

■Zutto ホームサポートサービス利用規約 (全利用者共通)

1. 当社が、「Zutto ホームサポート」の会員（有料会員および無料会員）および非会員に対して提供するサービスの内容は、以下のとおりとします。

月額利用料 (消費税込) (※8)	ライト プラン会員	ベーシック プラン会員	トータル プラン会員
	1,280円/月	1,980円/月	2,980円/月
	おたすけ プラン会員	あんしん プラン会員	ずっと プラン会員
	980円/月	1,580円/月	2,580円/月

会員種別	非会員	ライトプラン および おたすけプラン	ベーシックプラン および あんしんプラン	トータルプラン および ずっとプラン
会員期間	—	1年間 (※1)	1年間 (※1)	5年間 (※1)
会員期間内 の解約手数料 (消費税込)	—	5,000円	10,000円	50,000円
1 出張対応費	3,000円 (消費税抜)	無料	無料	無料
2 既存住宅 設備機器 設備修理・交換保証 (※2)	—	なし	○	○
3 年1回定期 無料サービス (※3)	—	○	○	○
4 水まわり トラブル対応 サービス (※4)	—	○	○	○
5 台風・豪雨 トラブル サービス(※5)	—	○	○	○
6 当社施工箇所 の定期点検 サービス	—	○	○	○
7 シロアリ& お住まい定期 診断パック (※6)	—	なし	なし	○
8 その他の サービスに 関する費用 (消費税別)	一般価格	有料会員 価格 (※7)	有料会員 価格 (※7)	有料会員 価格 (※7)

- ※1・・・初回の会員期間の起算は、会員登録月を初月とします。会員期間は自動更新されます。
- ※2・・・既存住宅設備機器 設備修理・交換保証の内容および対象は、「既存住宅設備機器 設備修理・交換保証約款」に基づきます。
- ※3・・・年1回定期無料サービスは、当社が別途指定する内容および項目を対象とし、会員登録月を起算月とした1年間の中で、1回利用可能です。
- ※4・・・水まわりトラブル対応サービスは24時間年中無休にて受付いたします。なお、対応日時は受付とは別日になることがあります。
- ※5・・・台風や豪雨によるアンテナの転倒、瓦のズレ、窓ガラスの割れ、玄関の浸水等の際に24時間年中無休にて受付いたします。なお、対応日時は受付とは別日になることがあります。また、作業を実施した場合には月額利用料とは別に作業費用が発生いたします。
- ※6・・・シロアリ&お住まい定期診断パックの内容は、シロアリ防除発泡作業（無料作業対象は、建坪が25坪未満までの家屋に限ります。25坪を超える家屋については別途追加費用が発生いたします）に、下記2種類のサービスから1つを利用者にて選択していただけます。なお、本作業は会員登録月を起算月とした5年間の中で、1回利用可能です。

① 雨漏り診断士による戸建住宅雨漏り診断（目視点検に加え、状況に応じ専用機材を使用して実施の上、チェックシートを提出いたします。所要時間の目安は約2～3時間です）

② 住宅メンテナンス診断士による戸建住宅家屋診断（外壁、躯体、内壁などを診断し、チェックシートを提出いたします。所要時間の目安は約2～3時間です）

- ※7・・・有料会員の場合には、当社が非会員・無料会員に提供するサービスの作業費用相当額を有料会員価格向けに変更いたします。
- ※8・・・おたすけプラン、あんしんプラン、ずっとプランの募集は、2024年2月29日を以て終了しております。2024年2月以前に入会された会員は、解約またはプラン変更しない限り、該当プラン内容が適用されます。

2. サービス内容のうち設備修理・交換保証の内容および対象は、別途、「既存住宅設備機器 設備修理・交換保証約款」に定めるものとします。
3. 本規約は、「Zutto ホームサポート会員規約」および「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」の一部を構成します。ただし、定める内容が異なる場合は、「Zutto ホームサポート会員規約」および「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」が優先して適用されます。

以上

■Zutto ホームサポート会員規約 (有料会員・無料会員共通)

第1条 (定義)

Zutto ホームサポート会員規約（以下「本会員規約」といいます）において使用する用語の定義は、次のとおりとします。

- ・「Zutto ホームサポート」（以下「本サービス」といいます）とは、株式会社ネクサス・アールハウジング（以下「当社」といいます）が提供する、各種ハウスマンテナンス・ハウスリフォームサービスをいいます。
- ・「会員」とは、利用者のうち、当社が指定する書式の会員申込用紙を通じて会員登録を行い、本サービスを利用できる権限を有する個人をいいます。
- ・「物件」とは、Zutto ホームサポートのサービスを提供する最小単位を指し、住所および敷地に基づくものとし、原則、住所ごとに一物件とみなすものとします。ただし、同一住所かつ同敷地内であれば、建物が複数存在する場合でも、単一の物件とみなします。そのため、同敷地内に複数の建物があったとしても、別住所の場合は、別個の物件とみなします。
- ・「個人情報」とは、会員に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日、メールアドレス、電話番号、写真、その他の記述等により特定の個人を識別できるもの、または、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別できるものをいいます。

第2条 (本会員規約の適用)

1. 利用者（会員を含む）が会員登録することにより本会員規約を承諾したものとし、本サービスを利用する際の一切に本会員規約を適用します。
2. 本会員規約は、「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」の一部を構成します。ただし、定める内容が異なる場合は、「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」が優先して適用されます。

第3条 (本会員規約の変更)

1. 当社は、利用者の事前の承諾を得ることなく、本会員規約の第8条、第9条を除く各条項を任意に改定することができるものとします。
2. 改定後の本会員規約は、特に当社が規定した場合を除き、書面等を通じて通知したときまたは利用者に対して告知の案内を発信したときのいずれか早い時期をもってその効力を生じるものとします。

第4条 (サービス内容)

1. 当社が提供する本サービスの内容および項目は、別途定める「Zutto ホームサポートサービス利用規約」および「既存住宅設備機器 設備修理・交換保証約款」に従うものとします。
2. 会員のうち、当社が別途定めた方法により有料サービス会員への登録を行った「有料会員向けサービス利用者」は、本会員規約のほか、「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」が適用されます。

第5条 (サービスの一時的な中断)

1. 当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合には、利用者に事前に通知することなく、一時的に本サービスの全部または一部の提供を中断することがあります。
 - ・本サービスに用いる設備の保守点検を行う場合
 - ・停電や天災、社会的な動乱、などにより本サービスの提供ができない場合
 - ・その他、当社が本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合
2. 当社は、前項各号のいずれか、またはその他の事由により本サービスの遅延または中断が発生しても、これに起因する利用者または第三者が被った損害に関し、一切の責任を負いません。

第6条 (サービスの変更・中断・中止)

1. 当社は、事前に通知することなくいつでも本サービスの内容を変更、停止または中止することができるものとします。
2. 当社は、前項に基づく内容の変更または一時中断、停止および中止によって利用者に不利益または損害が発生した場合においても、一切の責任を負いません。

第7条 (会員登録)

1. 利用者が本サービスを利用する場合、会員登録用紙に必要事項を記入し、物件ごとに会員登録を行うものとします。
2. 本サービスを複数契約する場合、同一名義、同一口座で、複数契約いただけます。ただし、割り振られた会員 No に紐づく物件以外への利用 (サービス未使用分を別物件へ流用等) はできません。あくまで、割り振られた会員 No につき、一サービスの提供となります。
3. 登録した会員情報に変更が発生した場合には、会員は速やかに当社指定の変更手続きを行うものとします。
4. 会員は、メールアドレスやパスワード等、個人の認証に用いる情報の管理について一切の責任を持つものとします。当社は、当社の責めによらずに、個人の認証に用いる情報が第三者に用いられたことによる、会員が被る損害については一切の責任を負いません。

第8条 (個人情報の取り扱い)

当社は、以下の通りお客様の個人情報を取り扱います。

1. 個人情報を取得する事業者の名称：
株式会社ネクサス・アールハウジング
2. 当社の個人情報管理者：営業本部 部長
連絡先：0120-487-849
3. 個人情報の利用目的：Zutto ホームサポート会員登録及び当該サポートサービス運営のため
4. 個人情報の第三者提供：法令の要請に基づく場合を除き、取得した個人情報をご本人の同意なく、第三者に提供することはありません。
5. 個人情報の委託：当社は、上記3の利用目的の範囲内で、他の事業者にも業務委託する場合があります。
6. 個人情報に関する権利：個人情報に関する当社問合せ先は、次の通りです。
株式会社ネクサス・アールハウジング
個人情報問合せ窓口 TEL：0120-487-849
尚、必要な情報をご提供されない場合には、必要なサービスを提供できない可能性がありますので予めご了承ください。

第9条 (第三者利用)

当社は、上記記載の利用目的の達成のため、次の範囲内でおお客様ご本人の個人データを共同利用いたします。

- (1) 共同して利用される個人データの項目
お客様ご本人から特に申入れがある場合を除いて、お客様ご本人の全ての個人データ
- (2) 共同して利用する者の範囲
株式会社ネクサス・アールホールディングスならびにネクサスRグループ傘下の国内子会社および関連会社
- (3) 共同して利用する者の利用目的
第8条第3項に同じ
- (4) 当該個人データの管理について責任を有する者の氏名または名称
株式会社ネクサス・アールハウジング

第10条 (譲渡禁止)

1. 会員以外は、本サービスの提供を受けることはできません。
2. 会員は、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡 (一部を含む)、売買、貸与、質権の設定その他の担保に供する等の行為ができないものとします。

第11条 (退会)

1. 会員は、会員登録を解除する場合には、当社指定の退会手続きを行うものとします。
2. 会員が下記の事項に該当する場合、予告なしに退会手続きをとらせていただく場合があります。
 - ・郵便物や電子メールが複数回、宛先不明で当社に戻った場合
 - ・会員登録後2年以上、本サービスの利用や問合せがない場合
 - ・メンテナンス代金や商品代金が発生した場合でその代金を未払いのまま3ヶ月を経過した場合
 - ・会費支払いの延滞など継続の意思が確認出来ないと判断した場合
 - ・その他当社が相当と判断した場合

第12条 (連絡または通知)

1. 会員への連絡の必要があると当社が判断した場合には、メールまたは電話にて通知等を行います。
2. 会員が当社に連絡する場合は、以下のメールアドレスまたは電話番号に連絡を行うものとします。

メールアドレス：info@zuttohome.jp

電話番号：0120-210-844

第13条 (当社の財産権)

1. 会員が送信 (発信) したものを除き、本サービスに含まれる情報に関する一切の権利は当社に帰属します。
2. 本サービスまたは広告中に掲載・提供されている情報は、著作権法、商標法、意匠法などにより保護されています。
3. 本サービスおよび本サービスに関連して使用されているすべてのソフトウェアは、知的財産権に関する法令などにより保護されている財産権および営業秘密を含んでおります。

第14条 (禁止事項)

1. 会員は、以下の行為を行ってはならないものとします。
 - ①法律、条例その他の法令に違反する行為
 - ②本サービスの内容を当社に無断で転載・複製・修正・蓄積または転送する行為
 - ③他の会員、または第三者、または当社の権利を侵害する、またはそのおそれがあるような行為
 - ④他の会員、または第三者を差別もしくは誹謗中傷し、または名誉・信用を毀損する行為
 - ⑤他の会員、または第三者に不利益を与える行為
 - ⑥本サービスの運営を妨害し、または信用を低下させる行為

- ⑦事実に反する情報を送信・掲載する行為
- ⑧情報を改ざん・消去する行為
- ⑨第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- ⑩当社の事前の承諾なく、本サービスを通じて営利を目的とする行為、またはその準備を目的とする行為
- ⑪当社の事前の承諾なく、会員または第三者に宣伝広告を電子メールもしくは電話等で通知または勧誘する行為
- ⑫その他、当社が不適切と判断する行為

第 15 条 (利用資格の停止および失効)

1. 以下の各号のいずれかの事項に該当する場合、当社は、事前に通知することなく、直ちに該当する会員の本サービス利用資格を停止するまたは失効させることができるものとします。
 - ①会員が本会員規約第 14 条各号に定める禁止行為を行った場合
 - ②会員が本会員規約等に違反した場合
 - ③会員が死亡した場合
 - ④その他、会員による本サービスの利用が不適切と当社が判断した場合
 - ⑤反社会的勢力に所属または関与していると判断した場合

第 16 条 (免責)

1. 当社は、本サービスの利用により発生した会員の損害については、一切の賠償責任を負いません。
2. 前項に関わらず、有料会員に関しては、有料サービス利用料に相当する金額を上限として、当該損害を賠償するものとします。ただし、当社の故意または重大な過失に基づく損害については、この限りではありません。
3. 会員が、本サービスを利用することにより、第三者に対し損害を与えた場合、会員は自己の費用と責任においてこれを賠償するものとします。
4. 当社は本サービスに発生した不具合、エラー、障害などにより本サービスが利用できないことによって引き起こされた損害について一切の賠償責任を負いません。
5. 本サービスは、当社がその時点で提供可能なものとします。当社は提供する情報、登録者が登録する文章およびソフトウェア等一切の事項について、正確・完全・確実・最新であること、会員の特定の目的に適合すること、期待する効果・商品的価値・正確性・有用性を有すること、会員に適用のある法令または業界団体の内部規則等に適合することおよび不具合が生じないことについて、何ら保証をするものではありません。会員は、ご自身の責任と判断のもとに本サービスをご利用いただき、提供する情報、登録者

が登録する文章およびソフトウェア等一切の事項に関して損害が生じた場合でも、当社は一切の責任を負いません。

第 17 条 (準拠法および合意管轄)

1. 本サービスおよび本会員規約の解釈および適用は、日本国法に準拠するものとします。
2. 本会員規約および本サービスの利用に関わる訴訟が発生した場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

以上

■Zutto ホームサポート有料会員利用規約

第 1 条 (定義)

1. 「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」において使用する用語の定義は、次のとおりとします。なお、本条に定めるほかの用語の定義は、「Zutto ホームサポート会員規約」の第 1 条において定める定義と同義とします。
 - ・「Zutto ホームサポート有料会員向けサービス」(以下「有料会員向けサービス」といいます)とは、当社が提供する有料サービスの総称です。
 - ・「有料会員向けサービス利用者」とは、会員のうち、当社が別途定めた方法により有料サービス会員への登録を行い、利用する資格を持つ個人をいいます。
 - ・「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」(以下「有料会員利用規約」といいます)とは、有料会員向けサービス利用者が有料会員向けサービスを受けるための規約および条件をいいます。
 - ・本有料会員向けサービスにおける年月を以下のとおりとします。
 - 「入会年月」：本サービスにご登録いただいた年月を指します。
 - 「入会月」：本サービスにご登録いただいた月をいい、毎年本サービスの起点となる月を指します。
 - 「満了年月」：年度起算年月または更新年月より、12 か月目(1 年契約)または 60 か月目(5 年契約)
 - 「満了月」：満了年月の月を指します。
 - 「更新年月」：入会年月より 12 か月目(1 年契約)または 60 か月目(5 年契約)、および満了年月の翌月にあたる年月を指します。
 - 「更新月」：更新年月の月を指します。
 - 「適用開始年月」：プラン変更により変更後のプランが開始した、最初の年月を指します。

「年度起算年月」：満了月にプラン変更した場合は、プラン変更後の更新年月を指します。満了月以外にプラン変更した結果、適用開始年月の月が入会月と異なった場合は、プラン変更前に入会年月または更新年月のうち、直近の年月を指します。

「月額発生月」：月額利用料が発生する月を指し、月額利用料を支払う月とは異なります。

第 2 条 (本有料会員利用規約の適用)

1. 有料会員向けサービス利用者には、本有料会員利用規約に加え、「Zutto ホームサポートサービス利用規約」および「Zutto ホームサポート会員規約」が適用されます。
2. 本有料会員利用規約と、「Zutto ホームサポートサービス利用規約」および「Zutto ホームサポート会員規約」の定めが異なる場合は、本有料会員利用規約が優先して適用されます。

第 3 条 (サービス内容)

1. 当社が提供する本有料会員向けサービスの内容および項目は、別表に定める有料会員の種別ごとに、別途、「Zutto ホームサポートサービス利用規約」に従うものとします。
2. サービス内容のうち既存住宅設備機器に対する設備修理・交換保証の内容および対象は、別途、「Zutto ホームサポートサービス利用規約」および「既存住宅設備機器 設備修理・交換保証約款」に定めるものとします。

第 4 条 (月額利用料)

1. 本有料会員向けサービスの月額利用料は、会員種別ごとに、別表に定めるとおりとします。
2. 本有料会員向けサービスに利用者登録されると、最低 1 か月分の利用料の支払いが生じます。利用者の手違いで本有料会員向けサービス利用者登録をされた場合や、入会年月のうちに解約を行った場合でも月額利用料の支払いを免れることはできません。
3. 利用料は退会月についても 1 か月分お支払い頂きます。月の途中で本有料会員向けサービス利用者登録を解約された場合も 1 か月分を支払うものとします。
4. 月額利用料は、入会年月、退会月共に、日割計算は行いません。

第 5 条 (決済)

1. 有料会員向けサービス利用者は、当社が提示する決済手段の中から利用者が選択した収納方法または当社が指定した収納方法により、毎月 1 回、当社に対し月額利用料を支払うものとします。

第6条 (会員期間)

1. 有料会員向けサービス利用者は、別表に定めるとおり、会員種別に応じて1年間または5年間を単位とする継続利用を原則とし、この継続利用期間を「会員期間」といいます。
2. 入会後、初回の会員期間については、入会年月を1か月目として起算します。更新後の会員期間は、会員期間満了年月の翌月(以下、「更新年月」といいます)を1か月目として起算します。
3. 有料会員向けサービスの一つである定期無料サービスの提供にあたり、上記「会員期間」とは別に、「定期無料サービス提供期間」を定めるものとします。「定期無料サービス提供期間」は、会員登録月から1年間とし、新たな定期無料サービス提供期間を迎える毎に1回、定期無料サービス利用権が付与され、同期間内でのみ使用可能です。同期間に定期無料サービスの使用が無かった場合、同期間にて付与された定期無料サービス利用権は喪失されます。

第7条 (更新)

1. 有料会員向けサービス利用者が、満了年月内に、当社に対して、更新しない旨を、書面または電磁的記録(専用メールフォーム・FAX等)にて連絡した場合には、会員期間を延長せず、期間満了により退会するものとします。
2. 前項に該当しない場合、または第9条の解約・退会手続、並びに、第10条の当社からの解約に当たらない限り、自動的に会員期間を延長し、当社は、有料会員向けサービス利用者へ会員継続の意思があるものとみなします。

第8条 (会員種別の変更)

1. 有料会員向けサービス利用者は、原則、会員種別ごとに定められた会員期間内の最後の1か月(以下、「会員期間満了年月」といいます)まで継続するものとします。
2. 有料会員向けサービス利用者は、会員期間内においても、当社が別途定める手続を行い、当社がそれを認めた場合、会員種別を変更できるものとします。ただし、会員種別の変更によって月額利用料が引き下げとなる場合、クーリングオフ期間および満了年月以外での申出の場合は、以下の通り解約手数料を当社に支払うものとします。

会員種別	ライトプラン および おたすけプラン	ベーシックプラン および あんしんプラン	トータルプラン および ずっとプラン
会員期間(※)	1年間	1年間	5年間

(※) 初回の会員期間の起算は、会員登録月を初月とします

(※) 会員期間は自動更新されます

切替内容	トータルプラン および ずっとプラン	→ ライトプラン	45,000円
	トータルプラン および ずっとプラン	→ ベーシックプラン	40,000円
	ベーシックプラン および あんしんプラン	→ ライトプラン	5,000円

(※) 変更前後各プランの解約手数料の差額となります

(※) 会員期間満了年月におけるプラン変更の場合、手数料はかかりません

3. 会員種別を変更した場合の適用開始年月は、以下の通りとなります。

	クーリングオフ 期間内	クーリングオフ 期間以降
変更後プラン会費 (口座振替は 適用月の翌々月末)	入会年月	申出月の翌月
対象サービス内容	入会年月	申出月の翌月
既存住宅設備機器保証 免責期間	登録日(入会日) より60日間	申出月の翌月1日 より60日間
会員期間	入会年月から 満了年月まで	年度起算年月から 満了年月まで(※)

(※) 変更後プランの適用開始年月が、年度起算年月以外の場合、変更前プランの年度起算年月からの経過期間の内、1年未満の端数月分のみを、変更後プランの会員期間に充当する

例：入会年月2020年5月の場合

└ 変更後プラン適用開始年月 2020年8月(3ヶ月経過)

1年契約プラン → 1年契約プラン = 満了年月2021年4月

5年契約プラン → 1年契約プラン = 満了年月2021年4月

1年契約プラン → 5年契約プラン = 満了年月2025年4月

└ 変更後プラン適用開始年月 2021年5月(1年0ヶ月経過)

1年契約プラン → 1年契約プラン = 満了年月2022年4月

5年契約プラン → 1年契約プラン = 満了年月2022年4月

1年契約プラン → 5年契約プラン = 満了年月2026年4月

└ 変更後プラン適用開始年月 2021年8月(1年3か月経過)

1年契約プラン → 1年契約プラン = 満了年月2022年4月

5年契約プラン → 1年契約プラン = 満了年月2022年4月

1年契約プラン → 5年契約プラン = 満了年月2026年4月

第9条 (有料会員向けサービス利用者からの中途解約・退会手続)

1. 有料会員向けサービス利用者が本有料会員向けサービス利用契約を、会員期間満了年月を待たずして中途解約する場合(退会手続)は、①氏名、②住所、③連絡先、④会員の種別、⑤解約希望の旨を明記したうえで、当社に対して、書面または電磁的記録(専用メールフォーム・FAX等)にて連絡する方法により、解約の手続きを行うこととします。
2. 有料会員向けサービス利用者が、前項の退会手続を行った場合、第11条に定める解約手数料を当社に支払うものとします。
3. 解約日は、有料会員向けサービス利用者が解約手続きを行い、当社がそれを受理した日とします。
4. 本有料会員向けサービスの月額利用料は、積み立てや掛け金ではないため、解約理由や会員特典の利用有無に関わらず、既に受領した月額利用料その他料金の払い戻し等は一切行いません。

第10条 (当社からの解約)

1. 「Zutto ホームサポート会員規約」第15条「利用資格の停止および失効」に定める措置の外、有料会員向けサービス利用者が以下のいずれかに該当するものと当社が判断した場合は、当社は当該有料会員向けサービス利用者へ事前に何ら通知または催告することなく、本有料会員向けサービス利用契約を解除することができるものとします。
 - ①本有料会員向けサービス利用規約に違反している場合
 - ②利用料金その他の債務の履行を遅滞し、または支払を拒否した場合
2. 有料会員向けサービス利用者は、当社が本条第1項に定める措置を講じた場合に、当該措置に起因する結果に関し、当社を免責するものとします。

第11条 (解約手数料)

1. 有料会員向けサービス利用者は、以下の各号に該当する場合、別表で定める解約手数料を当社に支払うものとします。
 - ①会員期間満了年月以外の期間に会員種別の変更を行い、かつ、会員種別の変更によって月額利用料が引き下げとなる場合
 - ②第9条の中途解約を行った場合
 - ③本規約第10条第1項に該当する場合
2. 解約手数料は、月額利用料とともに、有料会員向けサービス利用者が選択した収納方法または当社が指定した収納方法により、当社に支払うものとします。

第 12 条 (遅延利息)

1. 有料会員向けサービス利用者が利用料金その他の債務を、支払期日を過ぎてもなお弁済しない場合、当該有料会員向けサービス利用者は、支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.5%の割合で計算される金額を延滞利息として、利用料金その他の債務と一括して、当社が指定した日までに指定する収納方法により支払うものとします。
2. 前項支払に必要な振り込み手数料その他の費用は、全て当該有料会員向けサービス利用者の負担とします。

第 13 条 (サービス内容の変更)

1. 当社は、有料会員向けサービス利用者に対し事前に通知することなく、いつでも本有料会員向けサービスの内容を変更、停止または中止することができるものとします。
2. 当社は、前項に基づく内容の変更または一時中断、停止および中止によって利用者に不利益または損害が発生した場合において、一切の責任を負いません。

第 14 条 (料金の変更)

1. 当社は本有料会員向けサービスの月額利用料を変更することがあります。その場合、当社ウェブサイトまたは書面を通じて、料金変更の 30 日前までに本有料会員向けサービスの月額利用料の変更する旨を通知いたします。本有料会員向けサービスの月額利用料の変更を通知してから 30 日が経過した時点で、当該変更の効力が生じ、有料会員向けサービス利用者が当該変更を承諾したものとします。
2. 前項の場合、当社からの通知から月額利用料金の変更日の前日までの間、有料会員向けサービス利用者は、第 11 条の解約手数料を支払うことなく、解約手続きをすることができます。

第 15 条 (権利の放棄)

当社が本有料会員向けサービス利用規約に示される権利を行使または実施しない場合にも、当該権利を放棄するものではありません。

第 16 条 (準拠法および合意管轄)

1. 本有料会員向けサービスおよび本規約の解釈および適用は、日本国法に準拠するものとします。
2. 本規約および本有料会員向けサービスの利用に関わる訴訟が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

以上

(別表)

会員種別	ライトプラン および おたすけプラン	ベーシックプラン および あんしんプラン	トータルプラン および ずっとプラン
会員期間	1年間 (※)	1年間 (※)	5年間 (※)
会員期間内の 解約手数料	5,000 円	10,000 円	50,000 円

(※) 初回の会員期間の起算は、会員登録月を初月とします。

(※) 会員期間満了年月における退会の場合、解約手数料はかかりません。

(※) 会員期間は自動更新されます。

■既存住宅設備機器 設備修理・交換保証約款

第 1 条 (既存住宅設備機器 設備修理・交換保証約款)

1. 当社が、「Zutto ホームサポートサービス利用規約」(以下「サービス利用規約」といいます)により提供する既存住宅設備機器の設備修理・交換保証サービス(以下「本修理交換サービス」といいます)の内容および対象は、本約款に定めるものとします。
2. 当社の「Zutto ホームサポート会員規約」および「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」にご同意いただくことにより、「サービス利用規約」および本約款にも同意いただいたものといたします。
3. 本規約は、「Zutto ホームサポート会員規約」、「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」および「Zutto ホームサポートサービス利用規約」の一部を構成します。ただし、定める内容が異なる場合は、本約款が優先して適用されます。

第 2 条 (提供期間)

当社による本修理交換サービスの提供期間は、以下のとおりとします。

1. 開始時期 (当社免責期間)
利用者が本修理交換サービスに該当する有料会員サービスに登録した日およびプラン変更による適用開始年月の 1 日から 60 日経過後から本修理交換サービスの提供を開始します。
2. 終了期間
利用者が有料会員サービス会員登録から解約し退会したときに終了します。
ただし、利用者が有料会員サービスの会員期間内に解約・退会したときには、有料サービス利用規約所定の解約手数料をお支払いいただきます。
3. メーカー保証との関係
修理・交換対象製品のメーカー保証期間が併存し、同期間内に

初期不良等でメーカーまたは販売店より代替品が提供された場合でも、本約款に基づく修理・交換保証サービスの提供期間は変更いたしません。

第 3 条 (本修理交換サービスの利用)

1. 本修理交換サービスの対象製品は、以下となります。
交換保証：当社が新設した住宅設備機器、および利用者が会員登録する前から、利用者宅に設置してある住宅設備機器に限る。
修理保証：利用者が会員登録する前から利用者宅に設置してある、または会員登録後に新たに設置 (当社・他社問わず) した住宅設備機器に対し、当社よりメーカー手配した場合に限る。
2. 修理・交換対象製品に故障が生じた場合、または修理・交換対象製品の取扱説明書および本体貼り付けラベル等の注意書きに従った正常な方法による使用状態で修理・交換対象製品に故障が生じた場合、修理・交換対象製品の所有者である利用者 (以下「所有者」といいます) は、当社に電話、メール等を使用して修理を依頼するものとします。
3. メーカーによる部品供給が受けられないなど修理・交換対象製品の修理が不可能な場合には、本約款第 2 条に規定する提供期間内でも、当社は本修理交換サービスを提供することはできません。

第 4 条 (本修理交換サービスの対象製品・上限)

1. 利用者は、本約款第 2 条に規定する提供期間内は、修理交換対象製品について、1 回あたりの下記限度額までは修理・交換費用を負担することなく、本修理交換サービスを回数の制限なく利用することができます。
2. 本修理交換サービスの対象製品、および 1 回あたりの修理・交換保証費用の限度額 (消費税込み) は、以下のとおりとします。

修理交換サービス対象製品	修理限度額	交換限度額 (※)
①エコキュート	最大 10 万円	70,000円
②ガス給湯器		50,000円
③石油給湯器		50,000円
④電気温水器		50,000円
⑤温水洗浄便座		10,000円
⑥IH クッキングヒーター		20,000円
⑦ガスコンロ		15,000円

修理交換サービス対象製品	修理限度額	交換限度額（※）
⑧台所レンジフード	最大 10 万円	15,000円
⑨浴室換気乾燥暖房機		20,000円

※本サービスの対象となる製品は、温水洗浄便座のみ 2 台、それ以外は 1 台に限り、同一製品による交換保証回数に制限はありません。

※IH クッキングヒーターおよびガスコンロは、据置・ビルトイン型に限り、持ち運び型やメーカー訪問修理不可のものは保証対象外となります。

※食洗機やレンジ等との一体型タイプは、修理・交換ともに保証対象外となります。

※温水洗浄便座のフタ部分のヒビ割れや経年劣化および使用上の破損は、修理保証対象外となります。

※浴室換気乾燥暖房機は、換気機能に加え、暖房または乾燥のいずれか、またはその両方の機能を含めた機器に限り、換気機能のみの製品および換気機能のない暖房や乾燥のみの機能製品は保証対象外となります。

※ハイブリット給湯器等の場合、保証対象および保証対象外は以下となります（一例）。

お客様がご使用中の製品	修理保証	交換保証	
		同一製品への交換	当社指定製品への交換
エコアース	●	×	●
エコワン	●	×	●
発電ユニットタイプ（エコウィル等）	×	×	×
蓄電ユニットタイプ（エネファーム等）	×	×	×

3. 本修理交換サービスでは、以下の方法に限り当社にて保証額を負担します。

①当社を通してメーカー修理した場合

②当社協力施工店にて指定メーカー商品へ交換した場合

それ以外の方法で修理または交換を行った場合、保証対象外となります。

4. 1 回あたりの修理・交換上限額には、部品代、作業費用、および出張費用を含みます。

5. 本修理交換サービスによる新規住宅設備機器の設置にあたり、追加での補修作業・補強作業・ガス結び工事が必要な場合、別途作業費が発生する場合があります。

6. 本修理交換サービスによる修理・交換費用の見積額が、1 回あたりの修理・交換保証上限額を上回る場合には、所有者が見積額と上限額との差額を支払うものとします。

第 5 条（本修理交換サービスの免責条件およびサービス対象範囲）

1. 本修理交換サービスは、サービスを提供できる所定の環境、条件、およびその他注意事項（以下、あわせて「免責条件」といいます）があります。また、本修理交換サービスの対象製品およびサービス内容別に固有の免責条件があります。免責条件を満たさない場合には、当社は本修理交換サービスを提供できない場合、または追加費用が発生する場合があります。

2. 本条第 1 項に加え、以下の場合には、本修理交換サービスの対象外とします。

- (1) 電線・電源、配管等修理交換対象製品本体以外の工事箇所が原因の故障、および配線・配管・配水管等の修理・交換の場合
- (2) 取付工事に起因する修理交換対象製品の不具合
- (3) 当社指定業者以外で修理交換対象製品の修理を依頼された場合
- (4) 当社の管理する情報と連絡先または修理依頼された製品が相違する場合
- (5) 修理交換対象製品を譲渡または販売し、契約者に当該製品の所有権がなくなった場合
- (6) 修理交換対象製品の部品交換を伴わない調整および清掃・設定等手直し修理で完了する場合
- (7) 電池、フィルター類、パッキン等メーカーの定める消耗品の交換である場合（ただし、減圧弁・圧力弁等所有者が直接交換を行うことが困難な弁類の交換は本修理交換サービスの対象とします）
- (8) 外観の瑕疵など修理交換対象製品の機能および使用の際に影響のない損害
- (9) 修理対象製品の通常使用に支障のない部分で経年劣化の範囲に該当する場合
- (10) 修理交換対象製品のメーカーの責に起因して故障または損傷した場合
- (11) 修理交換対象製品に追加で取り付けることが可能な部品・装置の故障または損傷、もしくは当該追加部品・装置に起因した修理交換対象製品の故障または損傷
- (12) 購入・設置後の取り付け位置の移動、落下等によって生じた、修理交換対象製品の故障または損傷
- (13) 業務用の使用等一般生活用以外での使用によって生じた故障、傷、サビ、カビ等
- (14) 直接・間接を問わず、以下に掲げる事由のいずれかに該当して生じた修理交換対象製品の故障または損傷
 - ①落下、衝撃、水漏れ、電池漏えい、増設、改造行為等不適切な使用または管理の不備

- ②取扱説明書記載以外の方法等使用上の誤り、メーカー所定の定期清掃等含む維持・管理の不備
- ③井戸水、温泉水、地下水等水道法に規定された水質基準に適合した水以外の水の使用
- ④動物、植物等の外的要因での変色、変質、その他類似の事由
- ⑤故意・重過失による場合
- ⑥火災、落雷、爆発、または外部からの物体の落下、飛来、衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由
- ⑦地震、津波、噴火、地殻変動、地盤沈下、水害、風害、雪害、その他天災ならびにガス害、塩害、公害および異常電圧
- ⑧盗難、詐欺、横領または紛失による場合
- ⑨核使用済み燃料、核燃料物質もしくはそれらによって汚染されたもの（原子核分裂生成物を含む）の放射性、爆発性、その他の有害な特性、またはこれらの特性による事故
- ⑩戦争、外国の武力行使、内乱、テロ、その他類似の事変または暴動（複数の者によって著しく平穏が害され、重大な事態と認められる状態）
- (15) 修理交換対象製品のメーカーがリコールを公表した後、リコール該当部位にかかる修理交換
- (16) 本修理交換サービスの提供期間終了後に、所有者が修理交換を依頼した場合
- (17) 国外から本修理交換サービスを申し込んだ場合、または修理交換対象製品が国外にある場合
- (18) 修理交換対象製品のメーカーから部品供給が受けられない場合、当社が本修理交換サービスの対象外と指定するメーカーの製品である場合など、当社が修理できないと判断した場合
- (19) 本修理交換サービスのご依頼後、当社にて故障内容を再現できない場合
- (20) 利用者が、不具合、損傷等を原因として、損害保険金、損害賠償金を受領済みの場合
- (21) 本修理交換サービスに加入した時点で、修理交換対象製品が既に故障していた場合

第 6 条（間接損害）

修理交換対象製品の故障または損傷に起因して生じた以下の損害等は、本修理交換サービスの対象外とします。

1. 修理交換対象製品以外のものに生じた故障または損傷に関する損害
2. 修理交換対象製品の故障または損傷に起因して、修理交換対象製品およびその他のものが使用できなかったことによる損害

3. 修理交換対象製品の故障または損傷に起因して、生命・身体に発生した損害

第7条 (料金改定)

1. 当社は、利用者に対して何ら通知をすることなく、「Zutto ホームサポート有料会員利用規約」および「Zutto ホームサポートサービス利用規約」記載の料金、および本修理交換サービスの修理交換保証費用の限度額を改定することがあります。その場合には、当社ウェブサイトにて、通知いたします。
2. 前項の場合、当社からの通知から月額利用料金の変更日の前日までの間、有料会員向けサービス利用者は、有料会員利用規約第11条の解約手数料を支払うことなく、解約手続きをすることができます。

第8条 (製造物責任)

当社は、当社が販売者となった修理交換対象製品以外については、製造物責任を負いません。

第9条 (約款改定)

当社は、利用者に対して何ら通知をすることなく、本約款の内容を改定することがあります。その場合には、当社ウェブサイトにて、通知いたします。

以上

(特定商取引に関する法律に基づく表示)

◆提供する役務の種類

Zutto ホームサポート会員サービス

◆販売事業者情報

社名 株式会社ネクサス・アールハウジング
責任者名 代表取締役 加藤 剛
所在地 〒272-0804 千葉県市川市南大野 1-14-2
電話番号 0120-267-131
メールアドレス info@nexus-r-housing.jp
URL https://www.n-r-h.biz
許可種別 建築業許可 国土交通大臣(般-4)第27025号
宅地建物取引業者 国土交通大臣(2)第9327号

◆規約申込担当者名及び申込年月日

申込書に記載するものを参照

◆注文方法

電話、電子的手段のいずれかによる申込み

◆役務の引渡時期、引渡方法及び役務の提供時期

当社指定の入会手続き完了後、即時サービス利用可能
役務提供時期については、Zutto ホームサポートサービス利用規約(全利用者共通)第3条、既存住宅設備機器 設備修理・交換保証約款第2条を参照

◆サービス名、役務の対価(月額利用料)及び内容

Zutto ホームサポートサービス利用規約(全利用者共通)を参照

◆役務の対価(月額利用料)の支払時期及び支払方法

- ・毎月末日座振替にて支払い
- ・月額発生月に対し、翌々月末に振替
※月末が休日の場合、金融機関の翌営業日となるため月2回の支払が発生する場合があります。
※通帳記入名義は「ZUTTO ホーム」となります。

1月	2月	3月	4月	5月
月額利用料				
	月額利用料			
		振替		
			振替	
				振替

◆クーリング・オフに関する事項

申込日当日または入会日当日を含む、いずれか遅い日より8日を経過するまでは、書面または電磁的記録(専用メールアドレス・FAX等)により無条件で申し込みの撤回または契約の解除を行うこと(以下「クーリング・オフ」といいます)ができ、その効力はお客様が書面または電磁的記録(専用メールアドレス・FAX等)を発した時(郵便消印日付など)から発生します。

この場合、以下のとおりとなります。

- ①お客様がすでに代金の一部または全部を支払っている場合は、当社より速やかにその全額を返金します。
- ②お客様は損害賠償および違約金を請求されることはありません。

③当社はお客様に対し既に提供した役務の対価を請求することはありません。

④商品の引取り・権利の返還に要する費用は、当社が負担します。

⑤リフォーム工事・ハウスマンテナンス契約は別紙請負契約書にて記載しております。Zutto ホームサポート会員サービスでは原状回復等の対応していません。

上記クーリング・オフの行使を妨げるために当社が不実のことを告げたことにより、お客様が誤認し、または当社が威迫したことにより、お客様が困惑してクーリング・オフを行わなかった場合は、当社からクーリング・オフ妨害の解消のための書面が交付され、その内容について説明を受けた日を含めて8日を経過するまでは、書面または電磁的記録(専用メールアドレス・FAX等)によりクーリング・オフを行うことができます。

クーリング・オフ申請 必要項目

※申込書記載内容に沿ってご記入ください

〒272-0804 株式会社ネクサス・アールハウジング 代表者 殿	千葉県市川市南大野1-14-2	契約(申込)日： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日
		契約内容：〇〇プラン 契約者名：〇〇 〇〇
		上記日付の契約を解除します。 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日 〇〇県〇〇市〇〇町 〇丁目〇番〇号 氏名〇〇 〇〇

※電磁的記録によるクーリング・オフの通知は、2022年6月1日より行うことができます。

◆商品の隠れた瑕疵に関する販売業者の責任

リフォーム工事・ハウスマンテナンス契約は別紙請負契約書にて記載しております。Zutto ホームサポート会員サービスでは原状回復までに対応していません。

◆契約の解除について

Zutto ホームサポート有料会員利用規約第 9 条、第 10 条、第 11 条を参照

解約受付日の翌日以降は、会員の権利が消失し、役務提供を行いません。

以上