緊急サポートを受けことができます。

(1) 鍵の紛失又は故障等、鍵のトラブル

(2) 水まわりのトラブル

(3) 車のトラブル

(4) ガスのトラブル

(5) 電気のトラブル

(6) 害虫のトラブル

2. 緊急サポートの緊急対応の定義は次の通りとします。

(1) 初期緊急サポート対応を「一次対応」といいます。

(60 分以内で材料費、部品代が 5 万円以内の作業は無料です。)

(2) 作業時間が 60 分を超える場合・材料費、部品代が 5 万円を超える場合を「二次対応」といいます。

3. 緊急サポートを会員等が受ける場合、次の提示が必要となります。

(1) 会員証、又はアプリ会員証

(2) 免許証、又は顔写真と現住所が印字されている且つ、1 枚で確認が出来る身分証明書 (ただし、免許証等の身分証明証の住所が本サービス対象物件の所在地との一致が必要です。)

4. 作業費・材料費・部品代

会員は 19 条第 1 項に記載するサービスを利用し、現地にて会員の実費負担が発生した場合は、現地でサービス員 (作業員) から書面にてお見積りがあります。

5. 緊急サポートで作業を行った際に、管理会社とその他関係各社への状況報告のため現場写真を撮る場合があることを予め承諾するものとします。

■第16条 (利用料金)

1. 会員等は、緊急サポートを、有効期限内において 24 時間 365 日、専用のフリーダイヤルで、無料にて利用できるものとします。ただし、第15条第1項の場合で、同条第2項 (1) に記載する時間を超過した作業代金、又は同条第2項 (2) に記載する部品交換や特殊作業が必要になった場合の部品代等や作業代金が、発生した場合、現地にて会員の実費負担とします。

2. 緊急サポートを受けた後に、二次対応が必要となった場合、会員等は賃貸人又は当社の承認を得た上で、別途有料 (作業料金・部品代) で当社にサービスを依頼することができます。

3. 当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、会員はこれを承諾するものとします。

4. 会員は、作業時間が 60 分を超えた場合 1 時間毎に 3000 円当社に支払うものとします。

60 分を超える場合、予め事前にサービス員 (作業員) から説明があります。

■第17条 (免責)

次の各号のいずれかに該当するトラブルは緊急サポート対象外とします。

(1) 入居当初から故障・破損のトラブル

(2) 建物共用部分に関わるトラブル (共用廊下、エントランス等)

(3) 立会いができない場合のトラブル

(4) 午後 9 時以降午前 9 時までの時間帯における破綻による解錠のトラブル

(5) 会員以外からの要請

(6) 申込書に記載の無い物件でのトラブル

(7) 退室・転居等の理由での原状回復のための要請

(8) 専用フリーダイヤルまたはアプリを利用しない場合

(9) 当サービス以外に要請し対応された場合

(10) 会員が、会員規約等に違反した場合

(11) 自然災害、天災、暴動等に起因する場合

(12) 天災地変等の自然災害によりサービス対象物件への到着が困難であると判断した場合又は本サービスのコールセンターにおいて会員からの受電が困難な場合

(13) 会員の住所が離島・島嶼及び当社のサービス提供が困難な山間部に変更になった場合

(14) 故意にトラブルを発生させたと判断した場合

(15) 関東圏 (東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、茨城県、栃木県、群馬県) 以外でのトラブル

(16) その他当社が不適切と判断した場合