

# おうちサポートパック利用規約

## (規約の適用)

第1条 株式会社ラネット（以下「当社」といいます。）は、この「おうちサポートパック利用規約」（以下「本規約」といいます。）により本サービスを提供します。

## (定義)

第2条 本規約で使用する用語の意味は、本規約に別段の定めがない限り、当社が別に定めるBIC WiMAX SERVICE 契約約款で定義する用語の意味に従うものとします。

2 本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
1 本サービス	BLUE AMBULANCE 株式会社が出動サービス規約（以下「提携サービス利用規約」といいます。）に定める各種出動サービス（以下「提携サービス」といいます。）について、当社が「おうちサポートパック」の名称によりその利用に関する電話相談及び契約申込みの取次ぎを行うサービス
2 利用契約	本規約に基づき当社から本サービスの提供を受けるための契約
3 契約者	当社と利用契約を締結している者
4 会員契約	BIC WiMAX SERVICE 契約約款に定める会員契約であって、利用契約の申込みの際現に当社とその申込みをした者との間に締結されているもの
5 受付センター	当社の委託により本サービスに関する業務を行う者の事業所

## (契約の単位)

第3条 当社は、1の会員契約ごとに1の利用契約を締結します。

## (申込者の条件)

第4条 利用契約の申込みをすることができる者は、現に料金契約を締結しているラネット契約者とします。

## (申込みの方法)

第5条 利用契約の申込みは、当社所定の方法により行っていただきます。

2 前項の場合において、利用契約の申込みをしようとする者は、本規約のほか、当社が定める「オプションストア規約」に同意のうえで申し込んでいただきます。

## (申込みの承諾)

第6条 当社は、利用契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

2 前項の規定にかかわらず、当社は、業務上の都合により、その申込みの承諾を延期することがあります。

3 前2項の規定にかかわらず、当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、その申込みを承諾しないことがあります。

- (1) 申込内容に虚偽事項、誤記又は記入漏れがあるとき。
- (2) 利用契約の申込みをした者が、本規約により生じる債務の支払いを怠るおそれがあるとき。
- (3) 利用契約の申込みをした者が、BIC WiMAX SERVICE 契約約款に定める利用停止の要件に該当し、BIC WiMAX SERVICE の利用を停止され、又はその料金契約若しくは会員契約を解除されたことがあるとき。

- (4) 利用契約の申込みをした者が本規約に違反したことがあるとき。
  - (5) 利用契約の申込みをした者が指定した会員契約に料金契約が属していないとき。
  - (6) その他当社の業務の遂行上支障があるとき。
- 4 利用契約は、当社がウェブページにその申込みを受け付けた旨を表示した時点で成立するものとします。

(本サービス及び提携サービスの利用)

第7条 契約者は、本サービス及び提携サービスを利用しようとするときは、当社の指定する電話番号に架電することにより受付センターへ申し出ていただきます。

- 2 受付センターの対応時間は、当社が別に定めるところによります。
- 3 提携サービスの提供の可否及びその提供条件については、提携サービス利用規約の定めに従っていただきます。

(利用契約に基づく権利の譲渡の禁止)

第8条 契約者が利用契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利は、第三者へ譲渡することができません。

(契約者が行う利用契約の解除)

第9条 契約者は、利用契約を解除しようとするときは、当社所定の方法により、そのことをあらかじめ当社に通知していただきます。この場合、利用契約は、当社にその通知が到達した日を含む料金月の末日をもって終了します。

(当社が行う利用契約の解除)

第10条 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、契約者に対し何ら催告等を行うことなく、その利用契約を解除できるものとします。

- (1) 契約者が本規約に違反したと当社が判断したとき。
  - (2) その他利用契約を継続することが不相当と当社が判断したとき。
- 2 当社は、前項の措置により契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

(利用契約の終了)

第11条 利用契約は、前2条によるほか、次の各号のいずれかに該当した場合は、その事象が発生した日を含む料金月の末日をもって終了するものとします。

- (1) 会員契約が終了したとき。
  - (2) 会員契約に属する料金契約がなくなったとき。
- 2 当社は、前項の措置により契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

(利用料金の支払義務)

第12条 契約者は、利用契約が成立した日を含む料金月から起算してその利用契約が終了した日を含む料金月までの期間について、下表に定める利用料金を支払っていただきます。なお、利用料金の日割りは行いません。

区 分	料金額 (税込)
利用料金	1 利用契約ごとに月額 330 円

- 2 提携サービスの利用に係る料金等は、提携サービス利用規約の定めに従っていただきます。

(利用料金の支払い)

第 13 条 当社は、本規約に別段の定めがない限り、利用料金の減額及び免除並びに受領済みの利用料金の返金を行いません。

2 契約者は、当社が別に定める「オプションストア規約」の定めに従って利用料金を支払っていただきます。

(免責)

第 14 条 当社は、本サービスの提供に関連して契約者が被った損害等について、当社の故意又は重大な過失により発生した場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

2 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題の完全な解決を保証するものではありません。

3 当社は、契約者からの問合せを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。

附 則 (14-OP-013 号)

本規約は、平成 26 年 2 月 20 日から実施します。

附 則 (20-OP-006 号)

本改正規定は、令和 2 年 3 月 18 日から実施します。

附 則 (20-OP-013 号)

(実施時期)

1 本改正規定は、令和 2 年 10 月 1 日から実施します。

(経過措置)

2 本改正規定実施前に成立した利用契約に係る利用料金の適用については、なお従前のとおりとします。

附 則 (21-OP-008 号)

本改正規定は、令和 3 年 4 月 1 日から実施します。

## 出動サービス規約

### 総則

#### 第1条（会員規約）

この規約（以下「本規約」といいます。）は、WiMAX 事業者の運営する「おうちサポートパック」の会員（以下、単に「会員」といいます。）に対して提供する、会員に生じたトラブルを解決するために BLUE AMBULANCE 株式会社（以下「BA」といいます。）及び BA の提携会社が会員宅を訪問し、修理などの作業（以下、「出動サービス」といいます。）を行うサービスの利用に関し、BA が定めるものです。

#### 第2条（出動サービスの内容）

1. BA は会員に対し、会員に生じたトラブルを解決するために別紙1で規定する出動サービスを提供いたします。
2. 出動サービスの利用により発生する費用は BA 及び BA の提携会社から会員に直接請求され、会員はサービス実施企業に直接お支払い頂きます。なお、出動サービスの参考料金は、別紙1の該当箇所をご覧ください。（参考料金であり、この料金で出動サービスを行なうことを保証するものではありません）

#### 第3条（免責）

BA 及び BA の提携会社は出動サービスの利用により発生した会員または第三者に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）及び出動サービスを利用できなかったことにより発生した会員または第三者に生じた損害に対し、故意または重大な過失がない限り、いかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償義務を負わないものとします。

#### 第4条（規約の変更）

BA は、出動サービスの運営上必要と判断した場合、利用者の上承を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合には、出動サービスの利用条件は、変更後の規約に従うことを会員は予め承諾します。なお、変更された規約は、「おうちサポートパック」出動サービスのホームページで確認いただけます。

#### 第5条（キャンセル）

出動サービスに関し、お客様都合のキャンセルの場合は、キャンセル料が発生する場合がございます。

## 第1条（サービス内容および利用料金）

1. BA は、会員に対して、緊急性を有する場合に、「おうちサポートパック」に登録されている会員の住所地（以下、「登録住所」といいます。）におけるカギのトラブル解決サービスを行います。
2. サービスを提供するにあたっては、BA が個別サービス毎に定める所定の料金が発生します。会員は現場作業終了後、所定の料金を BA（BA の業務委託先を含む）に対し、ただちに支払うものとします。

## 第2条（免責）

1. カギのトラブル解決サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

### 記

- (1) 利用者本人以外の者からの依頼によるものであると判明した場合
  - (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
  - (3) 運転免許証等の公的身分証明書に記載された物件の住所が登録住所と一致しない場合
  - (4) 登録住所とは異なる場合
  - (5) 利用者本人の立会いが無い場合（ただし、本人以外が立ち会うときは BA の定める手続きによる本人の承諾が必要です）
  - (6) 車等の開錠作業を行う際に、車検証の提示が無い場合
  - (7) 賃貸物件、分譲物件において、賃貸人、管理会社などに確認が取れない場合
  - (8) 集合住宅のエントランスなど共有部分の作業
  - (9) 特殊なカギの形状の場合（外国産ウエーブキー等も含む）
  - (10) 登録住所敷地外に駐車している車やバイク等の開錠
    - (11) 合鍵の作製
    - (12) 業務用金庫の開錠作業
    - (13) 電気錠取付工事等
    - (14) カギのトラブル解決サービスとは異なるトラブル解決依頼
2. カギのトラブル解決サービスに関して、故意または重大な過失がない限り、BA 及び BA の提携会社はいかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償義務を負わないものとし、
  3. カギのトラブル解決サービスにて、BA が、免許証等の身分証明書が利用者の名義と一致することを確認した上で開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生した会員・居住者または第三者に生じた損害について、BA はいかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償義務を負わないものとし、

## ガラスのトラブル解決サービス規約

### 第1条（サービス内容および利用料金）

1. BA は、会員に対して、緊急性を有する場合に、登録住所におけるガラスのトラブル解決サービスを行います。
2. サービスを提供するにあたっては、BA が個別サービス毎に定める所定の料金が発生します。会員は現場作業終了後、所定の料金を BA 及び BA の提携会社に対し、ただちに支払うものとします。

### 第2条（免責）

1. ガラスのトラブル解決サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

#### 記

- (1) 利用者本人以外の者からの依頼によるものと判明した場合
  - (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
  - (3) 運転免許証等の公的身分証明書に記載された物件利用者の名義が会員名と一致しない場合
  - (4) 登録住所とは異なる場合
  - (5) 利用者本人の立会いが無い場合
  - (6) ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
  - (7) ガラス撤去のみの作業
  - (8) お手持ちのガラス加工や移設
  - (9) ガラスのトラブル解決サービスとは異なるトラブルの解決依頼
2. ガラスのトラブル解決サービスに関して、故意または重大な過失がない限り、BA 及び BA の提携会社はいかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償義務を負わないものとします。

## 水まわりのトラブル解決サービス規約

### 第1条（サービス内容および利用料金）

1. BA は、会員に対して、緊急性を有する場合に、登録住所における水まわりのトラブル解決サービスを行います。
2. サービスを提供するにあたっては、BA が個別サービス毎に定める所定の料金が発生

します。会員は現場作業終了後、所定の料金を BA 及び BA の提携会社に対し、ただちに支払うものとします。

## 第2条（免責）

1. 水まわりのトラブル解決サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

### 記

- (1) 利用者本人以外の者からの依頼によるものと判明した場合
  - (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
  - (3) 運転免許証等の公的身分証明書に記載されている物件利用者の名義が会員名と一致しない場合
  - (4) 登録住所とは異なる場合
  - (5) 高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
  - (6) 貯水槽等、集合住宅の共有部分にあたる箇所のトラブル
  - (7) ガス給湯器のガス部分、シャワートイレの電気系統等 BA 及び BA 提携会社における対応が不可能な部分の依頼
  - (8) 水まわりのトラブル解決サービスとは異なるトラブルの解決依頼
2. 水まわりのトラブル解決サービスに関して、故意または重大な過失がない限り、BA はいかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償義務を負わないものとします。

## ハウスクリーニングサービス、家事代行サービス規約

## 第1条（内容）

BA は、会員に対して、ハウスクリーニングサービス及び家事代行サービスをご提供いたします。

## 第2条（免責）

1. ハウスクリーニングサービス、家事代行サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

### 記

- (1) 利用者本人以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- (2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
- (3) 免許証等の公的身分証明書に記載された物件利用者の名義が会員名と一致しない場合
- (4) 登録住所とは異なる場合

(5) 離島及び島嶼もしくは BA のサービス提供が困難な地域からの依頼

(6) ハウスクリーニングサービス、家事代行サービスとは異なる依頼

2. ハウスクリーニングサービスまたは家事代行サービスに関し、故意または重大な過失がない限り、BA はいかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償義務を負わないものとしします。

### 第3条 (利用条件)

会員は、ハウスクリーニングまたは家事代行サービスの利用に関して、下記のお願ひ事項を遵守するものとしします。

#### 記

#### クリーニングサービスご利用にあたってのお願い事項

##### 〈ご注文をいただく場合の注意事項〉

##### 【サービス内容について】

- サービスは注文書に沿って実施させていただきます。
- 必要に応じてお客様と話し合い、サービスの内容を変更することもございます。
- サービス内容以外の業務を、サービススタッフに直接指示をしたり、命令することはご遠慮ください。
- 実施したサービス内容が不十分な場合はサービス実施後の確認時にお申し付けください。

##### 【サービススタッフについて】

- サービスに関して必要な教育を受けたスタッフがサービスを実施いたします。

##### 【出動サービスの変更・中止について】

- サービス日の変更・中止は、2 日前（土・日・祝日を除く）にお申し付けください。  
当日及び前日のキャンセルはキャンセル料金が発生する場合がございます。

##### 【当方よりのサービス中止】

次のことに該当した場合、サービスを中止させていただきます。

- サービススタッフの人格などを傷つける言動があったとき、または、あったと BA が認められたとき。
- その他、お約束事に違反されたとき。

##### 〈作業に関する確認〉

- 貴重品の保管をお願いいたします。  
～サービス日には現金及び貴金属・貴重品は、必ず片付けて保管場所に収納してください。
- 取り扱い注意を要するものがあれば、事前にお知らせください。



～下記のようなものにはサービス時には触れないようにいたします。

○骨董品・絵画・置物などの高価・希少なもので、触れて欲しくないもの。

○家具や電化製品などで既に破損のあるもの、または接触に注意を要するもの（例：留守番電話・録画中ビデオ・予約タイマーなど）。

■留守宅サービス時の電話やインターホンに関して

～原則的にサービスの際は、お客様宅にかかる電話や訪問者のインターホンには対応いたしません。

■サービス当日は警報装置を解除してください。

～警報装置を設置されている場合は、訪問日には装置の解除をお願いいたします。

■サービスカーの駐車スペースのご用意をお願いいたします。

～お客様宅付近にどうしても駐車が出来ない場合は、駐車料金をご負担いただく場合がございます。

■お客様宅で特別に使用される洗剤や用具があればご指定ください。

～おそうじに必要な洗剤や用具は全て持参いたしますが、特別に指定のものがある場合はお知らせください。

■ゴミに関して

～ゴミの持ち帰りはできません。お客様宅内の置き場所をご指示ください。

■ペットについて

～お客様の大切なペットに関して、サービス実施の際に特別な注意を払わなければならないことがあればお知らせください。

■ご要望にお応えできない作業があります。

～高所や危険を伴う作業などは、場合によってご要望にお応えできない場合がございます。

■水道・電気に関して

～当日は水道・電気を使用させていただきます。

■サービス日の変更は少なくとも2日前（土・日・祝を除く）までにご連絡ください。

～ご連絡を頂けずにキャンセルとなった場合はキャンセル料が発生致します。

■サービススタッフへのお心遣いはご遠慮願います。

～茶菓や金品などのお志は、謹んでご辞退申し上げます。

## 家事代行サービスご利用にあたってのお願い事項

### 〈ご注文をいただく場合の注意事項〉

#### 【サービス内容について】

○注文書に記載されているサービスを実施させていただきます。

○注文書に記載されている作業時間以降で、作業の延長を希望される場合は当社までご連絡

絡ください。

- 必要に応じてお客様と話し合い、サービスの内容を変更することもございます。
- サービス内容以外の業務を、サービススタッフに直接指示をしたり、命令することはご遠慮ください。
- 実施したサービス内容が不十分な場合はサービス実施後の確認時にお申し付けください。

#### 【サービススタッフについて】

- サービスに関して必要な教育を受けたスタッフがサービスを実施いたします。
- サービススタッフの変更については、当社までお申し付けください。

#### 【ご注文されたサービス終了後のご注意】

- ご注文されたサービスが終了した後 180 日間は、家事代行サービスのサービス担当を個人的に雇用してサービスの提供を受けることはできません。
- これに違反された時は、代替りの人員の募集・教育に必要な費用相当額をお支払いいただきます。

#### 【サービス日の変更・中止について】

- サービス日の変更は少なくとも 3 日前（土・日・祝日を除く）までにご連絡ください。  
～2 日前・前日・当日の変更・中止にはキャンセル料金が発生する場合がございます。

#### 【当方よりのサービス中止】

次のことに該当した場合、ただちにサービスの提供を中止し、それに伴う料金をお支払いいただきます。

- 暴言・暴力やセクシャルハラスメントなど、サービススタッフの人格などを傷つける行為や言動があったとき、または、あったと当社が認めたとき。
- お客様自身、もしくはお客様が暴力団、カルト的宗教団体、反社会的勢力またはこれらに準ずるものの構成員、または準構成員であることが判明したとき。
- その他、契約条項に違反されたとき。

#### 〈作業に関する確認〉

- サービスに必要な道具・消耗品についてはお客様の方でご用意ください。当社に必要な道具類を持ち込んでのサービスを希望される場合は、別途料金を頂戴いたします。
- 貴重品の保管をお願いいたします。  
～サービス日には、現金及び貴金属・貴重品は、必ず片付けて保管場所に収納してください。
- 取り扱い注意を要するものがあれば、事前にお知らせください。

～下記のようなものにはサービス時には触れないようにいたします。

○骨董品・絵画・置物などの高価・希少なもので、触れて欲しくないもの。

○家具や電化製品などで既に破損のあるもの、または接触に注意を要するもの（例：留守番電話・録画中ビデオ・予約タイマーなど）。

■留守宅サービス時の電話やインターホンに関して

～原則的にサービスの際は、お客様宅にかかる電話や訪問者のインターホンには対応いたしません。

■サービス当日は警報装置を解除してください。

～警報装置を設置されている場合は、訪問日には装置の解除をお願いいたします。

■ペットについて

～お客様の大切なペットに関して、サービス実施の際に特別な注意を払わなければならないことがあればお知らせください。

■ご要望にお応えできない作業があります。

～高所や危険を伴う作業、庭木の剪定・介護保険を適用した身体介護などは承ることができません。また、専門的な洗剤、器具などを使用したハウスクリーニングや、身体介護・ベビーシッターなどのご依頼は、できませんのでお請けいたしません。

■水道・電気に関して

～当日は水道・電気を使用させていただきます。

■サービス日の変更は少なくとも3日前（土・日・祝を除く）までにご連絡ください。

■お客様が男性お一人でご在宅の場合、スタッフ2名でサービス実施させていただく場合がございます。この場合、通常価格の2名分の料金を頂戴いたします。

■サービス当日、通常サービス日と違って男性がお一人でご在宅の場合、申し訳ございませんが、サービスを中止させていただく場合もあります。改めまして、サービス日を設定させていただきます。尚、お客様から特別に指示をいただくために在宅される場合は対応させていただきますので、前もってご連絡ください。

■サービススタッフへのお心遣いはご遠慮願います。

～茶菓や金品などのお志は、謹んでご辞退申し上げます。

以上

制定：2014年2月20日

改訂：2021年3月12日

## 別紙1

### 【本サービスの内容等】

#### 1. 対象サービス

- ①鍵の開錠、交換、製作及びこれらの関連業務
- ②水まわりの修繕工事及びこれらの関連業務
- ③ガラスの取付、交換及びこれらの関連業務
- ④ハウスクリーニング及びこれらの関連業務
- ⑤家事代行及びこれらの関連業務

#### 2. 除外事項

以下の何れかに該当する場合は、サービス実施企業は、本サービスを提供致しません。

- (1) 離島・山間部、その他サービス実施企業が対応できない地域でのサービス提供
- (2) 上記1. のサービスについて、対象会員が当社の定める本規約に基づき登録し、かつ、会員が当社に通知した住所以外の場所におけるサービス提供
- (3) 上記1. のサービスについて、対象会員が本規約に基づき登録し、かつ、会員が当社に通知した住所と、サービス実施企業が対象会員に提示を求める免許証その他本人確認資料に記載の住所とが一致しなかった場合
- (4) 上記1. ①のサービスについて、特殊な錠前構造である、または特殊部品を使用する場合ならびに60分の作業を超える超過作業および特殊作業が必要となる場合、無料での提供はできない。ただし、会員との合意がある場合を除きます。
- (5) 上記に定めるほか、サービス実施企業が、会員サービスの提供にあたって、防犯上または不正利用防止上、その他の事情を鑑みて、サービス提供が適当でないと判断した場合

#### 3. 本サービス利用に関する留意事項

- (1) 本サービスは、会員に生じたトラブルの解決、解消、修理完了等を保証するものではありません。例えば、水まわりのトラブル解決サービスについては、メーカーのユニットバス等、メーカー独特の仕様の場合は、修理できない場合がございます。
- (2) カギのトラブル解決サービスについては、利用者本人立会いの下、サービス実施企業が本人確認を実施致します。本人立会いが不可能な場合または本人確認のできない場合は、当該サービスの提供は行いません。

#### 4. 本サービスの料金・費用

- (1) 会員が会員サービスを利用するときは、サービス実施企業の定める利用者向け特別価格の料金にて利用することができます。利用者は、かかる料金のほかに、作業料金・

特殊作業料金・部品代・交通費等の費用を負担する必要がございます。かかる料金および費用は、サービス実施企業から利用者に直接請求され、利用者は、会員サービスの提供を受けた場所で、サービス実施企業に直接お支払い頂きます。

(2) 会員サービスの利用に関する取引または契約は、サービス実施企業と利用者との間での直接契約となります。

## 5. 留意事項

以上1.乃至3.に記載の内容はいずれも概要であり、その詳細は、サービス実施企業が別途定めるところにより、また、サービス実施企業は、その裁量においてかかる内容を随時変更することができるものとします。

サービス区分	ご依頼内容	一般価格	会員価格	備考
水廻り	詰まり解消 等	8,800 円～	作業費・出張費 無料	部品代はお客様負担。
鍵	開錠 等	8,800 円～	作業費・出張費 無料	部品代はお客様負担。
ガラス	交換、修理 等	現場お見積もり	作業費・出張費 無料	ガラス代はお客様負担。
ハウスクリーニング	エアコンクリーニング (家庭用壁掛けタイプ)	14,256 円～/1 台	一般価格より 30%割引 ※現場見積無料	※サービスは1回あたり 10,000 円以上で承ります。 ※駐車場を利用した場合、実費負担をお願いする場合があります。
	レンジフードクリーニング	18,150 円～/1 ヶ所		
	浴室クリーニング	18,700 円～/1 ヶ所		
	キッチンクリーニング	18,700 円～/1 ヶ所		

	トイレクリーニング	11,000円~/1ヶ所		
	ガラス・サッシ・網戸クリーニング	6,600円~/10㎡まで		
家事代行	1回のみ	7,700円~/2時間	一般価格より30%割引 ※現場見積無料	※駐車場を利用した場合、実費負担をお願いする場合があります。

※サービス実施企業の一般価格を記載しています。

※作業にともない発生する部品代はお客様のご負担となります。

※ガラス交換の場合は、必ず部品代が別途かかります。

※60分を超える作業、特殊作業については別途費用が発生することがあります。

※サービスメニューによっては別途駐車場代が発生する場合があります。