

「おうちサポート」に関する重要事項説明

このたびは、横浜ケーブルビジョン株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する、「おうちサポート(以下「本サービス」といいます。)」にお申し込みいただき、ありがとうございます。

本サービスは、当社が提供するサービスで、お客さまが当社に会費を支払うことで、ジャパンベストレスキューシステム株式会社(以下「JBR」といいます。)の提供する、生活救急サービスおよび総合生活サポートサービス(以下「JBR サービス」といいます。)を優待価格で利用できる会員優待取次ぎサービスです。JBR サービスは、JBRが提供するサービスになりますので、個々の作業内容のお申し込みをする際に、JBR へ直接お申し込みいただけます。

本サービスは当社が定める「おうちサポートサービス利用規約」(以下「本サービス規約」といいます。)および、JBR が定める「業務提携先規約」に基づいてご提供いたします。

本書は、本サービスのご契約にあたり、お客さまにご確認いただきたい事項を説明しております。

内容について本サービスのお申し込みまでにご確認いただき、あらかじめご了承のうえご利用ください。

□ ご契約条件について

本サービスご契約には、当社が提供する TV サービス・NET サービス・電話サービス(以下「YCV サービス」といいます。)のご加入者さまで以下各号に定めるいずれかのお客さまであることが必要です。

YCV サービスのご利用には、月額基本料金、工事費などが必要です。解約には撤去費が必要です。

1. 当社が提供するYCVサービスに新たにお申し込みいただくと同時に、本サービスをお申し込みいただきご利用される方
2. 既に当社が提供するYCVサービスにご加入いただいております、新たに本サービスをお申し込みいただきご利用される方
3. 個人名義でご契約される方(法人名義でご契約の方を除く)
4. 当社が認める加入の条件を満たされている方

□ おうちサポートについて

1. 本サービスは、当社が提供するサービスです。
生活救急サービスおよび総合生活サポートサービスは、JBRが提供するサービスです。
2. JBRサービスの実際の作業等は、JBRおよびJBRの業務委託先により行います。JBRのサービス提供に関して発生したトラブル等については、当社は一切責任を負いませんので、JBRおよびJBRの業務委託先にお問合せください。
3. 本サービスをご契約の方は、JBRサービスの緊急かけつけサービスを回数に制限なく出張費・作業費無料の会員価格にてご利用いただけます。
4. 本サービスをご契約の方は、JBRサービスのハウスサポートサービス(エアコン、換気扇、室内クリーニング)、家事代行サービス(日常掃除、食器洗い、洗濯、買い物、アイロンがけ、花の水やり、押入れ掃除など)を通常価格の30%割引の会員価格でご利用いただけます。
5. 本サービスご契約の翌日以降から下記の会員価格にてご利用いただけます。お申し込み日当日のご利用は、JBRサービスの通常料金でのご利用となります。また、お申込を郵送にて行う場合には、お申込書が当社へ到達した日(当社受領日)の翌日以降から下記の会員価格にてご利用いただけます。それ以前のご利用は、JBRサービスの通常料金でのご利用となります。あらかじめご了承ください。

□ 本サービス月額基本料金について

サービス名	ご提供料金
おうちサポート	300 円(税込 330 円)
おまかせサポート + おうちサポート	700 円(税込 770 円)

※ 既に当社の YCV サービスにご加入のお客さまの場合、申込日の翌日から日割りをを行います。YCV サービスの新規申し込みと同時に「おうちサポート」のお申し込みをされたお客さまの場合、YCV サービスの工事完了日の翌日から日割りをを行います。解約月は、1 か月分の月額基本料金を請求します。

□ JBR サービスご提供料金(会員価格)について

サービス名	ご提供料金(会員価格)
カギのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
水まわりのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
ガラスのトラブル解決サービス	作業費・出張費無料
ハウスクリーニングサービス	通常価格の 30%割引

※ 作業内容によっては、部品代、特殊作業などの別料金が発生する可能性があります。

※ 部品代、特殊作業などの別料金は実際の作業後にお支払いが必要になります。

※ ガラス交換の場合は、必ず部品代が別途かかります。

□ お申込み時のご注意事項

1. JBR サービスのご利用場所は、YCV サービスのご契約住所に限定されます。自動車・バイクの開錠は、YCV サービスのご契約住所以外でもサービス提供可能になります。
2. 本サービスは、利用者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決を保証するものではありません。

□ 提供時期

既に YCV サービスにご加入のお客さまへのおうちサポートの提供時期は、お客さまのお申し込みを当社が承諾した日から、契約終了までの期間です。YCV サービスの新規申し込みと同時に おうちサポートのお申し込みをされたお客さまへの おうちサポートの提供時期は、YCV サービスの工事完了日から、契約終了までの期間です。
なお、会員価格にてジャパンベストレスキューシステム株式会社 (JBR 社) が提供する、「生活救急サービス及び総合生活サポートサービス」(別途個別に JBR 社にお申し込みが必要になります) をご利用いただけるのは、おうちサポートにお申し込みいただいた翌日以降です。

□ 個人情報の取り扱いについて

1. 当社は、本サービスの利用に当たって、本サービスの契約・解除、本サービス会員であることの確認、本サービスの月額利用料金の請求、本サービスに関する情報提供サービスなどを行なうために、個人情報を利用いたします。
2. 前項の規定にかかわらず、次に掲げる場合にあっては当社が本サービス会員の個人情報を利用することがあります。
 - (1) 法令に基づく場合
 - (2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - (3) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - (4) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
3. 当社は、個人情報を上記利用目的の範囲内で外部事業者へ委託することがあります。
4. 当社は、本サービス提供にあたり、サポートサービスの優待利用権の適合確認を行うために本サービス会員の個人情報(氏名・電話番号・住所など)を専用回線によるデータ転送でサポートサービス提供会社へ提供いたします。なお、個人情報の提供にあたっては、サポートサービス提供会社と情報の取り扱いに関する契約を締結しております。
5. 当社は本サービスを申し込むにあたり個人情報をご提供いただけない場合は本サービスを提供することができません。
6. 当社は、本サービスの提供に当たって、本契約者から取得した個人情報については、当社指定の加入申込書における <個人情報の取り扱いについて>の同意事項を本サービスの提供においても有効とします。
7. 本サービスの提供における個人情報の取り扱いは、上記に定めるほか、当社および JBR が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

□ その他注意事項

1. 料金未納に伴う強制解除など、当社が行う本サービスの解除が生じた後に、再度、本サービスのご利用をご希望される場合は、新たにご契約が必要となりますので、当社コールセンターまでご連絡ください。
2. お客さまのお申し出による解除の場合も上記 1. と同様になります。
3. 本サービスのご利用によって生じるお客さまの損害および本サービスのご利用によりお客さまが第三者に対して与えた損害については、当社の故意または重過失が原因であった場合を除き、当社は一切の責任を負いません。
4. 本サービスのご利用にあたり、本サービス規約に基づき当社が不適切と認めた利用者に対しては、本サービスの利用契約を即時解除する場合があります。なお、当社が提供する他の YCV サービスをご利用の場合には、同様に当社が当該 YCV サービス契約を解除することがあります。

□ 生活救急サービスおよび総合生活サポートサービス(JBR サービス)の利用申し込みについて

1. 訪問前に作業内容のお申し込みが必要です。作業内容のお申し込みは、JBR へ個別にお申し込みとなります。
2. 本サービスお申込み日の翌日よりご利用可能となります。

JBR カスタマーセンター専用ダイヤル	対応時間
0120-024-787	年中無休

- (1) 本サービスをお申し込み後、当社から JBR へご契約情報が連携されるまで、1 週間から最大 2 週間程度、日数がかかる場合があります。それまでの期間中にご利用になる場合、JBR から当社にご契約情報を照会後、JBR サービスをご利用になれます。ご契約情報の照会にお時間をいただく場合がありますので、あらかじめご了解ください。
- (2) JBR サービスを提供するにあたって、個別サービス毎に定める個別規定により、JBR が定めた料金が発生します。
- (3) 本サービスのご加入者さまと 2 親等以内の同居のご家族さまのご利用に限ります。それ以外の方からの依頼によるものと判明した場合はお断りする場合があります。
- (4) (3) で記載の方が立会いできない場合、免許証等の身分証明書が対象物件利用者の名義と一致しない場合、会員情報に登録された物件住所と異なる場合、または解決サービスとは異なるトラブルの解決依頼などの場合は、JBR サービスの提供をお断りする場合があります。
- (5) JBR サービスのご利用条件につきましては、おうちサポート Web サイト上の業務提携先規約をご覧ください。
- (6) 本サービスを解約された場合はご利用いただけません。

□ 本サービス規約

おうちサポートサービス利用規約

□ JBR が定める規約

業務提携先規約 (<http://www.ouchi-support.com/gyoumu/>)

サービス区分	メニューカテゴリー	メニュー名称	サービス内容詳細	一般価格	会員価格	
維持サービス	ハウスクリーニング	エアコン	スタンダードエアコン	エアコンクリーニング(標準仕様タイプ)	11,000円 (税込 12,100円)	一般価格より 30%OFF
			お掃除機が付くエアコン	エアコンクリーニング(自動お掃除機付タイプ)	21,000円 (税込 23,100円)	
			窓枠	窓枠	7,000円 (税込 7,700円)	
			換気ファンクリーニング	換気ファン	3,000円 (税込 3,300円)	
			天井埋込エアコン(一般家庭用小型)	エアコンクリーニング(天井埋込型(一般家庭用小型))	30,000円 (税込 33,000円)	
		キッチン	天井埋込エアコン(業務用)	エアコンクリーニング(天井埋込型(業務用))	35,000円 (税込 38,500円)	
			キッチン	キッチンクリーニング(標準仕様)	18,000円 (税込 19,800円)	
			キッチン (W3,500以上の場合の追加料金)	キッチンクリーニング(追加料金)	5,000円 (税込 5,500円)	
			レンジフード	レンジフードまたはフード付き換気扇(1台/幅95cm未満)	18,000円 (税込 19,800円)	
					18,000円 (税込 19,800円)	
	浴室	浴室	浴室1室(浴槽幅4m、長さ2.4m未満)	18,000円 (税込 19,800円)		
		浴室(床裏掃除含む)	浴室(床裏掃除含む)	4,000円 (税込 4,400円)		
		エプロン内面掃除(10㎡以内)	浴室セットでのみ対応可能。単品での受付は不可	8,000円 (税込 8,800円)		
		浴室の掃除	浴室セットでのみ対応可能。単品での受付は不可	10,000円 (税込 11,000円)		
		鏡の水垢除去&コーティング仕上げ	浴室セットでのみ対応可能。単品での受付は不可	11,000円 (税込 12,100円)		
トイレ	トイレ	トイレクリーニング(床裏掃除含む) / 1室	11,000円 (税込 12,100円)			
	洗面所	洗面所1ヶ所(床裏掃除含む)	10,000円 (税込 11,000円)			
宅配クリーニング	衣類宅配保管クリーニング(7点)	7点	9,000円 (税込 9,900円)			
	衣類宅配保管クリーニング(11点)	11点	12,000円 (税込 13,200円)			
	衣類宅配保管クリーニング(15点)	15点	15,000円 (税込 16,500円)			

サービス区分	メニューカテゴリー	サービス内容詳細	一般価格	会員価格
維持サービス	家事代行サービス	掃除機かけ、拭き上げ、お風呂掃除、トイレ掃除、キッチン水回り掃除、洗濯機洗い、洗濯こみ出し、窓拭き、料理、買い物、片付け など	3時間	12,000円 (税込 13,200円)
			30分 (追加)	1,500円 (税込 1,650円)
			キャンセル料	サービスの日程変更・キャンセルをご希望の場合は、サービス実施日の前日17時までにご連絡をお願いしております。17時以降にキャンセルされた場合は、サービス料金100%のキャンセル料が発生いたします。予めご注意ください。
			交通費	別途交通費：634円 (税込 917円)

サービス区分	場所	ご依頼内容	作業内容詳細	一般料金				会員価格
				基本料金(出張・設置)	作業料金	特殊作業料金	材料費	
維持サービス	コンセント交換	コンセント交換(1箇所)	単品	8,000円 (税込 8,800円)	3,000円 (税込 3,300円)	1,000円 (税込 1,100円)	材料費別途	出張員作業費 (特許作業含む)より 30%OFF ※部品代100%お客様負担
			追加	8,000円 (税込 8,800円)	3,000円 (税込 3,300円)	1,000円 (税込 1,100円)	材料費別途	
			配水	8,000円 (税込 8,800円)	5,000円 (税込 5,500円)	1,000円 (税込 1,100円)	材料費別途	
				-	2,000円 (税込 2,200円)	500円 (税込 550円)	材料費別途	
				-	2,000円 (税込 2,200円)	500円 (税込 550円)	材料費別途	
	スイッチ交換	標準スイッチ交換	単品	8,000円 (税込 8,800円)	3,000円 (税込 3,300円)	1,000円 (税込 1,100円)	材料費別途	
		電気ワンタッチスイッチ交換	単品	8,000円 (税込 8,800円)	4,000円 (税込 4,400円)	1,000円 (税込 1,100円)	材料費別途	
				-	2,000円 (税込 2,200円)	500円 (税込 550円)	材料費別途	
				-	2,000円 (税込 2,200円)	500円 (税込 550円)	材料費別途	
				-	2,000円 (税込 2,200円)	500円 (税込 550円)	材料費別途	
	その他電気工事	分電盤交換		8,000円 (税込 8,800円)	20,000円 (税込 22,000円)	1,000円 (税込 1,100円)	材料費別途	
		ブレーカー交換		8,000円 (税込 8,800円)	5,000円 (税込 5,500円)	1,000円 (税込 1,100円)	材料費別途	
		漏電検出工事		8,000円 (税込 8,800円)	10,000円 (税込 11,000円)	-	材料費別途	
		ブレーカー機能改善		8,000円 (税込 8,800円)	3,000円 (税込 3,300円)	-	材料費別途	
		ネット線設置工事		8,000円 (税込 8,800円)	7,000円 (税込 7,700円)	1,000円 (税込 1,100円)	材料費別途	
	換気扇交換	キッチン換気扇本体交換	単品	8,000円 (税込 8,800円)	12,000円 (税込 13,200円)	1,500円 (税込 1,650円)	材料費別途	
		浴室・洗面・トイレ換気扇本体交換	単品	8,000円 (税込 8,800円)	25,000円 (税込 27,500円)	2,000円 (税込 2,200円)	材料費別途	
		レンジフード本体	単品	8,000円 (税込 8,800円)	25,000円 (税込 27,500円)	2,000円 (税込 2,200円)	材料費別途	
		換気扇部品交換修理		8,000円 (税込 8,800円)	2,500円 (税込 2,750円)	-	材料費別途	
	照明器具交換	設置・調整・点検		8,000円 (税込 8,800円)	-	-	-	
		照明器具取り	材料支給有り	8,000円 (税込 8,800円)	-	-	材料費別途	
		照明器具取り	材料支給無し	8,000円 (税込 8,800円)	-	-	材料費別途	
		照明器具取り	材料支給有り	8,000円 (税込 8,800円)	4,000円 (税込 4,400円)	1,000円 (税込 1,100円)	-	
		照明器具本体交換	材料支給無し	8,000円 (税込 8,800円)	2,500円 (税込 2,750円)	2,000円 (税込 2,200円)	材料費別途	
		照明器具本体取り外し工事	ペンダント、シーリング、ブラケット、ダウンライト等	8,000円 (税込 8,800円)	2,000円 (税込 2,200円)	-	-	
照明器具本体取り外し工事		シーリングライトタイプ	8,000円 (税込 8,800円)	5,000円 (税込 5,500円)	-	-		
その他	追加工事(人追加)		-	8,000円 (税込 8,800円)	-	-		
	追加作業 ※合計120分までの作業		-	5,000円 (税込 5,500円)	-	材料費別途		
	追加作業 ※合計120分～180分までの作業		-	1,000円 (税込 1,100円)	-	材料費別途		
	追加作業 ※合計180分以上の作業		-	15,000円 (税込 16,500円)	-	材料費別途		