

## 「ぐっとずっと。住宅安心サポート [エアコンクリーニング]」 サービス利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、ホームサーブ株式会社（以下「H S」といいます。）が提供するエアコンクリーニングサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用に関して定めるものです。お客さまは本規約に定める内容に同意の上、本サービスをご利用いただくものとします。

### 第1条（用語の定義）

本規約に共通する用語の定義は、下表のとおりとします。ただし、特約により別途定義がある場合は、それを優先します。

	用語	定義
オ	お客さま	H S 所定の申込フォームを通じて本サービスの申込みを行った者であり、H S から連絡可能な固定電話または携帯電話および電子メールのアドレスを保有している者をいいます。
カ	家庭用エアコン	以下の項目すべてに当てはまるエアコンとします。 （1）電源が単相 100V もしくは 200V のもの （2）製造元が国内メーカーで家庭用として販売しているもの （3）壁掛け式のもの （4）製造から 8 年以内のもの （5）上記にかかわらず、以下メーカーの各機種のほか、作業にあたり完全分解が必要となる機種およびクリーニング作業に際し著しい困難が生じる機種は本サービスの対象外となります。 【富士通】ノクリア X シリーズ、Z シリーズ、W シリーズ 【三菱電機】霧ヶ峰 X シリーズ・FZ シリーズ（プレミアムモデル） 【シャープ】Airest シリーズ 【パナソニック】エオリア LX、X、GX シリーズ（上位モデル） 【東芝】大清快 DR シリーズ、DZ シリーズ、DX シリーズ（上位モデル）
サ	サービスエリア	H S がサービスを提供可能な地域をいい、広島県内とします。
サ	サービス利用料金	お客さまが H S に対して支払う本サービスの対価をいいます。
サ	サービス依頼	お客さまが本規約に基づき、本サービスを依頼することをいいます。
ス	スタッフ	本サービスにかかる作業を実施する者をいいます。

### 第2条（総則）

1. 本サービスは、H S が、お客さまからの依頼に基づき、家庭用エアコンのクリーニングを提供するサービスであり、サービス内容の詳細は、H S のウェブサイト (<https://sumai.energia.co.jp/cleaning/>) 上に記載のとおりとします。
2. 本規約は、本サービスをご利用になるお客さまと H S との関係すべてに適用されます。
3. 本サービスのご利用にあたりお客さまは、本規約を遵守するものとします。万一、本規約の内容に違反された場合、H S は以後のご利用をお断りできるものとします。
4. H S は本規約に付随して特約を定めることがあります。この場合、特約は本規約の一部を構成するものとし、本サービスの利用には本規約に加えて特約の規定が適用されます。ただし、本規約と特約の定めが異なる場合には、特約の定めが本規約に優先して適用されるものとします。
5. H S は当社の判断と責任のもとで、協力会社に本サービスの全部または一部を委託する場合があります。

### 第3条（本サービスの対象）

本サービスの対象は、サービスエリア内の住所で、お客さまが所有、使用または管理する家庭用エアコンとします。

### 第4条（本サービスの依頼）

1. お客さまはH S 所定の方法により、サービス依頼するものとします。
2. お客さまは、H S のウェブサイト内の料金表および支払方法の記載に従い、あらかじめ、H S に対し、所定のサービス利用料金を支払うものとします。なお、現金振込にかかる振込手数料は、お客さま負担となります。
3. サービス依頼の混雑状況等によりご希望の日時に本サービスが提供できない場合があります。
4. サービス依頼の内容確認のため、H S からお客さまが指定した連絡先宛に、電話および電子メールで連絡をすることがあります。その際に不通等で連絡がとれない場合、サービス依頼をキャンセルさせていただく場合があります。それによってお客さまが損害または不利益を被ったとしても、H S は一切責任を負いません。
5. お客さまのサービス依頼に対して、H S が協会社の手配ができること、および第2項に定めるサービス利用料金の支払いの決済が完了している旨を確認したうえで、H S より電子メールまたは書面によりお客さまに申込完了の回答ならびに契約内容を発信した時をもって契約が成立したものとします。
6. 本サービスの対象となる家庭用エアコンがないにもかかわらず、お客さまが本サービスを申し込んだ場合（本サービスの対象外のエアコンにつき、お客さまが本サービスを申し込んだ場合も含まれます。）、H S は、本サービスを提供しません。本サービスの対象となる家庭用エアコンがないにもかかわらず本サービスの申込みがされた（本サービスの対象外のエアコンにつき、お客さまが本サービスを申し込んだ場合も含まれます。）ことが、サービス利用料金の支払い後に判明した場合、第9条(7)の規定に関わらず、H S は、お客さまの申出により、お客さまに対してサービス利用料金を返金します。

### 第5条（依頼内容の変更・キャンセル）

1. お客さまは、本サービス提供予定日の2日前の17時までに電話でH S に申し出ることによって、無償で注文内容の変更およびキャンセルをすることができます。
2. お客さまが、本サービス提供予定日の2日前の17時以降に注文内容の変更およびキャンセルする場合は、キャンセル料として5,500円（税込）が発生します。その場合、既に領収済のサービス利用料金のうち、キャンセル料を差し引いた金額をお客さまに返金します。
3. 本サービス提供開始予定時刻を過ぎても、お客さまが本サービス提供場所にご不在で本サービスが提供できなかった場合、自動的に当日キャンセル扱いとなります。

### 第6条（本サービスの実施）

本サービス提供日当日、スタッフは、お客さまに対し、作業開始前に契約内容を記載した書面をお渡しし、予定される作業の内容を確認した上で、所定の作業を行います。

### 第7条（本サービス提供における注意点）

1. 本サービス提供にあたり、電気、水道、ガス、作業場所（シンクや浴室等）を使用させていただくことがあります。その際の水道光熱費はお客さまにご負担いただきます。
2. 本サービス提供の際には現金および貴金属・貴重品は必ず片付けてご自身で管理いただくようお願いいたします。なお、適切な管理がなされていない状態で損害が生じた場合は、H S は責任を負わないものとします。
3. お客さまおよびそのご家族が感染症にかかられた場合、またはその疑いがある場合は事前にH S にお知らせく

ださい。状況により本サービスの提供を控えさせていただくことがあります。

4. 本サービスは、H Sのウェブサイト等に表示する提供範囲、手順、時間に準じて提供します。ただし、本サービス提供箇所の状態によっては異なる場合があります。
5. 本サービスの対象に故障や強度の劣化等が見られ、作業により状態が悪化する恐れがある場合、お客さまとご相談の上、作業中止させていただく場合があります。
6. 高所での作業等、危険が伴う作業となる場合、お客さまとご相談の上、作業中止させていただく場合があります。
7. 本サービス提供開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合は、お客さまにご相談のうえ、作業を中止させていただく場合があります。
8. 本サービス提供中は原則ご在宅いただきますようお願いいたします。やむを得ず本サービス提供途中に外出される際は、貴重品・金品につきましては、厳重な管理をお願いいたします。お客さまの不在時に発生した、貴重品・金品の破損・紛失に関して、H Sは責任を負いません。
9. ペットを室内にて飼われている場合は、本サービス提供の際にケージに入れていただけますようお願いいたします。ケージに入れていない状態で損害が生じた場合は、H Sは責任を負わないものとします。またケージに入れていない状態で作業スタッフに損害が発生した場合は、お客さまは損害を賠償する義務を負うものとします。
10. 本サービスの対象となる家庭用エアコンの所有者がお客さまと異なる場合、またはお客さまが他の者と共有している場合、当該所有者または共有者にこの書面に記載の事項を必ずご確認ください承諾を頂いてください。
11. その他上記以外、各サービス提供箇所の注意事項についてはH Sへご確認ください。

#### 第8条（禁止事項）

本サービスの実施に関連して、お客さまが以下の行為を行うことを禁止します。

- (1) スタッフへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他スタッフの身体等を傷つける言動
- (2) スタッフの身体に接触する行為、セクシャルハラスメントその他わいせつな言動
- (3) スタッフへの誹謗中傷およびその他名誉を傷つける言動
- (4) 法令、公序良俗に反する行為、その他H Sが不適切と判断した行為
- (5) 本サービスの提供に支障をきたす恐れのある行為
- (6) 本サービスに関連した営利を目的とする行為およびその準備を目的とする行為
- (7) その他H Sが不相当と判断する行為

#### 第9条（免責事項）

次の場合、H Sは本サービスの履行債務を免れるものとします。またそれによりお客さまが損害を被っても、H Sは責任を負いません。この場合、H Sは、既に支払われたサービス利用料金を返金しないものとします。

- (1) 地震、落雷、台風、噴火、洪水、津波、大雪等の天災や、火災、停電、戦争、動乱、騒乱、感染症の蔓延、労働争議等の不可抗力により、本サービスの実施が困難な場合
- (2) お客さまおよびそのご家族が感染症にかかれた場合またはその疑いがある場合
- (3) 本サービス提供予定箇所に、故障、不具合、または正常に動作しない状態の場合
- (4) 本サービス提供予定箇所に、故障や強度の劣化が見られるなど、作業により悪化する恐れがある場合
- (5) お客さまから第7条に定める協力が得られない場合
- (6) お客さまが第8条に定める禁止事項を行った場合
- (7) その他、H Sの責めに帰すべき事由によらず、本サービスが履行できない場合

## 第 10 条（サービス利用料金）

1. サービス利用料金は H S のウェブサイトにて定めるとおりとし、申込時に電子メールでお伝えした金額となります。お客さまは、第 4 条 2 項の規定に従いこれを支払うものとします。
2. 本サービス提供にあたり、駐車場代をサービス利用料金とは別途ご負担いただきます。なお、お客さまにて駐車場をご用意いただける場合を除きます。

## 第 11 条（本サービス実施後のご確認）

1. 本サービス作業後、お客さまに必ず仕上がり確認をしていただくものとします。
2. 前項のお客さまによるサービス結果の確認後にお客さまに署名をしていただき、この署名をもって本サービスは完了したものとします。確認の結果、汚れ残りがある場合は、その場でご指摘いただければ、指摘事項を是正する範囲でやり直しさせていただきます。ただし本サービス提供予定個所の汚れの状態によっては、汚れを完全に落としきれない場合があります。

## 第 12 条（再清掃、サービス利用料金の返金）

1. H S は本サービス作業完了日から 7 日以内に、以下を理由としたお申し出があった場合、再清掃を実施します。
  - (1) 作業実施前にお客さまと確認した作業が実施されていないことが認められる場合
  - (2) 作業の不備が明らかな場合
2. 本サービスへの申込内容とお客さまからのお申し出内容を確認し、H S がサービス利用料金の返還を行うことが妥当であると判断した場合は、妥当と判断した範囲内においてサービス利用料金を返金します。

## 第 13 条（損害賠償）

1. H S の故意または過失によって、お客さまやご家族に損害（身体傷害および財物損壊をいいます。）を与えた場合、H S が損害賠償の責任を負います。ただし損害賠償の責任を負担する範囲は、現実かつ直接に発生した通常の損害（特別損害、逸失利益、間接損害及び弁護士費用を除く。）で、本サービス作業実施時間内に H S が行った行為に限ります。
2. 第 1 項に基づいて H S が負う損害賠償額は、H S が契約する賠償責任保険に基づいて保険会社が算定した額を限度とします。
3. 第 1 項の規定にかかわらず、以下の場合には、H S は、損害賠償の責任を負いません。
  - (1) 事前にクリーニング作業工程で生じる損傷等のリスクに関する説明に対して許諾をされていた場合
  - (2) H S およびその委託する者による調査にご協力いただけない場合
  - (3) お客さまの主観的価値である無形的損害や慰謝料等の精神的損害の場合
  - (4) 2 次的（間接的）損害の場合
  - (5) 台風・地震・噴火・洪水・津波などの自然災害に起因する事故の場合
  - (6) 戦争、外国の武力行使、革命、暴動、労働争議、デモ、その他不可抗力に起因する事故の場合

## 第 14 条（個人情報取扱い）

お客さまが、本サービスに関して提供する個人情報は、H S および中国電力株式会社がそれぞれ独自に取得します。H S および中国電力株式会社は、それぞれの個人情報保護方針（H S のウェブサイト：<https://www.homeserve.co.jp/privacy.html>、中国電力株式会社のウェブサイト：<https://www.energia.co.jp/privacy.html>）にしたがって、お客さまの個人情報を利用します。

## 第 15 条（H S による契約解除）

H Sは、お客さまに以下の事由が生じた場合、お客さまに、電子メールで通知することにより、本サービスに係る契約を解除することができます。この場合、契約は、通知到達時に即座に終了します。既にH Sに支払われたサービス利用料金については、H Sはこれをお客さまに対して返金しません。

- (1) お客さまが本規約または本規約に基づく諸条件に重大な点で違反した場合
- (2) お客さまの責に帰すべき事由により、お客さまとH Sとの間の信頼関係が破壊された場合

#### 第16条 (反社会勢力の排除)

1. お客さまは本サービスの利用時および利用後において、自らが暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体、総会屋等その他これらに準ずる者に該当しないことを表明し、保証するものとします。
2. お客さまが前項のいずれかに該当するとH Sが判断した場合、H Sは何らの通知・催告なく、本サービスの提供を停止させていただくことがあります。本サービスの提供停止により当該お客さまに生じた不利益、損害について、H Sは一切の責任を負いません。

#### 第17条 (本サービスの変更、停止等)

1. H Sは、お客さまに事前に通知することなく、本サービスの内容の全部又は一部を変更又は追加することができます。
2. H Sは、以下のいずれかに該当する場合には、本サービスの利用の全部又は一部を停止又は中断することができます。この場合において、H Sはお客さまに対して、できる限り事前に通知するよう努めます。
  - (1) 本サービスに係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合
  - (2) コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
  - (3) 火災、停電、疫病、天災地変等の不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合。
  - (4) その他、H Sが本サービスの停止又は中断が必要と合理的に判断した場合
3. H Sは、お客さまに事前に通知することなく、本サービスの全部又は一部を終了することができます。
4. 本条によりお客さまに生じた不利益、損害について、H Sは一切の責任を負いません。

#### 第18条 (準拠法および合意管轄)

1. 本規約、本サービスの効力、履行および解釈に関しては、すべて日本法が適用されます。
2. 本規約、本サービスに関する訴訟の必要が生じた場合には、H S本社所在地を管轄する簡易裁判所または地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第19条 (規約の改定)

本規約は、H Sの判断により事前の予告なく変更・追加・削除されることがあります。ただし、本規約の変更がある場合には、H Sは適切な方法でお客さまに周知します。本規約変更後にお客さまとH Sとの間で本サービスに係る契約が成立した場合には、お客さまは、変更された本規約の内容に同意したものとみなされます。

#### 第20条 (誠実協議・記載外事項)

本規約に定めのない事項または本規約の解釈に疑義が生じた場合は、お客さまおよびH Sは誠意をもって協議し、解決するものとします。