



Daiwa LifeLink

大和ハウスグループ

大和ライフリンク 専有部24時間駆け付けサービス

照明管球や、漏水、雨吹き込み処理手伝等や、水のトラブル、ガラスのトラブルといった、お客さまの身近なトラブルに24時間いつでも駆け付け、迅速にサポートするプランです。



水のトラブル・ガラスのトラブル・
カギのトラブル・お手伝いサービス…

困ったときにお電話1本 だからいつも安心！



駆け付けサービス

基本出張費

応急処置
無料

受付・対応時間

24時間

(※)駆け付けサポートの対応時間は9:00~17:00となります。

スタッフ

作業スタッフ
手配

駆け付けサポート

対応時間 下記4項目のいずれかを年2回までは
9:00~17:00 基本出張費無料(3回目以降有償)

対応時間については、緊急の場合はこの限りではありません。

ご利用上の注意

- ※但し、1回の出動は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。
- ※作業員1名で行う作業になります。



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」

〈注意事項〉

- ※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おきください。
- ※階段の上部など、安全確保の為、作業員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。

高所設置窓の清掃



例えば...

「普段、手の届かない窓を清掃して欲しい」
「リビングの天窗が開閉するか見て欲しい、ついでに窓拭きをして欲しい」

〈注意事項〉

- ※現場確認後、安全確保の為、作業員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させていただきます。
- ※共用部に立ち入らなければならない場合は、対象外とさせていただきます。

漏水、雨吹き込み処理手伝い



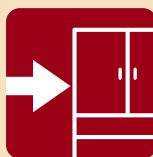
例えば...

「洗濯機の排水が調子悪く、逆流してしまった。床の水拭き取りをお願いしたい」
「急な雷雨でリビングに雨が吹き込んでしまった、水を拭き取って欲しい」

〈注意事項〉

- ※共用部にかかる漏水、階下漏水などは弊社にて別途手配させていただきます場合がございます。

家具の移動



例えば...

「部屋の模様替えをしたいけど、私には動かせないテーブルを動かして欲しい」
「子供机が大きくて部屋を移動出来るか分からない、見て手伝って欲しい...」

〈注意事項〉

- ※引越しによる家具の移動は行えません。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。

水のトラブル



対応時間
24時間

※出動回数制限は
ございません。

- 排水つまり
- トイレつまり
- 配管からの水漏れ等

【無料対応内容】

- 現場点検・調査
- ラバーカップ・ローポンプでの排水つまりの除去
- シールテープ処理
- 調整作業

ご利用上の注意

- ※1回の出動は30分(1名スタッフ)の作業を目安としております。
- ※部品代や特殊作業には別途費用がかかります。
- ※応急処置で完了しないトラブルに関しては、別途ご相談の上、2次対応を承ります。
- ※新築マンションのアフターサービス期間中は売主側に対応を依頼することができます。
- ※ウォッシュレットの不具合はメーカー対応による有償サービスとなります。

窓ガラスのトラブル



対応時間
24時間

※出動回数制限は
ございません。

- ガラスが割れてしまった
- ガラスにひびが入った

【無料対応内容】

- 破損したガラスの後片づけ
- ベニヤ板等の応急処置

ご利用上の注意

- ※1回の出動は30分(1名スタッフ)の作業を目安としております。
- ※部品代や特殊作業には別途費用がかかります。
- ※事件性が有る場合は警察への届け出をされてからの状況に応じてのご対応となります。
- ※応急処置とは、ベニヤ板等での養生作業となります。

その他有料オプションサービス

カギのトラブル



受付時間：24時間
対応時間：24時間

★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

ご利用上の注意

※具体的なサービス内容につきましてはご紹介いたします、専門会社の利用規約、条件によります。
※開錠・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。

エアコンのトラブル



受付時間：24時間
対応時間：9:00～17:00

★対応会社紹介

[対応内容]

- 作動しない
- 冷温風が出ない
- 本体から水漏れ

ご利用上の注意

※一部ご利用できない地域がございます。

ガス機器のトラブル



受付時間：24時間
対応時間：9:00～17:00

★対応会社紹介

[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表示が出る

ご利用上の注意

※一部ご利用できない地域がございます。

電気設備のトラブル



受付時間：24時間
対応時間：9:00～17:00

★対応会社紹介

[対応内容]

- 照明がつかない
- コンセントの不具合
- 漏電ブレーカーが落ちた

ご利用上の注意

※一部ご利用できない地域がございます。

よくある疑問・質問にお答えします。

大和ライフリンク専有部24時間駆け付けサービス

Q&A

Q. 「水のトラブル」、「窓ガラスのトラブル」では
応急処置無料とは、どこまでが無料なの？

A. 30分程度（作業員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、お客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お客様のご要望・ご了承いただいた上でのご対応になりますので、ご安心ください。

Q. 駆け付けサービスをお願いしたら、何分まで来てくれるの？

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、交通状況などに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. 部品交換が必要な場合、お金の支払はいつするの？

A. 作業員より概算費用についてお伝えさせていただきますので、その上で修理するか否かをご指示ください。費用はサービス実施業者の定める支払方法にてお支払いください。

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駆け付けサービスではご対応出来ませんのでご了承ください。

Q. 「駆け付けサポート」は年2回まで出張料金は
無料になっているけど、3回目はいくらになるの？

A. サービス対応項目であれば対応可能ですが、3回目以降は以下の出張料金を承ります。

7:00～22:00 8,800円（税込） 22:00～翌7:00 12,100円（税込）

※上記出張料金は消費税及び地方消費税10%相当額を含んだ金額です。消費税法等の税制の制定又は改廃により、税率等の改定があった場合には、消費税額及び地方消費税額はその改定に基づく額に変更となります。

Q. サービスを受ける日時は指定できるの？

A. できる限りお客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『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、及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. 同居の家族からサービス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。

Q. 駆け付けサービスを依頼した場合、誰が来るのですか？

A. 本サービスは運営会社の協力店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、事前に担当者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、駆け付けサービスではご対応できませんのでご了承ください。

Q. 自分で別の業者を頼んで費用も支払ってしまった。
その分の費用は負担してもらえますか？

A. 駆け付けサービスで手配したサービスが無料の対象となりますので、別業者をご利用の場合の費用負担はできません。

Q. 賃借人等所有者以外の方でも
サービスを利用できますか？

A. 弊社が管理させていただいているマンションの各住戸に提供するサービスとなりますので、原則として賃借人様等所有者以外の方でもご利用いただけます。ただし、専有部内の設備・機器等への対応が必要な場合は、事前に必ずご入居者の方からオーナー様にご確認のうえ、ご利用いただけますようお願いいたします。

Q. 現在、マンションに住んでいないオーナー（所有者）は
サービスを利用できますか？

A. 弊社が管理させていただいているマンションの各住戸に提供するサービスで、「現に居住する方」が対象となりますため、ご利用いただけません。

[専有部24時間駆け付けサービス]利用規約

専有部24時間駆け付けサービス利用規約(以下「本利用規約」という)は、大和ライフリンク株式会社専有部サービスとして株式会社リロクリエイト(以下「運営会社」という)が運営する会員制サービス(以下「本サービス」という)の健全な運営を図るために定めるものとする。

- (名称)
第1条 本サービスの名称は「専有部24時間駆け付けサービス」とする。
- (目的)
第2条 本サービスは、安心して快適な生活に役立つサービスの提供を目的とする。
- (内容)
第3条 本サービスは、運営会社によるサービスの手配・取次・紹介等の提供を内容とする。
- (会員資格)
第4条 本サービスの提供を受ける会員(以下「会員」という)とは、本利用規約を承認のうえ契約した管理組合の居住者をいう。管理会社は管理組合に対して総住戸数に応じて本サービスのご利用案内を交付し、会員は管理組合からこれを受領するものとする。
- (利用資格)
第5条 本サービスは、組合員の区分所有する住戸単位で提供され、会員及び会員が利用許可する当該住戸に居住する者(以下「会員等」という)に限り利用できるものとする。会員が当該住戸に居住しない場合、会員が自らの責任と負担において利用許可する当該住戸に居住する者にサービスご利用案内を交付する。
- (利用方法)
第6条 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と負担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。
- (内容の変更等)
第7条 本サービスは、大和ライフリンク株式会社及び運営会社が目的の遂行に必要な場合又は経済情勢の変動等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、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
- (有効期限)
第8条 サービスご利用案内などに記載されたメニュー及び特典等は、予告無く変更されるものとし、改定されるまで有効とする。
- (会員の变更)
第9条 管理組合の組合員に変更があった場合、会員資格は特典の利用制限とともに、新たな組合員に引継がれるものとする。会員資格を失ったものは、ご利用案内を管理組合に返却し、新たな組合員は管理組合からこれを受領するものとする。
- (禁止行為)
第10条 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、又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大和ライフリンク株式会社及び運営会社が判断する行為

(提供の拒否)

- 第11条 以下の事由に該当した場合、本サービスの提供及び緊急出動を拒否することができるものとする。
1. 会員等であることを確認出来ない場合
2. 原因箇所が戸室外(共有部分等)、敷地外(自治体所有部分等)などの場合
3. 原因箇所が、応急処置の対象とならない場合
4. 賃貸物件の場合で、所有者もしくは管理会社の了解が得られていない場合
5. 洗濯機等の機器の応急処置を求められた場合
6. 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天災地変もしくは戦争・暴動、又は公権力の行使等により、本サービスの実施が困難又は危険が伴うことが予測される場合
7. 給水管が凍結している場合
8. 雨漏れ・上階・隣接からの漏水
9. カギの開錠に伴う、カギの作成、シリンダー交換
10. 対象物件の玄関ドア以外の開錠作業
11. カギの形状が複雑な場合
12. トラブル原因がサービス利用者の故意による場合
13. 既に緊急処置がされており、部品交換等の二次的な利用の場合
14. 同一箇所・同一原因について、短期間のうち複数回の依頼があった場合
15. サービス提供者の判断により作業困難と判断した場合
16. 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・利益の制限及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
17. 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
18. 会員等が本利用規約又はサービスご利用案内などに違反した場合
19. 運営会社に対し会員等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
20. その他会員等として不適切と大和ライフリンク株式会社及び運営会社が判断した場合

(問題解決)

- 第12条 会員等は、本サービス施工業者(以下「施工業者」という)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する。尚、運営会社は速やかな問題解決のため努力するものとする。

(免責)

- 第13条 本利用規約又はご利用案内の「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、大和ライフリンク株式会社、運営会社及び施工業者はその責めを免れるものとする。

(個人情報の取扱い)

- 第14条 大和ライフリンク株式会社及び運営会社は、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番号等
② 利用内容、申込み内容等
2. 前号で取得した個人情報を以下の目的のために利用する
① 本サービスの目的達成
② 本サービスの提供
③ 利用実績の集計
3. 運営会社は、前号②の目的の範囲で機密保持契約を結んだ施工業者に個人情報提供を預託し、預託を受けた施工業者は同様の範囲で個人情報を利用する

(利用規約の変更)

- 第15条 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。

(合意管轄裁判所)

- 第16条 本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、本マンションの所在地を管轄する地方裁判所又は簡易裁判所をもって第一審の専属合意管轄裁判所とする。以上

料金・利用上の注意

[基本出張費]

補助の対象とならない対応には以下の費用がかかります。

7:00~22:00	¥8,800 (税込)
22:00~翌7:00	¥12,100 (税込)

- ※基本出張費は消費税及び地方消費税10%相当額を含んだ金額です。
消費税法等の税制の制定又は改廃により、税率等の改定があった場合には、消費税額及び地方消費税額はその改定に基づく額に変更となります。
※時間はサービスマンの実働時間です。
※30分を超える作業には別途費用がかかる場合がございます。
※料金のお支払いはサービス提供会社のご案内する方法でお支払いください。

[ご利用上の注意]

- ※サービス内容に該当しないものに関してはオペレーターにご相談ください。
※状況によりご希望に添えない場合がございます。
※一部対応できない地域がございます。
※アフターサービス期間中における事業主のアフターサービス業務規準が適用される不具合につきましては、事業主側で対応させて頂く場合がございます。この場合、当サービスでの対応は致しかねますのでご了承ください。
※原因が共用部に及ぶ場合、弊社までご相談ください。



Daiwa LifeLink
大和ハウスグループ

大和ライフリンク株式会社

本社 〒730-0031 広島県広島市中区紙屋町一丁目3番2号 銀泉広島ビル11階 Tel.082-258-5500 Fax.082-258-5501
<https://daiwalifelink.co.jp>

大和ハウスグループの経営のシンボルである「エンドレスハート」は、日本およびその他の国における登録商標または商標です。
© Copyright 2024 DAIWA HOUSE INDUSTRY CO., LTD. All rights reserved.



未来を、つなごう
We Build ECO
森林育成紙の使用
私たちは、持続可能な木材利用を進め、豊かな森林を次世代につなごう。



ECO FIRST
エコファースト企業
環境大臣認定



当社HP