

万が一のトラブルに備えて、  
このチラシを保管しておいてください。

保存版

電気トラブルサポート

小田原ガスの「ずっとも電気」をご使用のお客さまが対象\*1 お申し込み不要

2018年6月  
サービス開始!

電気のトラブルもまるごと安心!

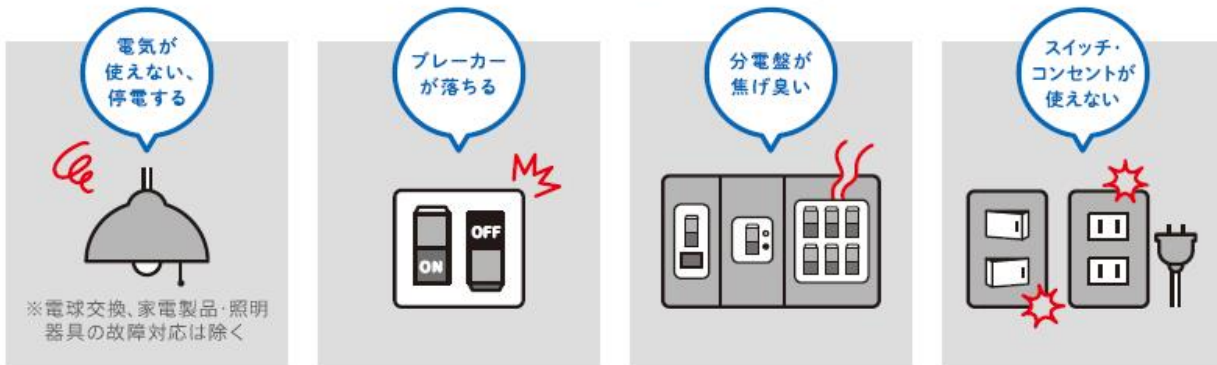
電気トラブルサポート



## 電気のトラブル時、一次対応の出張費・60分以内の作業費が無料

※無料の範囲は、電気設備や通電不良に関するトラブルの原因究明作業や応急処置に要する60分以内の作業費およびその出張費となります。  
部品代、特殊作業代、60分以上の作業費の他、電気設備の故障や破損に伴う設備取替等を含む二次対応の費用については、お客さまのご負担となります。

＼ こんな時はお電話ください! ／



「電気トラブルサポート」とは、「停電」「分電盤やブレーカーの不具合」「照明器具の不点灯・チラツキ」「スイッチやコンセントの作動不良」など、  
電気設備\*2や通電不良に関するトラブル等が起きた場合、専門スタッフが伺いし、  
不具合箇所およびトラブル原因の調査と、応急対応\*3までを行うサービスです。

⚠ 下記のような例はサービス対象外となります。

- 電球交換
- 家電製品・照明器具の故障対応
- 配線等の本格改修工事 等

### ご利用の流れ

電気設備のトラブルが発生したら、下記連絡先にお電話ください。

24時間365日受付

トラブルの状況を伺い、必要に応じてお客さま先へ出張\*4\*5を手配します。

一次対応の出張費無料\*4

当社委託事業者が訪問し、トラブル原因の調査と一次対応を実施します\*2。

一次対応の作業費無料(60分以内)\*6




【ご注意事項】\*1 毎月15日時点で当社の電気(ずっとも電気1、1S、2、3)をご契約されているお客さまが、翌月1日からご利用頂けます。\*2 電気設備とは、電気のご利用に必要な設備であり、家電製品・照明器具等を除くものとします。\*3 本サービスで行う対応は応急処置であり、その後の不具合、トラブルの再発防止を保障するものではありません。\*4 本サービスは当社の電気取次元が委託した事業者が出張いたします。\*5 本サービスの対象外となるトラブルの場合、電話口でのトラブル解決に関するご案内で解決する場合、非常変災の場合など、出張サービスを行わない事があります。また、天候・交通状況・作業員の作業状況等により出張に時間を要する場合があります。なお火災の恐れがある等緊急の場合、お客さまの安全のために消防等への連絡をお願いし、出張を行わないことがあります。\*6 無料の範囲は、電気設備や通電不良に関するトラブルの原因究明作業や応急処置に要する60分以内の作業費およびその出張費となります。部品代、特殊作業代、60分以上の作業費の他、電気設備の故障や破損に伴う設備取替等を含む二次対応の費用については、お客さまのご負担となります。※詳細は順次、小田原ガスホームページ等でご案内します。

電気のトラブル時のお問い合わせ先はこちら

小田原ガス株式会社

0465-34-6101

 ODAWARA GAS

## Q&A

**Q1** このサービスはいつから始まるのですか？

**A** 2018年6月からサービス開始です。詳細は、順次当社ホームページ等でお知らせします。

**Q2** 小田原ガスとの契約があれば誰でも使えるのですか？

**A** 毎月15日時点で当社の電気(ずっとも電気1、1S、2、3)をご契約されているお客さまが、翌月1日からご利用頂けます。電気を解約されない限りサービスは自動継続されます。

**Q3** 電球切れや家電製品の故障もサービスの対象になりますか？

**A** 電球交換、家電製品や照明器具の故障についてはサービスの対象外となります。

**Q4** どのような場合に出張して貰えますか？

**A** 宅内の一部が停電する場合、分電盤に異常がある場合、ブレーカーが何度も落ちる場合、スイッチやコンセントがいつも通り使えない場合等の電気設備や通電不良に関するトラブル時に出張いたします。なお、本サービスの対象外となるトラブルの場合、電話口でのトラブル解決に関するご案内で解決する場合、非常変災の場合等には出張をお断りすることがあります。

**Q5** いつでも出張して貰えますか？

**A** 受付は24時間365日対応いたしますが、天候・交通状況・作業員の作業状況等により出張に時間を要する場合があります。

**Q6** 費用は発生しないのですか？

**A** 無料の範囲は、電気設備や通電不良に関するトラブルの原因究明作業や応急処置に要する60分以内の作業費およびその出張費となります。  
部品代、特殊作業代、60分以上の作業費の他、電気設備の故障や破損に伴う設備取替等を含む二次対応の費用については、お客さまのご負担となります。

**Q7** サービス利用開始の申し込み手続きをする必要はありますか？

**A** お申し込み手続きは必要ありません。

### 【「電気トラブルサポート」についてのご注意】

※サービスの詳細につきましては、当社ホームページに掲載する利用規約をご確認ください。※小田原ガスはお客さまの承諾なく本サービスの内容を変更・終了することがあります。この場合、小田原ガスのホームページ上に事前にお知らせします。※非常変災の場合等、やむを得ずお客さまの承諾や事前の告知なく本サービスの提供を中止することがあります。