

コンシェルジュサービス会員規約

第1章 総則

第1条（適用関係）

1. この会員規約は、株式会社三ラージ（以下「当社」といいます。）が株式会社アクトコールを通じて運営するコンシェルジュサービス（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（以下「会員規約」といいます。）。
2. 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会員規約の一部を構成するものとし、この会員規約に定める内容と異なる場合、諸規定の内容が優先されます。

第2条（定義）

1. 「サービス対象物件」とは、当社が、本サービスを提供する住戸をいいます。
2. 「会員」とは、サービス対象物件に居住する方で当社所定の方法で申請し、当社が登録した個人をいいます。
3. 「利用者」とは、会員及びその同居人をいいます。

第3条（本サービスの利用）

1. 利用者は、この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. 会員は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人にこの会員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す。

第4条（会員カード）

1. 当社は、会員に対して会員カードを発行し、貸与します。会員カードは、本サービス提供元を通じてお届けします。
2. 会員は、第三者に対して、会員カードの譲渡又は貸与をしてはならないものとします。
3. 会員カードを紛失した場合には、会員は当社に対して、当社所定の方法で再発行の依頼をするものとします。なお、再発行は有償とします。
4. 本サービスの有効期間が終了した場合、会員は当社に対して、所定の方法で会員カードを返還するものとします。

第5条（有効期間）

1. 本サービスの有効期間は、当社が指定した日をもって開始とし、当該サービス対象物件に入居する契約が終了した日をもって終了とします。
2. 既に入居している住戸が新たにサービス対象物件となった場合には、当該住戸がサービス対象物件となった日をもって、本サービスの有効期間の開始とします。
3. 入居している住戸がサービス対象物件でなくなった場合には、当該住戸がサービス対象物件でなくなった日をもって、本サービスの有効期間の終了とします。

第6条（登録情報の変更）

1. 会員は、当社に届け出た連絡先や同居人等の情報（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をとるものとします。また、登録情報の変更は会員の申し出により行います。
2. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延などにより会員が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

第7条（利用資格の取消し）

利用者が次のいずれかに該当した場合、当社は利用者の利用資格を取り消すことができるものとします。

- ① この会員規約又は諸規定の定めに違反した場合
- ② 不要な問合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
- ③ 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若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する、又は密接な関係を有する場合
- ④ その他、当社が利用者として不適切とみなした場合

第8条（個人情報）

1. 当社は、本サービスの利用等を通じて当社が知り得た利用者の個人情報（以下「利用者の個人情報」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。
2. 利用者は、利用者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。
 - ① 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利用者に知らせるため
 - 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利用者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
3. 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。この場合、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に利用者の個人情報を取り扱わせることがあります、利用者はあらかじめこれに同意するものとします。
 4. 前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
 - ① 個人又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 当社が本サービスの運営維持のため必要不可欠と判断する合理的か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）

この会員規約については、利用者が情報を得る本日現在の最新のWebサイトに掲載されたものによることとします。

([http://www.largenavi.jp/Pandora/dp.do;jsessionid=A1B44241CEB86205518AA07EA7ED1FE0?jumpTo=Reader&variables\(articleId\)=501](http://www.largenavi.jp/Pandora/dp.do;jsessionid=A1B44241CEB86205518AA07EA7ED1FE0?jumpTo=Reader&variables(articleId)=501))

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、利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

第2章 コンシェルジュサービス

第11条（内容）

1. 利用者は、当社が提携する企業（以下「業務提携先」といいます。）から、所定の方法により、コンシェルジュサービスを受けることができます（サービスによっては第4条に定める基本料金以外に別途費用が生じる可能性があります）。当社は、これらのサービスの提供に関して利用者と本サービス業務提携先の間に生じる紛議について、責任を負わないものとします。但し、当社の責に帰すべき事由により、当該紛争が生じた場合は、当社は責任をもって解決に努めるものとします。
2. コンシェルジュサービスの一部を利用できない地域があります。
3. コンシェルジュサービスの内容、価格、利用方法などは、利用者が情報を得る最新のWebサイトに掲載するものとします。

([http://www.largenavi.jp/Pandora/dp.do;jsessionid=A1B44241CEB86205518AA07EA7ED1FE0?jumpTo=Reader&variables\(articleId\)=501](http://www.largenavi.jp/Pandora/dp.do;jsessionid=A1B44241CEB86205518AA07EA7ED1FE0?jumpTo=Reader&variables(articleId)=501))

第3章 ライフサポートサービス

第12条 (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。）
 - ⑥ 悪質な訪問販売、不審者、騒音その他、居住環境に関するトラブル
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。

第13条 (利用料金)

1. 利用者は、現場駆けつけを原則として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1,575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実費を負担する場合があります。
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、現場駆けつけ作業員（以下「作業員」という。）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（作業料金・部品代）でサービスを依頼することができます。
4. 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、利用者はこれを承諾するものとします。

第14条 (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時以降午前9時までの時間帯における破壊による開錠

- ③ 利用者が所有する家電製品等に関するトラブル
- ④ 入居日から2週間以内に発生するトラブル（カギのトラブル除く）
- 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 その他当社が不適切と判断した場合

平成23年7月1日制定