

【でんきレスキューサービス規約】

第1条（目的及び適用）

1. 本規約は、エバーグリーン・リテイリング株式会社（以下「当社」といいます）が提供するでんきレスキューサービス（以下「本サービス」といいます。）を利用する、エバーグリーン電気契約者（以下「サービス利用者」といいます）に対して提供するサービスの利用内容および利用条件を定めるものです。
2. サービス利用者は、特定代理店での電気契約時に本規約に同意するものとし、本規約への同意をもって本サービスを利用できるものとします。

第2条（でんきレスキューサービス）

1. 本規約に定める本サービスとは、第7条に定めるサービスのことをいいます。
2. 本サービスは、当社がタイムズコミュニケーション株式会社（以下、「サービス業者」といいます）に業務を委託して行います。
3. サービス業者は、サービス業者が提携する本サービス実施業者（以下、「サービス実施者」といいます）に業務を再委託することができます。
4. 本サービスは、サービス実施者の責任において実施されます。
5. サービス利用者が本サービスの提供を受けるにあたっては、本規約に同意するものとします。
6. 本サービスは、専用フリーダイヤルを通じてお申し込みいただき、サービス業者およびサービス実施者により提供します。

第3条（サービス利用者情報の開示）

1. サービス利用者は、本サービスの実施を受ける際に必要とされる契約情報をサービス業者に登録されることに同意するものとします。
2. 本規約における契約情報とは、お客さま番号、供給開始日、供給終了日、ご使用者さま名、使用場所郵便番号、使用場所_住所、使用場所_電話番号、プラン名とします。
3. サービス業者は、保有する契約情報を本サービスの実施に必要な範囲で、サービス実施者に開示できるものとします。

第4条（本サービス対象物件）

対象物件は、日本国内（離島を除きます）に所在し、サービス利用者が居住する住宅の専有部分のうち、当社が指定するものとします。なお、居住エリア以外の部分、集合住宅等における共有・共用部分および国または公共団体等が所有する公的部分は対象外とします。

第5条（本サービスの利用期間）

本サービスを利用できる期間は、第1条で定めるサービス利用者と当社との間で締結され

る電気供給契約の契約期間とします。

第6条（本サービスの利用条件）

本サービスの提供については、以下の各号を全て満たしていることが条件となります。

- 1) サービス利用者は、サービス業者内に設置された専用フリーダイヤルに、本サービスの実施を受ける旨の依頼を事前に行い、お客さま番号・サービス利用者氏名・電話番号・住所・プラン名等を告知すること。
- 2) 本サービスの実施にあたっては、サービス利用者が立ち会うこと。
- 3) サービス利用者は、本サービスの提供を受けた後に、サービス実施者所定の作業報告書を確認し、署名を行うこと。
- 4) 作業内容によっては、賃貸物件のオーナーの承諾が必要な場合があることに同意いただけること。
- 5) 作業において、サービス業者またはサービス実施者から本人確認のための身分証明書等の提示を求められたときはこれを提示すること。
- 6) トラブル現場における作業で、サービスの対象等に損傷等を生じさせる可能性が予測される際に、損傷等が生じても当社、サービス業者およびサービス実施者を免責とすることに同意いただけること。
- 7) サービスの内容について、定めのない事項や解釈が分かれる場合は、当社またはサービス業者の定めるところによります。
- 8) 本サービスの提供が安全かつ円滑に実施されるよう、サービス業者ならびにサービス実施者の指示に従い、必要な協力を行うこと。

第7条（本サービスの内容）

次の各号に定める、サービス実施者により行われる特殊作業を必要としない、30分程度の応急処置または軽作業を無料で実施いたします。無料サービスの範囲は、1回分の応急処置または軽作業およびそれにかかる出動費用とします。

1) でんきのトラブルに伴う応急処置

①サービスの対象となる家屋内（専有部分）の電気設備（ブレーカー・スイッチ・コンセントなど）不具合の原因調査および応急処置を行います。ただし、電力会社に起因する広域停電、送電線のトラブル等、外部原因によるトラブルはサービスの対象とはなりません。

【以下、代表的トラブル例】※部品代は別途有料となります。

- ・ブレーカーがよく落ちる場合の処置
- ・漏電遮断器が動作した場合の処置
- ・分電盤や電線が焦げ臭い場合の処置
- ・電気がちらつく場合の処置

- ・照明がつかない場合の処置
- ・コンセントに電気設備をつないでも使えない場合の処置
- ・コンセントにつなぐとすぐ電気が落ちてしまう場合の処置
- ・コンセントが破損している場合の処置

②サービスの対象となる家屋内（専有部分）の住居用照明器具の管球に不具合が生じた場合、サービス利用者が新しい管球を事前に用意していることを条件に、管球の交換作業を行います。ただし、以下の場合は無料サービスの対象外となります。

【以下無料サービス対象外となる代表例】

- (1) 特殊作業が必要となる 30 分を超える場合の作業
- (2) 部品交換が発生する場合の交換部品代および作業
- (3) 高所（床から 2.0m 以上）での管球交換作業
- (4) 不具合箇所の部品交換・本体交換・器具設置による処置が明らかに必要な場合に、当該部品交換・本体交換・器具設置をせずに同一箇所で不具合が発生した場合の 2 回目以降の作業
- (5) 管球ではなく照明器具本体のトラブル※照明器具と管球が一体になっているシーリングライトの交換などは対象外となります。
- (6) その他多額の費用を要する、技術的に容易ではない等の作業

第 8 条（サービス利用者の費用負担および支払方法）

サービス利用者より無料サービスの範囲を超えたサービスの提供依頼を受けた場合、サービス実施者は対応可能な範囲で有料によるサービスを実施することとします。有料サービスについては、別途見積を提示の上、サービス利用者とサービス実施者間で取り決めた有料契約に基づき、サービス実施者の定める方法により支払うものとします。

また、有料サービスの依頼に基づきサービス実施者が出動した場合、または全額有料サービスとして提供される場合において、サービス利用者の都合によりキャンセルされたときは、出動費用はキャンセル料金としてサービス利用者の負担となります。

第 9 条（本サービスの適用外）

次の各号に該当する場合は、本サービスを実施しません。

- 1) サービスの提供要請を受けた時点で、サービス利用者であることを確認できない場合または、第 6 条に定めるサービスの利用条件が満たされていない場合
- 2) 原因箇所が屋外（共有部分等）、敷地外（自治体所有部分等）等の場合
- 3) 原因箇所が、応急処置の対象とならない場合
- 4) 専用フリーダイヤルへの連絡がなく、サービス利用者自身が業者を手配した場合
- 5) 家電製品の応急処置を求められた場合
- 6) 台風・大雨・暴風・豪雪等の異常気象、地震・噴火またはこれらによる津波等の天災地変もしくは戦争・暴動または公権力の行使等により、本サービスの実施が困難または危険が

伴うことが予測される場合

7) 原状回復に関するトラブルの場合

8) 既に応急処置がされており、部品交換等の二次的な利用の場合

9) サービス業者またはサービス実施者が作業困難と判断した場合

10) サービスの実施が防犯上の理由により相応しくないとサービス業者が判断した場合

11) 本サービスの提供により、第三者の所有物の損壊、第三者の権利・利益の制限およびその他第三者への損害が想定されるが、第三者の承諾が得られない場合

12) 核燃料物質（使用済燃料を含む）の放射性、爆発性その他有害な特性の作用またはこれらの特性に起因する事故

13) 前各号以外でも、社会通念上、本サービスの提供が困難であると見られる場合

14) サービスの提供後、当該利用者がサービス利用者ではないことが判明した場合は、サービスの提供に要した費用は、全て当該利用者の負担とします。

本規約の内容に関わらず次のいずれかに該当する場合はサービス利用者に含みません。

①反社会的勢力に該当すると認められる場合

②反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる場合

③反社会的勢力を不当に利用していると認められる場合

④その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合

第 10 条（サービスの提供に伴う損害）

サービスの提供に起因して事故、損害等が発生した場合、当社、サービス業者およびサービス実施者に故意または重大な過失がない限り、当社、サービス業者およびサービス実施者はその損害等の賠償責任を負わないものとします。

第 11 条（終了・中止・変更等）

当社は、合理的な理由がある場合、1ヶ月前に通知して、でんきレスキューサービスを中止または変更することができるものとし、サービス利用者はあらかじめその旨を承認するものとします。この場合、当社ホームページへの掲載をもって、その効力が発生するものとします。

第 12 条（合意管轄裁判所）

本規約に関する全ての紛争については、訴額に応じて東京地方裁判所または東京簡易裁判所を合意管轄裁判所とします。