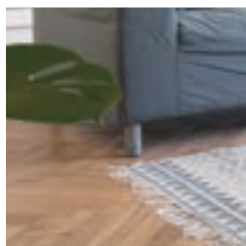
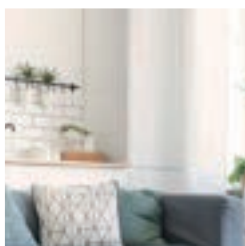
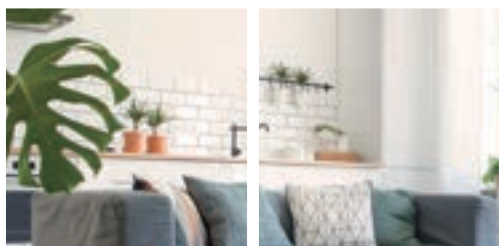


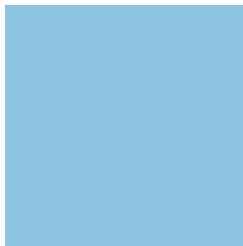
遠鉄の不動産 ご入居者様限定サービス

e住まいサポート

上質なサポートサービスをお約束するe住まいサポート
あなたの快適な暮らしをサポートします



- 駆け付けサービス
- お手伝いサービス
- 「遠鉄の不動産」
各種優待サービス



e住まいサポート専用窓口

TEL:0800-170-5108 (365日24時間受付)

e住まいサポート

駆け付けサービス

5つのサービスメニューは、通常9,900円(税込)～の応急処置が**無料**となります。

※特殊作業・部品等別途費用が発生する場合がございます。※サービスメニューによりご利用回数に制限がございます。

水廻りのトラブル

受付時間/24時間

対応時間/24時間

【利用事例】

- 排水詰まり
- トイレ詰まり
- 水栓からの水漏れ 等

【対応内容】

「水栓からの水漏れ」や「トイレが詰まった」など、室内での水廻りトラブルの際に、応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

*食洗機、洗濯機、温水洗浄便座などの家電製品本体の故障についてはサービス対象外となります。*ドラム式洗濯機の排水詰まりは2名作業となり別途費用が発生する可能性があります。*会員様が準備された水栓等の取付はサービス対象外となります。



玄関鍵のトラブル

受付時間/24時間

対応時間/24時間

【利用事例】

- 鍵を忘れてしまった
- 鍵を失くしてしまった 等

【対応内容】

「鍵を忘れてしまった」、「失くしてしまった」など、鍵のトラブルの際に専門会社を手配致します。

*1回の出動は60分程度の作業(解錠・破錠)を目安としております。*玄関鍵のトラブルのご利用について、解錠・破錠作業時には運転免許・パスポート等の本人確認書類が必要となり、お持ちでない場合はご紹介できませんので予めご了承ください。*防犯性が高い特殊な鍵は対応できない場合がございます。*破壊による開錠の対応時間は9:00～21:00となります。*破壊・本体交換が必要な作業の場合は管理会社様へご相談・ご確認ください。*ツロックの場合、2つ目の解錠は有料となります。



窓ガラスのトラブル

受付時間/24時間

対応時間/24時間

【利用事例】

- 窓ガラスが割れてしまった
- 窓ガラスにひびが入った 等

【対応内容】

窓ガラス破損時の破片の片づけ、養生作業、清掃をサポート致します。

*窓ガラスのトラブルは、事件性がある場合、警察への届け出をさせていただきます。発生した費用については、サービス実施業者の定める支払い方法にてお支払いください。*部品交換に伴う、部品の取寄せには、日数をいただく場合がございます。*不具合状況により、メーカーを手配させていただく場合がございます。*応急処置で完了しないトラブルに関しては、別途管理会社・オーナーと相談の上、二次対応を承ります。*会員様の故意・過失のトラブルで部材代・交換費・作業費などが発生した際は、会員様のご負担となります。*地域・作業内容によって即日対応できない場合や現地到着までに時間を要する場合がございますので予めご了承ください。*共用部設備におけるトラブルはサービス対象外となります。*ガス機器・電気設備のトラブルは、それぞれ年1回(入居日にかかわらず毎年1月1日～12月31日)応急処置無料で承ります。*作業スタッフ訪問時には、利用者の立会が必要となります。



ガス機器のトラブル

受付時間/24時間

対応時間/9:00～17:00

【利用事例】

- お湯が出ない
- 給湯器のリモコンにエラーが出ている
- 給湯器から水漏れしている 等

【対応内容】

「ガスコンロが着火しない」、「お湯が出ない」などのガス機器のトラブルの際に点検・調査・応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

*作業内容はガス設備トラブルの応急処置と点検等になります。*ガス機器本体の修理・交換、部品取り寄せが必要なトラブルについては即日対応ができない場合がございます。予めご了承ください。*年1回(入居日にかかわらず毎年1月1日～12月31日)までの応急処置が無料となります。



電気設備のトラブル

受付時間/24時間

対応時間/9:00～17:00

【利用事例】

- 照明がつかない
- コンセントの不具合
- 漏電ブレーカーが落ちた 等

【対応内容】

電気スイッチの不具合など電気設備のトラブルの際に点検・調査・応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

*家電製品(エアコン・温水洗浄便座・食洗機・洗濯機など)本体の故障は対象外となります。*機器本体の修理・交換、部品取り寄せが必要なトラブルについては即日対応ができない場合がございます。予めご了承ください。*年1回(入居日にかかわらず毎年1月1日～12月31日)までの応急処置が無料となります。



【注意事項】

*駆け付けサービスの1回の出動は作業スタッフ1名による、特殊工具・部品を必要としない60分程度の作業を目安としております。*60分を超える作業については、10分毎に1,650円(税込)の延長料金が発生します。*費用が発生する場合には、事前にご提示の上対応させていただきます。発生した費用については、サービス実施業者の定める支払い方法にてお支払いください。*部品交換に伴う、部品の取寄せには、日数をいただく場合がございます。*不具合状況により、メーカーを手配させていただく場合がございます。*応急処置で完了しないトラブルに関しては、別途管理会社・オーナーと相談の上、二次対応を承ります。*会員様の故意・過失のトラブルで部材代・交換費・作業費などが発生した際は、会員様のご負担となります。*地域・作業内容によって即日対応できない場合や現地到着までに時間を要する場合がございますので予めご了承ください。*共用部設備におけるトラブルはサービス対象外となります。*ガス機器・電気設備のトラブルは、それぞれ年1回(入居日にかかわらず毎年1月1日～12月31日)応急処置無料で承ります。*作業スタッフ訪問時には、利用者の立会が必要となります。

お手伝いサービス

2つのサービスメニューをいずれか年2回までは基本出張費が**無料**となります。

※3回目以降は有料になります。

照明管球交換

受付時間/24時間

対応時間/9:00～17:00

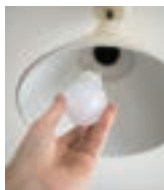
【利用事例】

- 高いところにある電球を交換してほしい
- 手が届かないので脚立を使って交換してほしい 等

【対応内容】

お部屋内の管球の交換をお手伝い致します。

*蛍光灯や電球は、事前にご準備ください。LED電球への交換については一部対応出来ない器具があることをご了承ください。*階段の上部や吹き抜けの天井など、安全確保のため作業員を補充する場合がございます。その際は費用について別途ご相談をさせていただきます。*照明器具本体の交換はサービス対象外となります。*お客様がお持ちの照明器具の取り付け、取り外しはサービス対象外となります。



家具移動

受付時間/24時間

対応時間/9:00～17:00

【利用事例】

- 部屋の模様替えをしたいけど家具が重くて運べない
- 子供机が大きくて部屋を移動できるか分からないので見て手伝ってほしい 等

【対応内容】

作業スタッフ1名を手配しお部屋の家具移動をお手伝い致します。

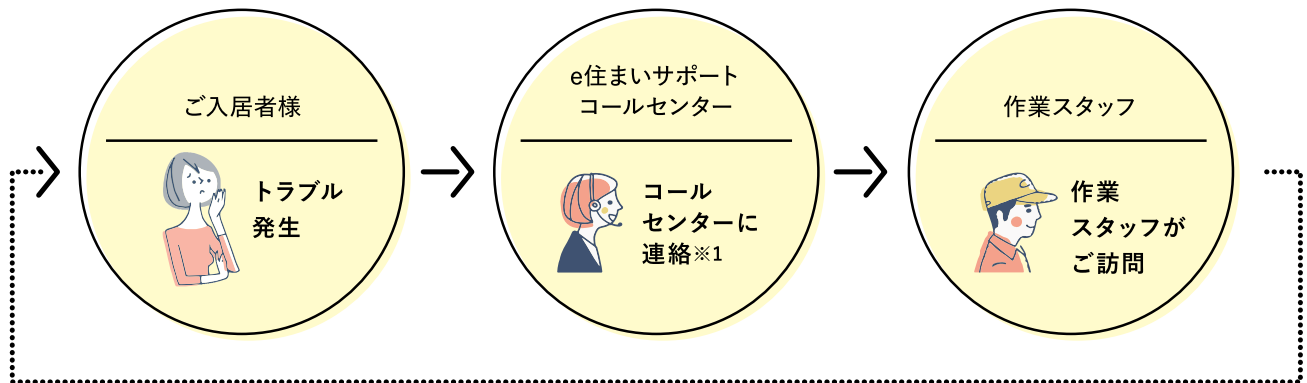
*引越越し、リフォームによる家具の移動は行えません。高価な家具や楽器など養生が必要なものはサービス対象外となります。*本サービスはお部屋内の家具の移動であり、室外への運び出しは行えません。*粗大ごみの撤出はサービス対象外となります。



【注意事項】

*お手伝いサービスの1回のご利用は作業スタッフ1名による、特殊工具・部品を必要としない60分程度の作業を目安としております。*60分を超える作業については、10分毎に1,650円(税込)の延長料金が発生します。*費用が発生する場合には、事前にご提示の上対応させていただきます。発生した費用については、サービス実施業者の定める支払い方法にてお支払いください。*お手伝いサービスは、いずれか年2回(毎年1月1日～12月31日)まで基本出張費無料で承ります。

〈対応手順〉



※1 ご入居者様のお名前や住所とあわせて、トラブル状況をオペレーターへお伝えください。

遠鉄の不動産 各種優待サービス

遠鉄の不動産

「遠鉄の不動産」が管理する物件に入居されている方限定の優待サービスです。

ご紹介

特典 01

賃貸物件をお探しのお客様をご紹介いただき
ご紹介いただいたお客様が賃貸契約を締結した際に
紹介者様へ

クオカード
500円分

または

えんてつカード
500P

プレゼント

駐車場・トランクルームを除く

ご紹介

特典 02

売買物件をお探しのお客様をご紹介いただき
ご紹介いただいたお客様が売買契約を締結した際に
紹介者様へ

仲介手数料の10%(上限5万円)の
紹介料をお支払します!

ご成約

特典 01

次回賃貸物件ご成約時に
仲介手数料の10%(※上限10万円)を
割引します!

※弊社管理外物件へのお引越しの場合、仲介手数料の5%
(上限5万円)を割引します。

ご成約

特典 02

売買物件ご成約時に
仲介手数料の10%(上限5万円)を
割引します!

ご利用には各種規定がございます。詳しくは各店舗までお問合せください。

『e住まいサポート』利用規約

【第1章 総則】

第1条 (適用関係)

- この利用規約は、遠州鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）が運営するe住まいサポート（以下「本サービス」といいます。）の提供及びその利用に関して適用されます。
- 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に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。それらの諸規定はこの利用規約の一部を構成するものとします。
- 利用規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

第2条 (定義)

- 「会員」とは、この利用規約に同意の上、当社所定の加入手続きを行い、当社がこれを承諾した個人をいいます。
- 「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戸として加入申込時に指定した居住住戸（事業用途に供する場合は除きます。）をいいます。
- 「利用者」とは個人である会員、及びそれらの同居人を合わせたものをいいます。

第3条 (本サービスの利用)

- 会員及び利用者は、この利用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。
- 会員は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人にこの利用規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとし、また、本サービスを利用する場合には、利用者であることが特定できる情報を窓口に伝達することが必要となります。

第4条 (会費)

- 本サービスの利用に係る料金（以下「利用料金」といいます。）は、申込書記載の金額又は当社から会員へ事前案内した金額とします。
- 会員は毎月の利用料金を、当社が指定する方法により支払うものとします。なおお支払い済みの会費は退会、加入資格の取り消し、その他理由の如何を問わず、返金しないものとします。

第5条 (有効期間)

本サービスの有効期間は、サービス対象物件について会員が締結した賃貸借契約書の契約期間同一とします。但し、本サービスはサービス対象物件の賃貸借契約が終了する場合には、賃貸借契約の終了をもって本サービスの利用を終了することとします。また、当社の管理が終了した場合も当社管理終了日をもって本サービスの利用を終了することとします。

第6条 (登録情報の変更)

- 会員は、当社に届け出た連絡先・住所や同居人等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。
- 登録情報の変更は、原則として会員の申し出により行うものとします。
- 登録情報の不備、変更手続きの不履行や遅延等により会員又は利用者が不利益を被ったとしても、当社は責任を負いません。

第7条 (退会・会員資格の取消し)

- 会員が退会を希望する場合には、当社所定の退会手続きを行うものとします。
- 会員又は利用者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ます。
 - 加入申込時に虚偽の申告をした場合
 - 本規約又は諸規定の定め違反した場合
 - 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
 - 暴力、威力詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会定位勢力）に属する、又は、密接な関係を有する場合
 - その他、当社が会員又は利用者として不適切とみなした場合

第8条 (個人情報)

- 当社は、本サービスの申込又は利用等を通じて当社が知り得た会員及び利用者の個人情報（以下「会員等の個人情報」といいます。）について「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。
- 会員は、会員等の個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
 - 利用者より依頼を受けた各種サービスを当該利用者に対して提供するため

- ②本サービスの運営上必要な事項を会員に知らせるため
 - ③本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するため
 - ④本サービスの利用状況や会員の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
 - ⑤関連サービスや商品の情報を提供するため
- 当社は、本サービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。当社は業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員等の個人情報を取り扱わせることがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとします。
 - 前項に定める場合のほか、次の各号いずれかに該当する場合は、当社会員等の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
 - ①個人または公共の安全を守るために緊急の必要がある場合
 - ②裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合
 - ③当社の権利又は財産を保護するために必要不可欠である場合
 - ④当社が本サービスを運営維持のため必要不可欠と判断する合理的且つやむを得ない事由が生じた場合

第9条 (規約の追加変更)

当社は、本サービスの運営上、この規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、会員及び利用者の了承を得ることなく、規約を追加変更することがあります。この場合には本サービスの利用条件は、変更後の規約に従うことを会員及び利用者は予め承諾します。

第10条 (免責)

当社は、本サービスの運営に関して故意又は、重大な過失がない限り、会員及び利用者に対して損害賠償責任を一切負わないものとします。

第11条 (提供の拒否)

- 当社および提携会社は、以下のいずれかの事由に該当すると判断した場合、会員に対して、本サービスの提供を拒否することができるものとします。
 - ①会員本人からの本サービスの利用申込みであることを確認できない場合
 - ②本サービスの対象となるトラブルの原因箇所が住宅の専有部分以外の共有部分または共用部分あるいは国・公共団体等が所有する部分などの場合
 - ③本サービスの対象となるトラブルの原因箇所が店舗、事務所またはこれに類するものである場合
 - ④台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天災地変もしくは戦争・暴動または公権力の行使等により、本サービスを提供することが困難または危険が伴うことが予測される場合
 - ⑤本サービスの対象となるトラブルの原因が会員の故意による場合
 - ⑥本サービスの対応内容を逸脱する場合
 - ⑦本サービスの対象について、同一箇所または同一原因であり、かつ1ヶ月のうち3回以上の依頼があった場合
 - ⑧提携会社が本サービスを提供することが困難であると判断する場合
 - ⑨本サービスを提供することにより、第三者の所有物の損壊、第三者の権利または利益の制限あるいは第三者に損害が生じることが想定される場合
 - ⑩当社または提携会社のシステムの定期的、緊急的な保守点検が必要な場合またはシステムに障害が発生した場合
 - ⑪停電が発生した場合
 - ⑫前各号以外でも、社会通念上、本サービスの提供が困難であるとみられる場合

第12条 (譲渡禁止等)

会員は、会員の権利について、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13条 (合意管轄)

会員および当社は、本規約に関連した訴訟を行う場合は、当社本社所在地管轄する簡易裁判所を管轄裁判所にすることに合意します。

第14条 (準拠法)

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第15条 (その他)

本規約に関する疑義または本規約に定めのない事項については、会員および当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

【第2章 e住まいサポート内容】

第16条 (内容)

- 利用者はサービス対象物件において、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コールを利用し、当社提携会社が提供する24時間365日、トラブル解決を図るための情報提供又は現場対応サービスを受けることができます。

【駆け付けサービス】

- ①水廻りのトラブル
- ②玄関鍵のトラブル(特殊構造の鍵に関しては開錠出来ない場合があります。)
- ③窓ガラスのトラブル
- ④ガス機器のトラブル
- ⑤電気設備のトラブル(家電製品等は対象外とします。)
但し、電気設備のトラブル・ガス機器のトラブルの対応時間は午前9時から午後5時迄とします。また、各年1回(毎年1月1日から12月31日迄の期間内)まで基本出張費無料となり、年2回目以降9,900円(税込)/回とします。

【お手伝いサービス】

- ①管球交換サービス(管球は予め会員様にてご用意いただきます。)
 - ②家具移動サービス(専有部内での移動・作業に限ります。)
但し、お手伝いサービスの対応時間は午前9時から午後5時迄とします。また、いずれか年2回(毎年1月1日から12月31日迄の期間内)まで基本出張費無料となり、年3回目以降9,900円(税込)/回とします。
- 前項の作業スタッフ訪問時には、利用者の立会が必要となります。
 - 利用者は、作業員が現場への出勤時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場へ出勤することに時間を要する場合があること、また山間部については翌日以降の訪問となる場合があることを予め承諾することとします。
 - 利用者は、駆け付けサービスの利用時に騒音・作業音等が発生し周辺住民に影響が及ぶ場合には、騒音に関する周辺住民への説明などの対応を行うものとします。

第17条 (利用料金)

- 利用者はe住まいサポートを無料で受けることができます。但し、60分を超過した作業の代金(超過10分ごとに1,650円(税込))については、利用者が別途実費を負担するものとします。また、対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金についても利用者が別途負担する場合があります。
- 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、作業スタッフ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。
- e住まいサポート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、利用者は作業スタッフ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。
- 当社は前3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、会員はこれを承諾するものとします。

第18条 (除外事項)

次の場合はe住まいサポートの対象外とします。

- ①建物共有スペースにおけるトラブル
- ②家電製品等に関するトラブル
- ③入居当初からの故障・破損に関するトラブル
- ④原状回復に関するトラブル
- ⑤地震等の天災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑥その他当社が不適切と判断した場合
- ⑦午後9時から翌日午前9時までの時間帯において、器物の破壊作業等で当社または提携会社が周辺住民に迷惑を掛けると判断する作業
- ⑧その他当社または提携会社が不適切であると判断する作業

第19条 (遠鉄の不動産優待サービス)

- 遠鉄の不動産優待サービスとは、本サービス利用者から当社から提供する各種優待サービス(以下「優待サービス」といいます。)の総称です。
- 優待サービスの利用には各種規定があります。詳しくは遠鉄の不動産各店舗までお問い合わせください。
- 優待サービスは、利用者の承諾なく、また利用者へ事前の通知なく、任意に当該サービスの全部又は一部を変更すること、休止することがあります。
- 優待サービスに関する事項は当社不動産事業部へお問い合わせください。

2022年8月26日制定

遠州鉄道株式会社

〒430-0933 静岡県浜松市中央区鍛冶町319-28 遠鉄鍛冶町ビル2階 TEL：053-454-2244