

トラブルかけつけレスキュー利用規約

株式会社アクセル

第1条 (本サービスの内容)

「トラブルかけつけレスキュー」(以下「本サービス」といいます。)は、株式会社アクセル(以下「当社」といいます。)がお客様に対し、「トラブルかけつけレスキュー利用規約」(以下「本規約」といいます。)に基づき提供するサービスをいいます。尚、本サービスの詳細は別紙に定めるものとします。

第2条 (本サービスの利用)

本サービスの利用を希望するお客様は、本規約に同意の上、当社の定める方法により本サービスを利用するための登録(以下「利用登録」といいます。)を行うものとします。尚、利用登録を完了させ、当社が承諾したお客様を「本サービス利用者」といいます。

第3条 (利用料金)

1. 本サービスの利用料金(以下「本料金」といいます。)は、月額金605円(税込)とします。
2. 本サービス利用者は、本料金を、当社の請求に関する業務委託先の指定する金融機関口座に対する振込み、又は、クレジットカード決済等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料金支払いに関連して発生する手数料等の費用は、お客様の負担とします。
3. 本サービス利用者が、月の途中で本サービスに申込み場合、及び、月の途中で本サービスに関する利用契約(以下「利用契約」といいます。)が終了した場合、当該月の本料金の日割り計算は行われぬものとします。
4. 当社の責めに帰すべき事由によらず、本サービスを使用することができなくなった場合であっても、本料金の減額・返還、損害賠償を含め、当社は一切の責任を負わないものとします。尚、本サービスを使用することができなくなった場合には、当社は、本サービスの復旧に努めるものとします。

第4条 (遅延損害金)

当社は、本サービス利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、本サービス利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。

第5条 (お問合せ)

本サービス利用者は、当社に対して本サービスに関する問合せを行う場合、当社の定める方法により当社に対して連絡をするものとします。

第6条 (本サービス・規約の変更)

当社は、本規約の内容を変更するときは、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容並びに変更の効力発生時期を本サービス利用者に対して当社所定の方法にて通知するものとします。

第7条 (禁止事項)

本サービス利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号に定める行為を行ってはならないものとします。

- ① 第三者又は当社に不利益若しくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為。
- ② 関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為。
- ③ 申込に当たって虚偽の事項を記載する行為。
- ④ 利益目的で自己の事業において利用する行為。
- ⑤ 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
- ⑥ その他、本規約の規定に違反すると当社が判断する行為及び当社が不適切と判断する行為。

第8条 (権利譲渡の禁止)

本サービス利用者は、当社の書面による事前の承諾なくして本サービス利用者として有する権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡又は担保に供する等一切の処分をしてはならないものとします。

第9条 (損害賠償)

本サービス利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害(逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないもの)等を全額賠償する責任を負うものとします。

第10条 (通知)

1. 当社から本サービス利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Webサイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日(但し、その間に法定休日がある場

合は法定休日を加算した日)に本サービス利用者に到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。また、前項の通知がWebサイトへの掲載による場合、Webサイトに掲載された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。

3. 本サービス利用者が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第11条 (利用目的)

当社は、本サービス利用者に関する情報を、以下の各号に該当する場合において利用するものとします。

- ① 本サービスを提供する場合(本料金等に関する請求・受付審査等を行う場合を含みます)。
- ② 本規約又は本サービスの変更に関する案内をする場合。
- ③ 本サービスに関し緊急連絡を要する場合。
- ④ 当社、当社の親会社及び当該親会社の子会社(以下、総称して「当社等」といいます。)が取扱う各種商材に関する案内をする場合。
- ⑤ 当社等が、キャンペーン・アンケートを実施する場合。
- ⑥ マーケティングデータの調査、分析、新たなサービス開発を行う場合。
- ⑦ 当社等及び業務提携企業に提供する統計資料の作成を行う場合。
- ⑧ 法令の規定に基づく場合。
- ⑨ 本サービス利用者から事前の同意を得た場合。

第12条 (免責)

1. 当社は、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、当社の支配することのできない事由(以下「不可抗力」といいます。)により、本規約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスの正確性、有用性、完全性、その他利用者による本サービスの利用について一切の保証を行わず、本サービスの利用に基づき本サービス利用者が損害を被った場合でも、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
3. 本サービス利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

第13条 (報告義務)

1. 本サービス利用者が、商号、代表者、住所又は連絡先等を変更する場合、当社に対して速やかに連絡を行うものとします。
2. 本サービス利用者が、前項に記載する変更後の商号、代表者、住所又は連絡先等の契約者情報の通知を怠った場合は、当社が本サービス利用者の変更前の商号、代表者、住所又は連絡先等の契約者情報に発送した書面等は、全て本サービス利用者に対して発送した時点において到着したものとします。
3. 本サービス利用者が、前項に基づく連絡を怠った場合、連絡の不履行に基づき生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

第14条 (第三者への委託)

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、本サービス利用者の事前の承諾、又は本サービス利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

第15条 (秘密保持)

本サービス利用者は、本サービスの利用に関連して知り得た当社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

第16条 (本サービスの提供の停止及び利用契約の解除)

1. 当社は、本サービス利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、もしくは利用契約を解除することができるものとします。
 - ① 本サービス利用者が、本サービスに関する本料金の支払を一度でも怠ったとき。
 - ② 本サービス利用者が、第7条に定める行為を行ったとき。
 - ③ 本サービス利用者が仮差押、差押等の処分を受けたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
 - ④ 本サービス利用者が、民事再生手続、破産、会社更生等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
 - ⑤ 解散決議をしたとき又は死亡したとき。
 - ⑥ 支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
 - ⑦ 被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。

- ⑧ 資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたとき当社が認めたとき。
 - ⑨ 法人格、役員又は幹部社員が民事訴訟又は刑事訴訟の対象（捜査報道がされた場合を含む）となり、当社に不利益を与えたとき、又は、その恐れがあるとき。
 - ⑩ 反社会的勢力の構成員もしくは関係者であることが判明したとき。
 - ⑪ 本サービス利用者が法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
 - ⑫ 本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき
 - ⑬ 本サービス利用者が第 13 条に違反したとき
 - ⑭ 当社から本サービス利用者に対する連絡が不通となったとき
 - ⑮ 本サービス利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、もしくはそのおそれがあるとき。
 - ⑯ その他、当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不相当と判断したとき。
 - ⑰ 前各号に掲げる事項の他、本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、またはきたすおそれが生じたとき。
 - ⑱ 本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不相当と当社が判断したとき。
2. 当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、もしくは、利用契約を解除したことにより本サービス利用者 に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

第 17 条（サービスの廃止）

1. 当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止するときは、本サービス利用者に対し、廃止する日の 1 ヶ月前までに、その旨を通知します。
3. 当社は、本サービスの一部又は全部が廃止したことにより本サービス利用者 に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

第 18 条（解約）

本サービス利用者が、本サービスの解約を行う場合、本サービス利用者は当社に対して、当社が指定する方法にて解約の申請を行うものとします。尚、解約日は、本サービスの解約手続きが完了した日の属する月の末日となります。

第 19 条（料金等）

1. 本サービス利用者が当社に対して支払った一切の料金は返還されないものとします。
2. 本サービス利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

第 20 条（契約期間）

1. 本サービスの最低契約期間は、完了日（次条にて定義します。）の属する月を 1 ヶ月目として、当該月から起算して 13 ヶ月目の末日までとします。
2. 本サービスの最低契約期間中に、理由の如何によらず、利用契約が終了した場合、本サービス利用者は当社に対して、契約解除料として、「本料金×最低契約期間の残月数」を、当該契約が終了した日の属する月の翌月末日までに支払うものとします。

第 21 条（無料期間）

無料期間は、当社が当社システムにおいて本サービス利用者の登録手続きを完了し、利用開始を認めた日（以下「完了日」といいます。）の属する月の末日までとします。また、当社もしくは委託先は、完了日を完了通知書に記載し、本サービス利用者に対して通知するものとします。

第 22 条（キャンセル）

本サービスは、クーリングオフ期間、完了日の属する月の翌月 15 日までキャンセル（無償での契約解除）をする事ができるものとします。

第 23 条（期限の利益の喪失）

本サービス利用者が、第 16 条第 1 項の各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

第 24 条（合意管轄）

本規約又は本サービスに関連して訴訟が生じた場合は、訴額に応じて、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25条 (信義誠実の原則)

本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、本サービス利用者と当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

第26条 (法令等の遵守)

本サービス利用者は、本サービスの利用にあたり、関連法令を遵守するものとします。

2021年4月1日 制定

■本サービスの詳細

概要

1. 「トラブルかけつけレスキュー」とは、様々な生活のトラブル対応サービスを利用できるサービスをいいます。
2. 「会員」とは、本規約に同意の上、当社所定の加入申込手続（以下「加入申込手続」といいます。）を行い、当社がこれを承諾した法人、個人事業主をいいます。
3. 「利用者」とは、会員及びその同居人をいい、本規約に従い、本サービスを利用する者をいいます。
4. 当社は、本サービスに関する現場駆けつけ対応業務を、当社の業務提携先である株式会社アクトコール（以下「提携先」といいます。）に委託します。

内容

1. 利用者は、サービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブルの応急的な解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。
 - 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。）
2. 前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。
3. 現場駆けつけ対応は、本条第1項各号に定めるトラブルについて、トラブルの応急的な解決を図るものであり、同一のトラブルごとに1回に限り、提供されるものとし、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、既に現場駆けつけ対応を行ったものについて、当社は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。

利用料金

1. 利用者は、第3条に定める本料金を支払うことで、現場駆けつけ対応を1回あたり60分間まで受けることができます。但し、次の各号の場合、利用者には別途実費等を負担いただきます。
 - ① 60分を超過した作業の代金（超過10分ごとに1,650円（税込））
 - ② 現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
 - ③ その他前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合
2. 利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業員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。
3. 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でサービスを依頼することができます。
4. 当社は、前三項の場合の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、利用者はこれを承諾するものとします。

除外事項

次の場合は緊急サポート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時以降翌午前9時までの時間帯における破壊による開錠
- ③ 会員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 その他当社又は業務提携先が不適切と判断した場合