

別紙 コールセンター付帯サービス利用規約

本規約は、株式会社CoLife（以下「当社」といいます。）が、ORM／Owner Relationship Management®クラウド型コミュニケーション・プラットフォームアプリシステム「イエコン」（以下「本アプリ」といいます。）の契約者向けに提供する付帯サービスである「コールセンター付帯サービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めるものです。本規約は、「APP事業者用利用規約」（以下「本体規約」といいます。）と一体をなすものとし、本規約に定めのない事項については本体規約の定めによります。本規約と本体規約の内容が抵触する場合は、本サービスに関する限り本規約を優先して適用します。

第1条（定義）

本規約における用語の意味は、次の各号に定めるとおりとします。
(1)「契約者」とは、本体規約に基づき本アプリの利用契約を締結し、かつ、当社所定の方法により本サービスの利用を申し込み、当社の承認を得た事業者をいいます。
(2)「エンドユーザー」とは、契約者が管理する物件の所有者、入居者その他契約者の顧客であって、本サービスによる一次受付の対象となる者をいいます。
(3)「一次受付」とは、当社が契約者に代わってエンドユーザーからの電話によるお問い合わせ等を受け付け、その内容を確認・記録した上で契約者に引き継ぐことをいい、当該お問い合わせ等に対する最終的な回答、修理、工事その他の対応を含みません。

第2条（本サービスの申込み及び承認）

契約者は、当社所定の申込書に必要事項を記載し、本規約に同意の上、当社に本サービスの利用を申し込むものとします。
2.当社は、前項の申込みについて諾否を判断し、承認する場合には、契約者に対しその旨を通知します。当該通知をもって、契約者と当社との間で本サービスに関する契約（以下「本サービス契約」といいます。）が成立するものとします。
3.本サービス契約は、本体規約に基づく本アプリの利用契約が有効に存続していることを前提として成立するものとし、本アプリの利用契約が終了した場合、本サービス契約も同時に終了するものとします。ただし、契約者が本アプリの利用契約の終了後も本サービスの利用継続を希望し、当社と契約者との間で本サービス単独での利用条件について別途合意が成立した場合は、この限りではありません。

第3条（本サービスの内容及び受付時間）

本サービスの受付時間は、24時間365日とします。
2.本サービスは、前項の受付時間内において、契約者のエンドユーザーからの電話によるお問い合わせ等につき、次の各号に掲げる業務を行うものとします。
(1)エンドユーザーからの問い合わせ、依頼又はクレーム等の受付、及び氏名・住所・連絡先等必要事項の確認
(2)問い合わせ内容の種別（契約関連、設備機器関連、リフォーム関連、点検関連、その他住宅に関する相談等をいいます。）に応じた仕分け
(3)契約者があらかじめ指定する連絡先への対応内容のエスカレーション（電子メールその他当社所定の方法によります。）
(4)対応内容の本アプリ管理画面への記録
(5)前各号に付随する業務
3.当社は、エンドユーザーへの対応に際し、「オーナーズデスク」の名称を用いるものとします。

第4条（本サービスの対象範囲及び利用上限）

本サービスの対象となるエンドユーザーは、契約者が本アプリの管理画面上に会員データとして登録した者（当該者が本アプリのスマートフォンアプリを利用しているか否かは問いません。）のうち、500件までの範囲とします（以下「登録上限件数」といいます。）。
2.契約者の登録会員数が登録上限件数を超過したことを当社がシステム上確認した場合、当社は契約者に対しその旨を通知します。当該通知の日から3か月間（以下「猶予期間」といいます。）は、本サービスの提供を継続します。
3.当社は、猶予期間中に、契約者に対し本サービスの利用継続の意向及び希望する利用条件（登録会員数、想定件数等）を確認の上、当該条件に基づく見積りを提示します。契約者と当社が猶予期間の満了までに新たな利用条件について合意した場合、当該条件により本サービスを継続するものとします。合意に至らなかった場合、猶予期間の満了をもって本サービス契約は終了するものとします。
4.本サービスにおける月間の受電対応件数には、上限を設けません。ただし、当社が、著しく多数の入電、本サービスの対象外である問い合わせの反復その他不適切と判断する利用状況を確認した場合、当社は契約者と協議の上、月間の利用件数に上限を設定し、又は追加費用を請求することができるものとします。

第5条（本サービスの対象外事項）

当社は、次の各号に掲げる事項について義務を負わないものとします。契約者は、本サービスが一次受付及びエスカレーションに限定された

サービスであり、エンドユーザーからの問い合わせ等に対する最終的な対応（契約内容の確定的な回答、修理、工事、クレームの解決その他契約者が本来行うべき対応を含みます。）は契約者の責任において行うものであることを了承します。
(1)エンドユーザーからの問い合わせに対する契約内容の確定的な回答
(2)本アプリ及び本体規約に基づく本サービス以外の業務
(3)その他契約者が行うべき業務の代行

第6条（当社の免責事項）

当社は、天災地変、火災、停電、通信回線の障害その他当社の責に帰することのできない事由により本サービスの全部又は一部を提供できなかったことにより契約者又はエンドユーザーに生じた損害について、当社に故意又は重過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。
2.当社は、エンドユーザーからの問い合わせ内容が正確であること、及び当社が行う一次受付の内容が完全であることについて、いかなる保証も行いません。
3.当社は、本サービスに関連して契約者とエンドユーザーとの間又はエンドユーザーと第三者との間に生じた取引、紛争等について一切責任を負わず、契約者が自己の責任と費用負担によって解決するものとし、ます。
4.本条の規定は、本体規約第28条（免責事項及び保証の否認）の適用を妨げるものではありません。
5.本サービスに関する損害賠償の取扱いについては、本体規約第30条（損害賠償）の定めによるものとし、本規約において別段の上限その他の定めは置きません。

第7条（利用料金）

本サービスの利用料金（初期費用及び月額基本料金を含みます。）は、当社所定の申込書に記載の条件表の定めるところによります。
2.第4条3項の合意により本サービスの利用条件が変更された場合の料金についても、前項と同様に当社所定の見積書その他の書面の定めるところによります。
3.前2項の料金の請求及び支払方法については、本体規約第11条の定めを準用します。

第8条（個人情報の取扱い）

当社は、本サービスの提供にあたり契約者から提供を受け、又はエンドユーザーから直接取得したzエンドユーザーの個人情報を、本サービスの提供の目的の範囲内でのみ利用するものとし、本体規約第19条の定めに従い適切に取り扱います。
2.契約者は、当社が本サービスの一次受付業務を行うこと、及びこれに伴いエンドユーザーの氏名、住所、連絡先その他の個人情報を当社が取得し、利用することについて、あらかじめエンドユーザーから必要な同意を取得するものとします。
3.当社は、エンドユーザーの個人情報に関して漏洩、滅失又は毀損等の事故が生じた場合、速やかに契約者に報告し、必要な措置を講じるものとします。
4.当社は、本サービスの遂行に必要な業務の全部又は一部を第三者に再委託する場合、当該再委託先に対して本条と同等の義務を課すとともに、当該再委託先における個人情報の取扱いについて適切に監督するものとします。
5.当社は、エンドユーザーの個人情報の安全管理のため、不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩等を防止するために必要かつ適切な技術的及び組織的安全管理措置を講じるものとします。

第9条（本サービスの中止及び本サービス契約の解約）

当社は、契約者が本体規約又は本規約に違反した場合その他本体規約第24条各号に該当する場合、契約者への通知をもって本サービスの提供を停止し、又は本サービス契約を解約することができるものとします。
2.契約者は、当社所定の方法により、本サービス契約を解約することができます。この場合の解約の効力発生時期及び料金の取扱いについては、本体規約第18条の定めを準用します。
3.本サービス契約が終了した場合であっても、終了前に生じた債権債務関係にはなんら影響を及ぼさないものとします。

第10条（規約の変更）

当社は、本規約の内容を変更することができるものとします。この場合の手続については、本体規約第6条の定めを準用します。

第11条（その他）

本規約に定めのない事項については本体規約の定めによるものとし、本規約及び本体規約のいずれにも定めのない事項については、当社と契約者が別途協議の上定めるものとします。