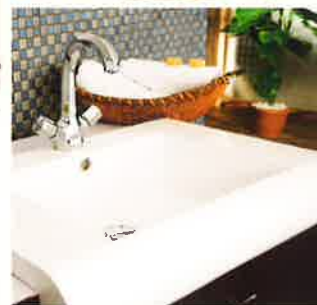


戸建て向け会員制サービス

住まいのりーライフサポート

Smiley Life Support

安心・快適な日常生活をサポートします。



緊急トラブルサービス



お手伝いサービス



リビングサポートサービス

戸建て向け会員制サービス

住まいりーライフサポート Smiley Life Support

「安心・快適な生活」を提供する、
会員制サービスです。

住まいりーライフサポート 3つのPOINT

基本出張費
応急対応無料
(30分程度)



受付・対応時間
24時間

※お手伝いサービス、リビング
サポートサービスの対応時間は
9:00~17:00となります。

スタッフ
**サービススタッフの
手配**



サービスのご利用・お問い合わせは
サービス専用ダイヤルへお電話ください。



0120-996-435



緊急トラブルサービス

受付/24時間 対応/24時間

暮らしの身近なトラブルに駆け付け、迅速にサポートするサービスです。

会員特典 応急対応無料(30分程度) & 回数制限無し



水のトラブル

水が出ない、止まらない、トイレが詰まったなど、緊急時の一次対応をいたします。

対応内容

- 現場点検・調査
- ラバーカップ・ローポンプでの排水つまりの除去
- シールテープ処理 ● 調整作業

ご利用上の注意

特殊作業や特殊な部品が必要な場合は別途ご相談となります。
特殊作業や特殊な部品代については、お客様のご負担となります。



ガラスのトラブル

ガラスを修理・交換するサービススタッフを手配いたします。一般的なガラスであれば交換作業も即日対応いたします。

対応内容

- 破損したガラスの後片付け
- ベニヤ板などの応急処置

ご利用上の注意

事件性がある場合は警察への届け出をされてからの状況に応じてのご対応となります。



給湯器のトラブル

すぐに直して貰いたい給湯器のトラブルにサービススタッフを手配いたします。

対応内容

- サービススタッフの手配

ご利用上の注意

完全に故障と判断された場合の修理・交換に関してはお客様と相談のうえでの対応となります。メーカー対応の場合は9:00~17:00となります。

🏠 お手伝いサービス

受付/24時間
対応/9:00~17:00

日常生活の中でのちょっとしたお手伝いに、サービススタッフが伺います。

会員特典 下記3サービスのいずれかを
年2回まで料金無料(30分以内の作業) ※年3回以降は
有料サービスとなります



照明器具の管球交換
お部屋の照明器具(蛍光灯など)の管球交換作業を行う業者を手配いたします。

ご利用上の注意

管球類は予めご用意ください。吹き抜けなど、高所作業にかかる足場設置費用は、お客様負担とさせていただきます。



高所設置窓の清掃
手の届かない高所にある窓の清掃をお手伝いいたします。

ご利用上の注意

吹き抜けなど、高所作業にかかる足場設置費用は、お客様負担とさせていただきます。



家具の移動
家具の移動のお手伝いをいたします。

ご利用上の注意

運ぶものの大きさや重さなどによって特殊な用具や人数が必要になる場合は、別途費用が発生する場合があります。

🔧 リビングサポートサービス

受付/24時間
対応/9:00~17:00

信頼できる専門会社を、お得な価格で、電話一本でご紹介いたします。

(有料オプションサービス ※ご相談・お見積もりは無料)

会員特典 作業料金または工事代金を **優待価格** でご提供



リフォーム・修繕
お住いの住居を知り尽くしている工務店の視点でクロス貼替、畳表替え、カーペット貼替、フローリング補修・貼替に至るまでより快適なお住まいのご提案をいたします。



ハウスクリーニング
お忙しいお客様に代わってプロの技術でクリーニングいたします。



**エアコン・換気扇
クリーニング**
エアコン・換気扇を分解し普段はできない細部まで徹底洗浄いたします。



給湯器入替
給湯器の寿命はメーカーで10年といわれています。お問い合わせの場合は給湯器のメーカー・型番をご確認ください。



建具リペア・床補修
建付けが悪くなった扉や、傷が目立つフローリングなどを、スムーズに綺麗に修繕いたします。

ご利用上の注意

※サービス内容に該当しないものに関してはオペレーターにご相談ください。
※状況により希望に添えない場合があります。 ※一部対応できない地域がございます。
※新築マンションのアフターサービス期間中は、売主に対処をご依頼させていただく場合があります。

Q & A

よくある疑問・質問にお答えします。

Q.1 [緊急トラブルサービス][お手伝いサービス]をお願いしたら、誰が来てくれるの?

A 本サービスは運営会社の協力店の担当者が参ります。なお、ご自宅に向かわせていただく際、事前に担当者名をご案内いたします。

Q.2 [緊急トラブルサービス][お手伝いサービス]をお願いしたら、何分で来てくれるの?

A お電話をいただいてから、目安としては1時間半~2時間になります。お住まいの地域、交通状況などにより前後する場合がございます。また、可能な限り電話口でも一次対応のお手伝いをさせていただきます。

Q.3 [水のトラブル][ガラスのトラブル]の応急対応無料とは、どこまでが無料なの?

A 30分程度(作業員1名での作業)の応急処置と出張費が無料となります。超過作業料、部品交換の費用は別途、お客様のご負担となります。部品交換や二次対応については、事前に費用をお伝えし、お客様のご要望・ご了承いただいたうえでのご対応になりますので、ご安心ください。

Q.4 会員本人でないと対応していただけないの?

A 会員本人様、もしくは同居される親族の方であれば、対応が可能です。なお、対応は会員様のご登録いただきました住居が対象となります。

Q.5 [お手伝いサービス]は年2回まで出張料金が無料になっているけど、3回目はいくらになるの?

A 3回目からは出張料金8,000円(税別)[対応時間 7:00~22:00]を承ります。また、夜間[22:00~翌7:00]は11,000円(税別)となります。3回目のお客様に対しては予め、料金がかかる旨をご説明させていただきます。

Q.6 [家具の移動]はどのくらいの家具まで対応可能ですか?

A 本サービスの無料範囲は『スタッフ1名で30分程度の作業時間にて対応できる範囲』を想定しております。そのため、その範囲を超える重量または大きさの家具移動、および機器や道具などの利用が必要な家具移動はできませんのでご理解ください。

Q.7 サービスを受ける日時は指定できるの?

A できる限りお客様のご要望のお時間にお伺いさせていただきますが、サービス内容や、時期・時間帯、ご利用地域によっては、日時が指定できない場合がございますのでご了承ください。

Q.8 洗濯機が壊れた時は、直してもらえるの?

A 申し訳ございません。洗濯機、冷蔵庫などの家電製品の修理は本サービスではご対応できませんのでご了承ください。

住まいりーライフサポート利用規約

住まいりーライフサポート利用規約は、しあわせ家族住宅株式会社(以下、「当社」という)が住まいりーライフサポート会員に対してクオデザイン株式会社(以下、運営会社)より提供された会員専用の優待サービスのうち一部サービス業務を委託する株式会社リロクリエイト(以下、「委託会社」という)が提供する会員制サービス(以下、「本サービス」という)について定めるものとする。

第1条(組織)

本サービスは「住まいりーライフサポート」と称し、本サービス利用規約(以下、「本利用規約」という)に基づき、本サービスに入会された方(以下、「会員」という)を構成員とする。

第2条(目的)

本サービスは、安心で快適な生活に役立つサービスである緊急トラブルサービス、お手伝いサービス、リビングサポートサービスを委託会社が会員に提供することを目的とする。

第3条(内容)

本サービスは、委託会社によるサービスの手配・取次・紹介を内容とする。尚、本サービスは、委託会社が運営するコールセンターにおいて下記業務を行うことを指すものとする。

1.緊急トラブルサービス

- ①水のトラブル
 - ②ガラスのトラブル
 - ③給湯器のトラブル
- 但し、給湯器のトラブルの対応時間は、午前9時から午後5時までとする。

2.お手伝いサービス

- ①照明管球交換
 - ②高所設置窓の清掃
 - ③家具の移動
- 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時までとする。

3.リビングサポートサービス

- ①リフォーム・修繕
 - ②ハウスクリーニング
 - ③家事代行
 - ④パソコンサポート
 - ⑤エアコン、給湯器の修理・交換
 - ⑥フローリングの補修・張替
- 但し、リビングサポートサービスの対応時間は、午前9時から午後5時までとする。

第4条(対象物件)

本サービスは、日本国内(離島を除く)に所在し、かつ、当社が提供する住宅の専有部分に限り利用できるものとする。

第5条(利用期間)

本サービスは、当社が提供する住宅の引き渡しを行った日時より10年間に限り、利用できるものとする。

第6条(会員資格)

本サービスの提供を受ける会員とは、当社の住まいりーライフサポートの会員で、かつ当社が定める登録手続きを行った会員をいう。また、住まいりーライフサポート会員でなくなった場合、会員資格を失うものとする。

第7条(利用資格)

本サービスは、所定の手続きを行った会員及びその家族(以下、会員等という)に限り利用できるものとする。尚、手続き時に登録した住所の住居を対象とする。

第8条(利用方法)

会員等は、本利用規約及びご利用案内に記載された内容に従って自らの責任によりサービスを利用するものとする。尚、会員等は、本サービスを利用することによって、本利用規約の内容に承諾したものとみなす。会員等が本サービスを利用する上での費用につき、下記の通り定める。

1.緊急トラブルサービス

応急処置については無料。但し30分を超える作業料、部材及び部品代等については、会員等の負担とする。

2.お手伝いサービス

年2回までは無料。但し年3回目以降の利用料、30分を超える作業料及び足場設置費用等については会員等の負担とする。

3.リビングサポートサービス

作業料金または、工事代金を優待価格でのご提供とする。

第9条(内容の変更等)

本サービスは、当社、運営会社及び委託会社が目的の遂行に必要な場合また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、会員等の承諾または会員等への事前通知なく内容を変更し、提供の一部を中止できるものとする。

また、以下の場合は、サービスの提供を中断することができるものとする。

- ①震災・火災・洪水・津波・戦争・騒乱・労働争議・システム障害・停電、本サービスに係るシステムの定期的または緊急に行う保守・点検、その他予測できない非常事態

第10条(禁止行為)

会員等は、以下の行為を行ってはならないものとする。

- ①本サービスの内容及び全国共通フリーコールを利用資格のない第三者に知らしめ、サービスを提供させる行為
- ②本サービスを営利目的で利用する行為、または本サービスを通じて営利を得る目的の行為
- ③ご利用案内に記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本利用規約を逸脱する行為及びそれに類する行為
- ④本サービスに係る個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
- ⑤本サービスに係る個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為
- ⑥本サービスに係る個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為
- ⑦政治・選挙・宗教活動及び個人の思想による活動の一切とそれに類する行為
- ⑧犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに類する行為
- ⑨法律に違反する行為または違反の恐れのある行為
- ⑩その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し不適切と当社及び委託会社が判断する行為

第11条(提供の拒否)

以下の事由に該当した場合、本サービスの提供及び緊急対応を拒否することができるものとする。

- ①利用者であることを確認できない場合
- ②原因箇所が戸室外共用住宅等の共有・共用部分及び国や公共団体等が所有する公的部分などの場合
- ③店舗、事務所またはこれに類する区画と当社及び運営会社が判断した場合
- ④温水洗浄便座・洗濯機等の機器の応急処置を求められた場合
- ⑤台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天変地異もしくは戦争・暴動、または公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が伴うことが予測される場合
- ⑥給水管が凍結している場合
- ⑦雨漏れ・上階、隣接からの漏水
- ⑧カギの開錠に伴う、カギの作製、シリンドラー交換
- ⑨トラブルの原因がサービス利用者の故意による場合
- ⑩既に応急処置がされており、部品交換等の二次的な利用の場合
- ⑪同一箇所・同一原因について、短期間のうち複数回の依頼があった場合
- ⑫サービス提供者の判断により作業困難と判断した場合
- ⑬本サービスの提供により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定されるが、第三者の承諾が得られない場合
- ⑭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(問題解決)

会員等は、本サービスを遂行するために緊急対応を行った協力会社(以下「協力会社」という。)の過失、債務不履行等により損害を受けた場合、協力会社と協議の上問題解決にあたるものとする。尚、委託会社は速やかな問題解決のため努力するものとします。

第13条(退会・会員資格の取消し)

- 1.会員が退会を希望する場合には、退会確認申請書またはコールセンターへの電話で会員と確認が取れた場合、退会手続きを行うものとする。
- 2.会員また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する。
 - ①加入申込時に虚偽の申告をした場合
 - ②本規約また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不作為等で本サービスの業務に支障をきたした場合
 - ④暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団もしくは個人(いわゆる反社会的勢力)に属する、または密接な関係を有する場合
 - ⑤その他、当社が会員または利用者として不適切とみなした場合

第14条(免責)

本利用規約またはサービスご利用案内の「ご利用上の注意」の違反等、会員等の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社、運営会社、委託会社及び協力会社はその責めを免れるものとする。また会員等は、本サービス利用の際に過失等、当社、運営会社、あるいは委託会社の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社、運営会社、あるいは委託会社はその責めを免れるものとする。

第15条(個人情報の取り扱い)

当社及び委託会社は、会員等の個人情報については、個人情報保護法に従い、必要な保護措置を講じたうえで、以下の通り取扱うものとする。

- 1.会員等が本サービスの提供を受けるために会員等が自ら告知する以下の個人情報を取得する
 - ①姓名、会員との関係、郵便番号、住所、生年月日、性別、電話番号、FAX番号、電子メールアドレス、職業、勤務先等の会員等がご利用時または会員登録時に届け出た事項
 - ②会員等が本サービスの利用にあたって、会員等の申し出により届け出た事項
- 2.前項で取得した個人情報を以下の目的のために利用する
 - ①各種会員制サービスの募集・提供・管理に関するため
 - ②当社及び委託会社のサービスに関する情報提供資料を送付するため
 - ③お問い合わせに関する回答・資料送付のため
- 3.委託会社は、前項第二号の目的の範囲で機密保持契約を結んだ協力会社に個人情報を預託し、預託を受けた協力会社は同様の範囲で個人情報を利用する

第16条(利用規約の変更)

本サービスは、本サービスの目的の遂行に必要な場合また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、会員等の承諾または会員等への事前通知なく、本利用規約を変更できるものとする。

第17条(個人情報の開示、訂正、削除)

会員等は、当社及び運営会社、委託会社に対して自己に関する個人情報を開示するよう請求することができる。万一登録内容が不正確または誤りであることが判明した場合には、当社及び運営会社、委託会社は速やかに訂正または削除に応じるものとする。

第18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属的合意管轄裁判所とする。

以上

■施工会社

レビック株式会社

〒590-0024

大阪府堺市堺区向陵中町3丁4-24

TEL.072-240-3550 FAX.072-255-2033

■運営会社

クオデザイン株式会社

〒596-0823

大阪府岸和田市下松町911番地7号小山ビル205号

TEL.072-426-2051 FAX.072-426-2053