

保存版

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。

水のトラブルは 湘南電力代理店 小田原ガスまでご連絡を

＼水まわりの『困った』を解決！／

水のトラブル 駆けつけサービス

「湘南の
ガスとでんき」
ご契約中の
お客様対象

30分以内の
出張・作業費
無料

24時間
365日
受付対応

トイレ

- トイレの水が流れない
- 水が漏れている
- 物を流してしまった

キッチン・洗面所・お風呂場

- 水が流れない
- 水が漏れている
- 排水溝から水が溢れている
- 排水溝から異臭がする

蛇口

- 蛇口を閉めても
ぼたぼたと水が出る
- 根本から水がじわっと出る

【サービス対象外となる症状・場所など】

屋外設備(ベランダ・庭などの蛇口、屋根などの詰まり・漏水など)／エアコンからの水漏れ／洗濯機の排水詰まりで洗濯機の移動を伴う場合等、追加人員費用／設備取替などの二次対応／給湯器(ご使用のガス会社へご連絡ください)

サービス
ご利用の
流れ

STEP
1

水まわりの
トラブルが
発生したら
専用ダイヤルに
お電話

STEP
2

24時間
365日
小田原ガスにて
受付

STEP
3

専門
スタッフより
お伺い日時を
ご連絡

STEP
4

専門
スタッフが
お客様宅へ
駆けつけ対応



【ご注意事項】 ※サービス利用開始日は、毎月13日時点で、湘南電力株式会社の「湘南のガスとでんき」を適用されている(ガス・電気ともに使用が開始されている)家庭用のお客様につきまして、翌月1日からとなります。※対象はお客様の居住宅となり、事務所・飲食店などは対象外となります。その他サービス対象は、裏面の利用規約第3条をご確認ください。※本サービスは応急処置であり、その後のトラブルの再発防止を保証するものではありません。※部品代、特殊作業代など、別途料金が発生する場合がございます。※サービスの詳細につきましては、利用規約や当社ホームページをご覧ください。

「水のトラブル駆けつけサービス」利用規約

この利用規約(以下「本規約」といいます。)は、小田原ガス株式会社(以下「当社」といいます。)が運営する『水のトラブル駆けつけサービス』(以下「本サービス」といいます。)の健全な運営を図るために定めるものです。

第1条(目的)

本サービスは、当社もしくは西湘ガス産業株式会社(以下「西湘ガス産業株式会社」)のガスおよび湘南電力株式会社の電気をご利用のお客さま(会員資格については、第3条に定める)に、安心して快適な生活に役立つ駆けつけサービスを無償で提供することを目的とします。

第2条(内容)

1. 当社は、第3条に定める会員に対し、本サービスを提供します。本サービスの詳細の内容については、第5条に定める情報の通知方法により、会員に告知をするものとします。
2. 当社は、本サービス作業の提供をフロンティア1株式会社(以下、運営会社)に委託します。
3. 当社は、第3条に定める会員に対し、有益と判断したサービスを当社または運営会社、運営会社が斡旋した第三者が提供できるものとします。

第3条(会員資格および対象物件)

1. 本サービスを享受することができる方(以下「会員」といいます。)は、以下の条件を全て満たす方とします。
 - (1) ガスの契約が、当社のガス小売供給約款、家庭用選択約款、プロパンガス小売供給約款および簡易ガス供給に関する約款に基づいていること、または西湘ガス産業株式会社のLPガス販売及び設備貸与契約書に基づいていること。
 - (2) 電気の契約が、湘南電力株式会社の「湘南のガスとでんき」であり、ガス・電気セット割を適用していること。
 - (3) 当社もしくは西湘ガス産業株式会社からのガスの供給を受けており、かつ湘南電力株式会社との電気の契約が完了し使用開始していること。
2. 本サービスの対象物件は、会員が居住する個人の住宅とします。事務所、飲食店等の店舗、学校、病院等の業務用の建物は除きます。
3. 会員は、会員たる地位、資格を第三者に譲渡、貸与、担保提供等することはできません。
4. 本サービスの利用に関しては、会員および会員の同居人が本サービスの利用者(以下「利用者」といいます。)となることのできるものとします。

第4条(利用期間および利用料金)

1. 会員は、毎月13日時点で会員資格を有している会員は、第3条2に定める対象物件に対し、翌月の1ヶ月間、サービスをご利用いただけるものとします。
2. 利用料金は第3条に定めるお客様を対象に、無料とします。本サービスの有償での継続を希望される場合は、別途当社所定の加入申込み手続きが必要になります。
3. 会員は、本契約の有効期間中、会員資格を有するものとし、本契約が終了した場合には、理由の如何を問わず会員資格を喪失するものとします。

第5条(サービス内容の通知方法)

- 本サービス内容は、以下のいずれかの、または以下を組み合わせた方法により、会員に通知されるものとします。
1. 当社が発行する広報誌、パンフレット等の媒体
 2. 当社がホームページにて提供する情報
 3. 上記に準じ当社が提供する情報

第6条(利用方法)

1. 利用者は、本規約および付属する規定(以下「利用規約等」といいます。)に従い、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。利用内容については、第5条に定める方法により通知された内容とします。
2. 本サービスの提供を受けようとする場合には、告知された内容にしたがって利用するものとします。なお、本サービスの利用受付は24時間年中無休ですが、本サービスの提供時間は内容によって異なります。
3. 当社および運営会社は、当社・運営会社に帰責事由があった場合を除き、前項の利用規約にかかわるトラブル等については一切責任を負わず利用者は当該トラブル等を自己の負担と責任でその紛争の一切を解決するものとします。
4. 以下の場合は本サービスの対象外といたします。
 - (1) ガス機器にかかわる作業。
 - (2) 30分を超える作業を要する場合の作業。
 - (3) 特殊技術または特殊工具を必要とすると同業他社が行う類似の対象事象との比較によって合理的に判断できる作業。
 - (4) 共用部分に起因する不具合、ベランダ等の室外のトラブル。
 - (5) 請負契約、売買契約等に付随するアフターサービス対象や、他業者の施工・設置に起因する不具合。
 - (6) 高所作業にかかわる足場設置費用および作業。
 - (7) 部品交換が発生する場合の交換部品代および作業。
 - (8) 不具合箇所の部品交換・本体交換・器具設置による処置が必要な場合に、当該部品交換・本体交換・器具設置をせずに同一箇所での不具合が発生した場合の2回目以降の作業。
 - (9) 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。
 - (10) 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態の際の作業。
5. 本サービスにおいて、賃貸物件等の当該物件の所有者以外の入居者が会員である場合、設備の交換等の作業が必要なケースについては、所有者の了解の上での対応となります。尚、所有者への了解は会員が得るものとします。

第7条(内容の変更・中止等)

1. 当社は、本サービスを予告なく変更できるものとし、その内容は第5条の方法により公開します。
2. 当社は、経済情勢の変動もしくはサービス提供が困難となる等の事情が発生した場合には、利用者の承諾または利用者への事前通知なく第2条に定める内容を変更し、または提供の全部ないしは一部を中止・変更できるものとします。また、以下の場合は、本サービスの提供を中断することができるものとします。
 - (1) 震災・火災・豪雨・洪水・津波・噴火・戦争・騒乱・労働争議。
 - (2) システム障害・停電
 - (3) 本サービスに関わるシステムの定期的または緊急に行う保守・点検。
 - (4) 第2条2項に定める運営会社が以下の事態になったときまたは代替の運営会社を選定できない正当な理由があるとき。
 - ① 解散決議、仮差し押さえ決定、仮処分決定がなされたとき。
 - ② 強制執行、破産、特定調停、民事再生手続き、特別清算、会社更生等の申し立てがなされたとき。
 - ③ 公租公課滞納処分、手形小切手の不渡り処分、銀行取引停止処分等がなされたとき。
 - ④ その他業績が悪化し、またはそのおそれがあると認められる事由が生じたとき。

第8条(会員および会員の同居人の義務)

- 会員は、次の義務を負います。会員の同居人が本サービスを利用する場合、会員と同等の義務を負うことを会員の同居人に承諾させるものとします。
1. 利用規約等により提示された事項を遵守すること。
 2. 本サービスを利用資格のない第三者に提供しないこと。
 3. 本サービスを営業行為等、他の目的に使用しないこと。
 4. 本サービスの利用特権を第三者に譲渡、貸与、売却ならびにこれらに準ずる行為を行わないこと。
 5. 本サービスの秩序を乱す行為をしないこと。
 6. 法令に反し、または違反のおそれのある行為あるいは、本サービスの円滑な運営に支障をきたすような行為をしないこと。

第9条(会員資格の喪失)

- 会員が以下の一つにでも該当した場合、その他当社が会員として不適格者と認めた場合には、当社は何らかの通知、催告を要せずして会員資格を喪失することができ、運営会社に会員登録を抹消させることができるものとします。
1. 第三者が会員資格を偽り、本サービスの申し込みを行うことを明示・黙示を問わず承知した場合。
 2. その他、当社および運営会社が会員として不適切と判断した場合。

第10条(利用規約等の変更)

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、利用者の了承を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合、変更された規約は、当社のホームページ上で確認いただけます。

第11条(損害賠償)

会員および利用者が利用規約等に反した行為、または不正もしくは違法な行為によって当社および運営会社に損害を与えた場合、当社および運営会社は会員および利用者に対して当該損害の賠償請求を行うことができるものとします。

第12条(免責事項)

1. 利用規約等、ホームページおよび第5条に定める情報の通知方法による利用方法等の違反等利用者の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社および運営会社は、その責めを免れるものとします。
2. 本サービスの利用の際に過失等、本サービスの提供を行う当社および運営会社以外の者の責めに帰すべき事由により生じた損害、利用者の本サービスの利用の際に生じた第三者とのトラブル等については、当社および運営会社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)

当社のガスまたは電気のご契約で取得した個人情報については、本サービス提供に必要な範囲内において、業務委託先である運営会社が本サービスを提供するために利用します。

第14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、当該物件の所在地を管轄する横浜地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。