

サービス利用規約

この利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、J R西日本不動産開発株式会社（以下、「甲1」といいます。）およびJ R西日本住宅サービス株式会社（以下、「甲2」といいます。[甲1]と[甲2]総称して「甲」といいます。）が提供する「GRAN サポートデスク」のうち、「アシスト（駆けつけサービス）」および「コンシェル（生活サポート）」（以下、「本サービス」といいます。）を利用する際のルールを定めるものです。

第1条（目的）

本サービスは、甲1が分譲し、甲2が管理受託するマンションもしくは、甲1が分譲もしくは請け負う戸建住宅における快適な生活のためのサービス提供を目的とするものです。

第2条（内容）

本サービスは、甲および甲が業務を委託する運営会社によるサービスの手配・取次・紹介・特典およびサービス利用ツールの提供を内容とします。この場合の運営会社とは、株式会社プレステージ・コアソリューションをいいます。

第3条（利用資格）

本サービスの提供を受ける利用者（以下、「利用者」といいます。）とは、甲が定めた住宅（以下、当該住宅といいます。）に現に居住し本規約を承認した所有者（マンションの区分所有者および戸建住宅の所有者とし以下、総称して「所有者」といいます。）および当該住宅の貸与を受けている賃借人ならびにそれらの同居人をいいます。なお、当該住宅の貸与を受けている賃借人が本サービスを利用する場合は、所有者の了解を得て本サービスのご利用をお申し込みください。

2. 店舗、またはこれに類する区画と甲が判断した場合については、本サービスの対象外となります。

第4条（利用開始日）

本サービスの利用開始日は、以下のとおりとします。

①マンションの場合、当該マンションの最初の引渡しが行われた日

②甲1が分譲する戸建住宅の場合、甲1が当該住宅の施工会社より引渡しを受けた翌日

③甲1が請け負う戸建住宅の場合、甲1が当該住宅を引渡しした日

第5条（利用方法・時間）

利用者は、本規約およびサービスガイドに記載された内容に従って自らの責任と負担により本サービスを利用するものとします。なお、本サービスの初回の申し込みをすることによって、利用者ならびに当該住宅に現に居住しない所有者（以下、「利用者等」といいます。）は、本規約の内容を承諾したものとみなします。

2. 本サービスの受付は24時間365日とし、本サービスの提供はサービス内容によって異なるものとします。なお、甲および運営会社または各種サービスを実施する協力会社等（以下、「協力会社等」といいます。）の都合、ならびに気象条件、輸送機関の事故、その他の理由の如何を問わず、本サービスが提供できない場合があること、もしくはサービスの利用までに時間をいただく場合があることをあらかじめご承諾いただきます。

第6条（利用回数の制限）

本サービスの一部には、年間もしくは月間の利用可能回数が指定されているものがあります。利用可能回数は、各当該住宅に付与するものであり、利用者の変更があった場合は、当該住宅の残存回数を承継するものとします。起算日は、年間での利用可能回数の指定のあるサービスの場合は毎年4月1日から1年間、また月間での利用回数の指定のあるサービスの場合は毎月1日から1ヶ月間とします。

第7条（内容の変更等）

本サービスは、以下の場合に利用者等の承諾または事前通知なく、内容の変更または本サービスの提供の一部中止ができるものとします。また、利用者等へ事前通知することで利用者等の承諾なく、本サービスの提供の全部を中止できるものとします。

①目的の遂行に必要な場合

②法律等の改定によって本サービスの提供が不可能になった場合

③経済情勢の変動等のやむを得ない事情が生じた場合

④運営会社、協力会社等が事業を停止した場合、または本サービスの停止をした場合

2. 以下の場合は利用者等へ事前通知することなく、本サービスの提供の全部を中断することができるものとします。

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本サービスに係わるシステムの緊急に行う保守・点検

④その他、予測できない事態が発生したとき

3. 当該住宅のマンションの管理組合と甲2との管理委託契約が終了する場合は、本サービスの提供も管理委託契約満了日をもって終了するものとします。

第8条（利用者等の変更）

当該住宅の利用者等に変更があった場合、旧利用者等は、サービスガイドを新利用者等に引継ぎ、新利用者等はこれを受領し保管するものとします。

第9条（禁止行為）

利用者等は、以下の行為を行ってはならないものとします。

①本サービスの内容および本サービス利用のための専用フリーダイヤルを利用資格のない第三者に知らしめ、本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、本サービスを通じて営利を得る目的の行為

③サービスガイド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または本規約を逸脱する行為およびそれに類する行為

④本サービスの利用に関して個人・法人・団体を誹謗中傷する行為

⑤本サービスの利用に関して個人・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、または侵害する恐れがある行為

⑥本サービスの利用に関して個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為

⑦本サービスの利用に関して法律に違反する行為または違反の恐れのある行為

⑧本サービスを利用しての政治・選挙・宗教活動および個人の思想による活動の一切とそれに類する行為

⑨本サービスの利用に関しての犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為

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する不適切な行為

第10条（提供の拒否）

甲は、以下の事由に該当した場合、本サービスの提供を拒否することができるものとします。

①利用者等が本規約またはサービスガイドに記載の内容を遵守いただけない場合

②その他、甲が、利用者として不適切と判断した場合

第11条（問題解決）

利用者等は、協力会社等の過失、義務不履行等により損害を受けた場合、自らの責任と負担において問題解決にあたるものとし、甲および運営会社は速やかな問題解決のため努力するものとします。

第12条（免責）

本規約またはサービスガイドに記載の内容を遵守いただけない場合、利用者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、甲、運営会社および協力会社等はその責めを免れるものとします。

第13条（個人情報の取り扱い）

甲および運営会社は、利用者等の個人情報については、「個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）」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いたします。なお、甲および運営会社は、目的の範囲で協力会社等に個人情報を預託し、預託を受けた協力会社等は同様の範囲で個人情報を利用します。

①利用者等が本サービスの提供を受けるために自ら告知する以下の個人情報を取得します。

i 当該住宅名称および居住形態、号室（区画）、氏名、生年月日、郵便番号、住所、性別、電話番号、FAX番号等

ii 利用内容、申込み内容等

②①で取得した個人情報を以下の目的のために利用します。

i 本サービスの目的達成

ii 本サービスの提供

iii 利用実績の集計

③甲は、甲、運営会社および協力会社等の上記①②における利用者等の個人情報の利用等について、個人情報に関するお問合せ窓口を以下のとおり設置しています。

《個人情報に関するお問合せ窓口》

〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島二丁目2番7号

JR西日本不動産開発株式会社 ガバナンス企画本部 総務部

TEL: 06-7167-5600（受付時間 平日 9:00～17:30）

④甲は、利用者等よりご提供いただいた個人情報を、利用者等の意思により、開示、訂正、削除等を求められたとき（売却等による所有者の変更については、いただいている個人情報の削除手続きを行うためご連絡いただく必要がありません。）は、個人情報の保護に関する法律等の定めるところにより対応いたします。その際に、甲から利用者等本人の確認作業（当該確認に必要な書類等の提示を求める等）を行わせていただく場合があります。本人確認後に、請求いただいた確認、訂正あるいは削除の作業を適正に行わせていただきます。ただし、個人情報の登録を削除すると、甲、運営会社または協力会社等が取り扱う各種対応ができない場合がありますので、あらかじめご了承ください。また、個人情報の提供は任意ですが、提供いただけない場合、適切な本サービスの提供はいたしかねますのであらかじめご了承ください。

第14条（利用規約の変更）

本サービスは、目的の遂行に必要な場合また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、利用者等の承諾または利用者等への事前通知なく、本規約を変更できるものとします。

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、大阪地方裁判所をもって第一審専属的合意管轄裁判所とします。

以上