TOKAIグループ　がっちりサポート10 利用規約

第1条（利用規約の目的）
1.株式会社ザ・トーカイ（以下「当社」といいます。）は、がっちりサポート10（以下「本サービス」といいます。）を提供する目的で、本利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。
2.本サービスに関連して当社が定める諸規定（説明書、パンフレット、Webでの告知等を含みますがこれらに限られません。）は本規約の一部を構成するものとします。本規約と諸規定の内容が相違する場合は、諸規定の内容が優先するものとします。

第2条（お申込みについて）
1.本サービスへのお申込みは当社所定の加入申込手続により行うものとします（以下、本サービスを申込み、当社がこれを承諾した者を「契約者」といいます。）。
2.本サービスは、当社等（当社及び当社が指定する当社以外のガス販売店をいいます。）がガスを供給する家庭用需要家が対象となります。当社等の家庭用需要家以外の方はお申込みできません。
3.次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込みを承諾しないことがあります。
（1）当社等がサービス対象物件に供給しているガスの利用料金およびその他の当社等の提供するサービスの料金について、料金のお支払いを遅延されている、又は過去に遅延されたことがある場合。
（2）申込事項に記入・記載漏れがあった場合、又は事実と異なる記入・記載が判明した場合。
（3）過去12ヶ月以内に本サービスを利用していた場合。（前契約終了後、12ヶ月間は再度申し込むことはできません。）
（4）契約者が、暴力団等の反社会的勢力と関係を有する場合。
（5）その他当社が契約者として不適当とみなした場合。

第3条（用語の定義）
1.「ガス消費機器」とは、一般財団法人日本ガス機器検査協会が行うJIA認証を受けた家庭用ガス機器をいいます。（業務用機器は除きます。）
2.「補償対象機器」とは、当社が、別表1に定めるガス消費機器をいいます。
3.「サービス対象物件」とは、契約者が居住する物件をいいます。（業務用の建物は除きます。）
4.「補償上限金額」とは、当社が、別表2に定める補償の上限金額をいいます。
5.「補償上限回数」とは、当社が、別表3に定める補償の上限回数をいいます。
6.「修理サービス」とは、補償対象機器を修理することをいいます。
7.「代替品提供サービス」とは、修理に代えて、代替品を契約者に対して提供することをいいます。

第4条（本サービス補償範囲）
本サービスによる補償の範囲は、補償期間中に、サービス対象物件にて使用されている、契約者が所有する補償対象機器に生じた、下記の各号に定める事由とします。
（1）自然故障
補償対象機器の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、補償対象機器に生じた電気的・機械的故障で且つ、補償対象機器の製造メーカー（以下メーカー」といいます。）の保証規定が適用された場合に保証対象となる故障
（2）物損
落下、破損、落雷に起因して、補償対象機器の機能が正常に働かなくなる場合

第5条（サービス開始日）
サービス開始日は、当社所定の加入申込手続を行い、当社がこれを承諾した日の翌々月1日とします

第6条（補償期間）
本サービスによる補償期間は、第5条に定めるサービス開始日から、下記の日までとします。
（1）自然故障
補償対象機器の購入日（購入日が不明な場合は製造日）から15年間経過した日
（2）物損
本サービスの終了日

第7条（修理サービス）
1.当社は、契約者に対し本サービスの提供期間中に補償対象機器に発生した自然故障又は物損について、修理に要する金額につき、補償上限金額の範囲内で、修理サービスを提供します。
2.修理サービスの提供にあたっては、当社は、純正品以外の部品を対象機器の修理のために使用することがあります。
3.技術的又は部品の入手が困難である等の理由から、当社が、補償対象機器の修理が不可能であると判断した場合、当社は契約者に連絡を行い、契約者が承諾された場合、修理サービスに代えて次条に定める代替品提供サービスを提供します。
4.修理に要する金額が補償上限金額を超える場合、当社は、契約者に連絡を行い、契約者の選択に従い、契約者が補償上限金額を超える部分の修理費用を負担した上で修理サービスを提供するか、修理サービスに代えて次条に定める代替品提供サービスを提供します。

第8条（代替品提供サービス）
1.代替品提供サービスにおいては、補償対象機器と同種の当社が指定する機器を提供します。
2.契約者は、代替品につき、等級、機種、型番、製品を購入する販売店等の指定を行うことはできません。
3.当社が指定する機器の金額が補償上限金額を超える場合は、契約者が補償上限金額を超える部分の金額を負担することを了承した場合に限り、代替品提供サービスを提供します。

第9条（補償上限回数）
サービス開始日を起算点とする当該1年間において、契約者が修理サービス及び代替品提供サービスを利用できる回数は、補償上限回数までとなります。

第10条（本サービスの対象外となる事由・原因、使用・管理、費用）
1.直接であるか間接であるかにかかわらず、次の事由・原因によって生じた自然故障又は物損については、本サービスの対象外となります。
（1）契約者またはその代理人の故意または重大な過失。
（2）戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動。（群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。）
（3）地震もしくは噴火またはこれらによる津波。
（4）火災、破裂、爆発、水災、風災、盗難、紛失、詐欺、横領、第三者による加害行為、塩害、煤煙、降灰、酸性雨、腐食性などの有害ガス、動植物による補償対象機器への侵入。
（5）補償対象機器の自然の消耗・磨滅・さび・かび・むれ・腐敗・変質・変色、その他類似の事由。
（6）核燃料物質（使用済燃料を含みます。）またはこれによって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます。）の放射性、爆発性その他の有害な特性またはその作用。
（7）補償対象機器の不適切な取り付け、設置。
（8）補償対象機器の平常の使用または管理において通常発生し得るすり傷、かき傷、塗料のはがれ落ち、ゆがみ、たわみ、へこみ、落書き等外観上の損傷または汚損であって、補償対象機器が有する機能の喪失または低下を伴わない場合。
（9）補償対象機器のメーカーの責に起因する故障または損傷（リコール等）
2.次の各号のいずれかの使用・管理がなされた場合は、当該使用・管理と補償対象機器に生じた自然故障又は物損との因果関係の有無に関わらず、本サービスの対象外となります。
（1）取扱説明書や本体貼付ラベル等に、禁止または要注意事項として記載された方法で使用した場合。
（2）業務用（喫茶店、理美容院、飲食店、事務所など）でご使用になった場合。
（3）水道法に規定された水質基準に適合しない水（温泉水、井戸水、地下水等）を利用しているまたは給水した場合。
（4）補償対象機器に表示してある以外の使用燃料・使用電源（電圧・周波数）でご使用になった場合。
（5）補償対象機器に対する不当な修理や改造等が行われた場合。
（6）補償対象機器が不適当な設置状態に置かれていた場合。
（7）補償対象機器がサービス対象物件以外で使用されていた場合。
（8）令に基づく点検の際に、不適合と判定された補償対象機器について修理または交換をしなかった場合。
3.次の各号定める費用は、原則として契約者の負担となります。
（1）修理費用の一部または全部が消耗品の交換である場合における当該消耗品の購入・修理・取り付け・撤去に要する費用。
（2）補償対象機器以外の機器・付属品の修理・取り付け・撤去に要する費用。
（3）修理対象機器を修理・交換するにあたり必要となった壁、床、天井または構成材等の取り壊しと修復にかかる費用。
（4）補償対象機器についてメーカーがリコール宣言を行った後に、リコールの原因となった部位にかかる購入・修理・取り付け・撤去に要する費用。

第11条（利用停止）
1.当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。
（1）本サービスの料金その他の債務について、支払期限を経過してもなお支払わないとき。
（2）当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
（3）当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
（4）当社若しくは当社の業務委託先等に損害を与えたとき。
（5）本規約又はその他法令に違反した場合。
（6）第2条第3項各号に規定する事由に該当し、又は該当していたことが判明した場合。
2.当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめの理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、この限りではありません。
3.当社は、当社の判断に基づき、本サービスの利用を停止することがあります。
4.当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、当社が指定する方法により、あらかじめその旨周知を行います。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、この限りではありません。

第12条（契約者の申出によるサービスの終了）
1.契約者は、本サービスの終了を希望するときは、そのことをあらかじめ当社所定の方法により通知して頂きます。
2.当社が、前項の通知を承諾した日の属する月の末日をサービスの終了日とします。

第13条（当社によるサービスの終了）
1.当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本サービスを終了することがあります。
（1）第11条（利用停止）第1項の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし当社は、第11条（利用停止）第1項のいずれかに該当する事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、当社はただちに本サービスを終了できるものとします。
（2）当社等とのガス供給契約が終了したとき。
2.当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難だと判断したとき、本サービスを終了することがあります。この場合、当社は、当社が指定する方法により、その旨の周知を行います。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、この限りではありません。

第14条（利用料金）
1.本サービスの月額利用料金は、別表4に定める通りとします。
2.契約者は、当社等が請求するガス代金とあわせて、または個別に月額利用料金を支払うものとします。支払方法は、当社等が各々定めるところによります。
3.本サービスの月額利用料金は、必要に応じて当社の判断において改定を行う場合があります。料金改定を行う場合については、当社が指定する方法によりあらかじめその旨と改定後の月額料金の周知を行います。なお、料金改定日の前日までに契約者の申出によるサービスの終了の通知がない場合は、改定後の月額料金にて承諾したものとみなし、本サービスの提供を継続します。
4.第11条（利用停止）第1項のいずれかに該当する場合で、契約者が本サービスを利用することができない場合においても、当該期間中の月額料金については支払いを要します。
5.第7条第4項、第8条第3項により発生した契約者の負担金については、発生の都度、当社は契約者に請求し、契約者は請求に基づき支払うものとします。

第15条（延滞利息）
契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。

第16条（損害賠償）
当社は、本サービスの運営および契約者による本サービスの利用に関して契約者が被った損害について、その賠償の義務を負わないものとします。ただし、当社の故意又は重大な過失による場合はこの限りではありません。

第17条（個人情報）
1.当社は、本サービスの利用等を通じて知り得た契約者の個人情報については、当社が別に定める「TOKAI個人情報保護ポリシー」に基づき取り扱うものとします。
2.当社は、本サービスの提供に関する業務を第三者に委託することがあります。この場合に当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に契約者の個人情報を取り扱わせることがあり、契約者はあらかじめこれに同意するものとします。
3.当社は、本サービスを提供するにあたり、当社が契約している損害保険の引受保険会社に対し、契約者の個人情報や契約者が当社に届け出た情報を提供することがあり、契約者はあらかじめこれに同意するものとします。

第18条（遵守事項）
契約者は、本サービスの利用にあたり、下記の事項を遵守するものとします。
（1）契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、その求めに対して可能な限り協力すること。
（2）契約者は、当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
（3）契約者は、本サービスを違法な目的で利用しないこと。
（4）契約者は、本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
（5）契約者は、法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
（6）契約者は、その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

第19条（法令に規定する事項）
本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第20条（準拠法）
本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第21条（紛争の解決）
1.本規約の条項又は本規約に定めのない事項について疑義等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
2.本サービスに関する紛争は、静岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第22条（本規約の変更）
1.当社は、本規約を契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。その場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によるものとします。
2.当社は、前項の規定により本規約を変更するときは、当社が指定する方法により、その旨の周知を行います。

2024年4月1日

【別表1】

補償対象機器	●ガスコンロ（テーブル・ビルトイン）　●ガスストーブ ●ガスオーブン（オーブンレンジを含む）　●ガスファンヒーター ●ガス炊飯器　●ガス衣類乾燥機 ●ガス給湯器（ハイブリットを含む）　●ガス発電機 ●ガス湯沸かし器

【別表2】

補償上限金額	1回につき　100,000円（税込）

【別表3】

補償上限回数	1年につき　2回

【別表4】

月額利用料金	385円（税抜350円）／月

TOKAI GROUP TOKAI

TOKAIお客さまセンター
[営業時間] 9:00～17:45

0120-987-242

Vol.08（2025.04.01）

TOKAI GROUP TOKAI

ガス機器の故障や事故からお客様の暮らしをまもる

サポテン

ガス機器修理サービス

がっちりサポート10

自然故障の補償が、
10年から15年に延長されました。

暮らしにあんしん! **ガス機器修理サービス** 価格になっとく!

サポテン

がっちりサポート10

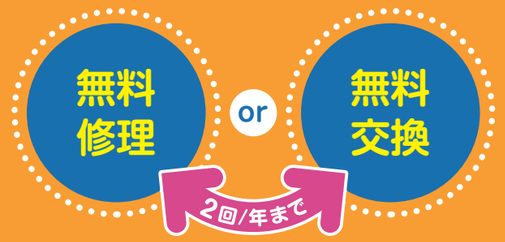
自然故障の補償が、10年から15年に延長されました。

など、ガス機器のトラブルにより、日々の暮らしに支障が出てしまう。
そんな万一の場合にも「迅速」に対応し、リスクからお客様の暮らしを守り「安心」をお届けするサービスをご提供したい。そんな思いから「がっちりサポート10(サポテン)」は誕生しました。

サポテンとは?

こんな場合も“がっちりサポート!”だから安心!!

月額385円【税込】の安心補償!



「がっちりサポート10(サポテン)」は、ご自宅でご利用中のガス機器が上記の原因で使用不能となった場合に

無料で「修理」または「代替品」を提供する「ガス機器修理サービス」です!!

「安心をがっちり」支える4つの特徴

POINT 01 ＼無料修理／【上限10万円】

ガス機器が故障などにより使用不能になった場合、無料で修理が可能です。

POINT 02 ＼無料交換／【上限10万円】

故障したガス機器が修理できない場合は、新品の同種機器と交換が可能です。

POINT 03 ＼購入先不問／

日本国内で購入したガス機器であれば、他店で購入したガス機器も修理または交換の対象となります。

POINT 04 ＼事前登録不要／

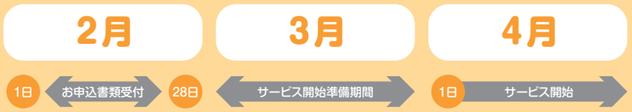
ご自宅にある複数のガス機器が対象となります。事前登録は不要です。

サービスご利用開始までの流れ

お申込書類受付日の翌々月からのサービス開始となります。

※ご解約された場合、12ヶ月間再加入できません。

■スケジュール例(2月に加入申込の場合)

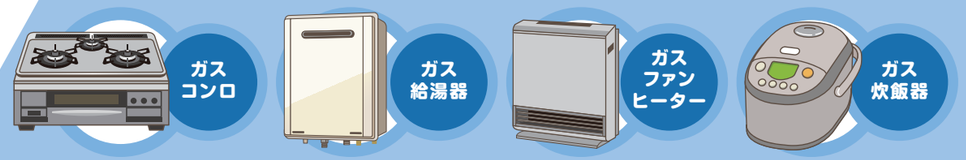


ご利用料金	ご利用条件	お申込み方法	お支払い方法
月額385円【税込】	TOKAIグループが供給するLPガスサービスをご利用頂いているお客様に限ります。	別紙「お申込用紙」に必要事項を記載の上、ご提出ください。	ガス料金と合わせて、月額利用料金をお支払いいただきます。

対象機器例

自然故障は、購入後15年以内の機種が対象となります。
落下・破損・落雷は15年以降も補償の対象となります。

※詳しくは裏面利用規約の「別表1」をご覧ください。



お客様が所有するガス機器が対象 ＋ 家庭用ガス機器が対象 ＋ 無料修理・交換は2回/年まで