

GVsupport24

入居者様向け会員優待サービス



～ご契約ありがとうございました～

GVサポート24では入居中のよくあるトラブルを無料サポート致します
(ご内容によっては有料のものもございますので、まずはお電話でご相談ください)

お問い合わせ先

0120-984-487

この度は当社管理物件にご入居いただき、ありがとうございます。
GVサポート24とはご入居中にある水廻り、窓ガラス、設備機器などのトラブル時に
いつでも専門作業スタッフが駆けつける「24時間住まいのサポートサービス」と
便利な「お手伝いサービス」がセットになっています。

ご入居中、より快適な生活を送っていただけますようご活用くださいませ。
今後ともよろしくお願い申し上げます。

24時間住まいのサポートサービス

下記4つのサービスは、通常8,800円（税込）～が
応急処置無料となります

（特殊作業、部品代等別途費用がかかる場合がございます。）



水廻りのトラブル

点検・調査・応急処置を行います

応急処置
無料



対応内容

- 排水のつまり
- トイレのつまり
- 配管からの水漏れ
- 漏水等

作業スタッフ手配

受付・対応時間**24時間**

※無償対応範囲は30分程度の簡単な修理を目安としております。
※部材・部品代・交換作業料金は、会員様負担となります。
※食洗機、洗濯機、温水洗浄便座などのお客様所有の家電製品本体の故障については、サービス対象外となります。



窓ガラスのトラブル

ガラス破損時の破片の片付け、
養生作業、清掃をサポートします

応急処置
無料



対応内容

- ガラスが割れてしまった
- 空き巣に入られた等

作業スタッフ手配

受付・対応時間**24時間**

※無償対応範囲は30分程度の簡単な修理を目安としております。※部材・部品代・交換作業料金は、会員様負担となります。
※ご加入の保険で対応が可能な場合には、そちらを優先させていただきます。
※窓ガラスのトラブルは、事件性がある場合、警察への届け出を出してから状況に応じての対応となります。
※窓ガラスのトラブル対象は窓サッシと室内ドアなどの建具ガラスとなり、応急処置とはベニヤ板などでの養生作業をさします。



電気設備のトラブル

点検・調査・応急処置を行います

応急処置
無料



対応内容

- 照明がつかない
- コンセントの不具合
- プレーカーが落ちた
- 漏電等

作業スタッフ手配

受付時間**24時間**

対応時間**9:00～17:00**

※無償対応範囲は30分程度の簡単な修理を目安としております。※自己所有の家電製品等は対象外とします。
※30分を超える作業や2名以上作業スタッフが必要な場合、部材・部品代・交換作業料金等、費用が発生する場合には、事前に無料でお見積りのうえ、対応させていただきます。※発生した費用についてはサービス実施業者の定めるお支払方法にて、お支払ください。
※部材・部品代・交換作業料金は、会員様負担となります。
※機器本体の修理・交換、部品取り寄せが必要なトラブルについては即日対応ができない場合がございます。予めご了承ください。



ガス設備のトラブル

点検・調査・応急処置を行います

応急処置
無料



対応内容

- ガスコンロが着火しない
- お湯が出ない
- 給湯器のリモコンにエラーが表示される等

作業スタッフ手配

受付時間**24時間**

対応時間**9:00～17:00**

※無償対応範囲は30分程度の作業を目安としております。※部材・部品代・交換作業料金は、会員様負担となります。
※作業内容はガス設備トラブルの応急処置と点検等になります。ガス機器本体の修理・交換、部品取り寄せが必要なトラブルについては即日対応ができない場合がございます。予めご了承ください。

ご利用上の 注意

【料金について】 ※会員様の故意過失によるトラブルで部材・部品代・交換作業料金が発生した場合は、会員様のご負担となります。 ※30分を超える作業の場合は、10分毎に1,650円（税込）の延長料金が必要になります。 ※30分を超える作業や2名以上作業スタッフが必要な場合、部材・部品代・交換作業料金等、費用が発生する場合には、事前に無料でお見積りのうえ、対応させていただきます。 ※発生した費用についてはサービス実施業者の定めるお支払方法にて、お支払ください。
【サービスについて】 ※会員様と同居されている方からのご連絡にも対応します。 ※地域や作業内容によって即日対応できない場合や作業スタッフが現地到着まで時間を要する場合がありますので予めご了承ください。 ※部品交換が必要な作業は、後日作業となる場合もございます。 ※トラブル内容によっては会員様ご本人に警察などの専門機関に対応をお願いする場合がございます。 ※建物共用設備におけるトラブルは、サービス対象外とします。

入居者様の安心・快適な賃貸生活をサポートします

お手伝いサービス

下記2項目のいずれかを年2回まで**基本出張費無料** (3回目以降有料)

対応時間 9:00~17:00

照明管球交換

例えば…

- 高い所にある電球を交換して欲しい
- 手が届かないので脚立を使って交換して欲しい等



※電球は、事前にご準備ください。LED電球への交換については、一部対応出来ない器具があることをご承知ください。
※階段の上部など、安全確保の為、作業スタッフを補充する場合がございます。その際は、費用について別途ご相談をさせていただきます。※吹き抜けなどの高所作業にかかる足場設置の料金はお客様負担となります。

家具の移動

例えば…

- 部屋の模様替えを手伝って欲しい
- ベットが重いので移動して欲しい等



※引越による家具の移動は行いません。高価な家具や楽器など養生が必要なものはサービス対象外となる場合がございます。
※原則、本サービスは室内の家具の移動になります。
※お部屋の外に出す粗大ごみの搬出などはサービス対象外とさせていただきます。
※共用部を通る移動については、お引き受けできません。

ご利用上の注意

※但し、1回の出勤は30分程度の作業を目安としております。※作業用具が必要となる場合は別途費用がかかります。※作業スタッフ1名で行う作業になります。※上記項目のいずれかを年2回までは基本出張費無料(3回目以降有料) ※3回目以降8,800円(税込)/回になります。

オプションサービス

エアコンのクリーニング

作業スタッフ手配 受付時間24時間 対応時間9:00~17:00



対応内容

- 何年も掃除が出来ていない
- エアコンから変な臭いがする等

ご利用上の注意

※基本的なサービス内容についてはご紹介し専門会社の利用規約、条件によります。 ※解錠・破錠作業には運転免許証・パスポートなど、顔写真入りの身分証明書による本人確認が必要になります。
※防犯性の高い特殊な鍵の場合、対応できない場合がございます。 ※一部ご利用できない地域がございます。

玄関鍵のトラブル ご紹介サービス

受付・対応時間 24時間 破壊による解錠は9:00~21:00



対応会社紹介

対応内容

- カギを忘れてしまった
- カギをなくしてしまった等

ご利用上の注意

※基本的なサービス内容についてはご紹介し専門会社の利用規約、条件によります。 ※解錠・破錠作業には運転免許証・パスポートなど、顔写真入りの身分証明書による本人確認が必要になります。
※防犯性の高い特殊な鍵の場合、対応できない場合がございます。 ※一部ご利用できない地域がございます。

Q & A

Q 「水廻りのトラブル」「窓ガラスのトラブル」の
応急処置無料とは、どこまでが無料なの？

A 30分程度(作業スタッフ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、会員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会員様のご要望・ご了承いただいた上で対応いたしますので、ご安心ください。

Q 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 洗濯機が壊れてしまった時は、直してもらえるの？

A 申し訳ございません。洗濯機、冷蔵庫、パソコン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。

Q サービスを受ける日時は指定できるの？

A できる限り会員様のご要望のお時間を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 「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「作業スタッフ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、および機器や道具等の利用が必要な家具移動は対応できませんのでご了承ください。

Q サービスを依頼した場合、誰が来るのですか？

A 本サービスは委託会社の協力会社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、事前に協力会社名をご案内いたします。

Q 「上階がうるさい」といった苦情には
対応してもらえるのですか？

A 申し訳ございませんが、本サービスではご対応できませんのでご了承ください。

Q 同居の家族からサービスの依頼の電話を
かけても良いですか？

A 同居のご家族の方からご連絡いただいても結構です。

お問い合わせ先

0120-984-487

24時間受付

ご相談無料

GVsupport 24 利用規約

GVsupport24利用規約は、グランヴァン株式会社（以下、「当社」という）がGVsupport24の会員に対して提供する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「GVsupport24」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「24時間住まいのサポートサービス」「お手伝いサービス」「オプションサービス」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。なお、委託会社は、委託会社が提携するサービス実施業者（以下、「協力会社」という）に業務を再委託することができるものとする。

(1) 24時間住まいのサポートサービス

- ①水廻りのトラブル
- ②窓ガラスのトラブル
- ③電気設備のトラブル
- ④ガス設備のトラブル

但し、電気設備のトラブル、ガス設備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) オプションサービス

- ①上記以外、各種オプションサービスのご紹介

第4条（会員資格）

- (1) 本サービスの提供を受ける会員とは、当社のGVsupport24の会員で、且つ当社が定める登録手続きを行った会員をいう。また、GVsupport24の会員でなくなった場合、会員資格を失うものとする。
- (2) 会員が当社の管理する物件以外の物件に居住した場合、または貸主並びに管理会社変更により、当社の管理業務が終了した場合、当社とのサービス対象物件にかかわる賃貸借契約の解約の合意を持って会員資格を失うものとする。

第5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。

第6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) 24時間住まいのサポートサービス

作業スタッフ1名による応急処置については無料。但し2名以上の作業スタッフが必要な場合、30分を超える作業の場合、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

作業スタッフ1名による作業を年2回までは無料。但し2名以上の作業スタッフが必要な場合、年3回目以降の利用の場合、30分を超える作業及び足場設置費用等については会員等の負担とする。

第7条（内容の変更等）

本サービスは、当社および委託会社目的の遂行に必要な場合又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、会員等の承諾又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。

又、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
- (2) システム障害・停電
- (3) 本サービスに係るシステムの定期的又は緊急に行う保守・点検
- (4) その他予測できない非常事態

第8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又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、又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・団体に不利益又は損害を与える行為又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又はそれに関連する行為
- (9) 法律に違反する行為又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および委託会社が判断する行為

第9条（提供の拒否）

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

- (1) 会員等が本利用規約又はサービスご利用案内の会員規約等に違反した場合
- (2) 委託会社に対し会員から要請を受けた工事施工内容が、ご利用案内に規定されたサービスメニューに該当せず、かつ応急措置が困難な場合
- (3) その他会員として不適切と当社および委託会社が判断した場合

第10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。なお、委託会社は速やかな問題解決のため努力するものとする。

第11条（免責）

本利用規約又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、委託会社およ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、サプライヤーの責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社及び委託会社はその責めを免れるものとする。

第12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、以下のとお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13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又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、会員等の承諾又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14条（個人情報の開示、訂正、削除）

会員等は、当社及び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15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、会員等の所在地を管轄する地方（簡易）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