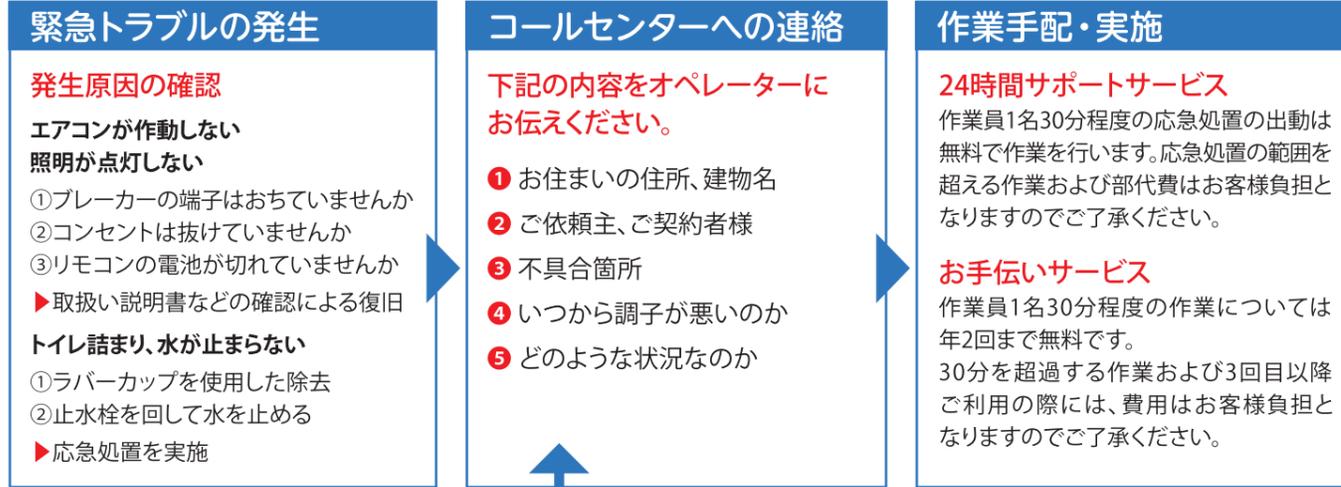


## 対応手順

居室内の各所及び設備にトラブルが発生した場合には以下の手順でご連絡ください。



お手伝いサービスの利用

## よくある質問 Q&A

### 24時間サポートサービス

- |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                          |                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q</b> 住まいのトラブルでの「応急処置無料」とは、どこまで無料ですか？<br><b>A</b> 作業スタッフ1名で30分程度の応急処置作業及び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、お客様の負担となります。費用が発生する際には事前にお伝えしお客様のご要望・ご了承をいただいた上でご対応いたしますので安心ください。 | <b>Q</b> サービスを受ける日時は指定できますか？<br><b>A</b> できる限りお客様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予めご了承ください。 | <b>Q</b> 鍵を失くしました。<br><b>A</b> 鍵の解錠、破錠につきましては運転免許証、パスポート等の本人確認書類が必要となります。お持ちでない場合は警察立ち合いのもとでご対応をさせていただきますのでご了承ください。 |
| <b>Q</b> サービス依頼をした場合、誰が来てくれるのですか？<br><b>A</b> 本サービスは委託している協力会社の担当者が参ります。尚、ご自宅に出張させていただく際は「くらしサポート24」からの手配業者として伺います。                                                        | <b>Q</b> ガスコンロが着火しません。<br><b>A</b> 作業内容はガス設備トラブルの応急処置と点検になります。ガス機器本体の修理、交換、部品の取り寄せが必要なトラブルについては即日対応ができない場合がございます。        | <b>Q</b> 自分で別の業者を頼んで費用を支払ってしまった分の費用は負担してもらえますか？<br><b>A</b> 当サービス以外での依頼に関しては費用負担はいたしかねます。ご了承ください。                   |
| <b>Q</b> 同居の家族からサービスの依頼の電話をかけても良いですか？<br><b>A</b> ご入居のご家族からご連絡いただいても結構です。                                                                                                  | <b>Q</b> 「照明管球交換」をお願いした際は電球を用意してもらえますか？<br><b>A</b> 電球は事前にご用意ください。LED電球の交換については一部対応できない器具があることをご了承ください。                  |                                                                                                                     |

### お手伝いサービス

- |                                                                                                                      |                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q</b> 「家具の移動」は引っ越しの際の家具移動も可能ですか？<br><b>A</b> 本サービスは引っ越しによる家具の移動は行うことはできません。高価な家具や楽器など養生が必要なものについても対象外となる場合がございます。 | <b>Q</b> 「照明管球交換」をお願いした際は電球を用意してもらえますか？<br><b>A</b> 電球は事前にご用意ください。LED電球の交換については一部対応できない器具があることをご了承ください。 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# くらしサポート24



富士物産株式会社 ホームサービス統括本部

〒435-0021 静岡県浜松市中央区材木町918番地1

TEL.053-423-3330 FAX.053-423-3331

H.Pへのアクセスはこちら



 富士物産株式会社

お問い合わせ先  0120-924-324

## 24時間サポートサービス

応急処置無料!

## お手伝いサービス

いずれか年2回まで出張作業料無料



### 玄関鍵のトラブル

- 鍵を忘れてしまった
- 鍵を失くしてしまった

受付対応時間 24時間

鍵のトラブルの際に、対応する作業スタッフを手配します。

- 解錠・破錠作業時には運転免許証・パスポート等の本人確認書類が必要となります。
- 防犯性が高い特殊な鍵は対応できない場合があります。
- 破壊による解錠は9:00~21:00の対応となります。
- 鍵交換や合鍵を作成する場合は、オーナー・不動産管理会社等の許可と作業料が必要となります。
- ツーロックの場合、2つ目の解錠は有償となります。



### 水廻りのトラブル

- 排水つまり
- トイレつまり
- 配管からの水漏れ

受付対応時間 24時間

室内での水のトラブルの際に、応急処置を行います。

- お客様所有の家電製品(食洗機、洗濯機、自動洗浄便座など)の故障については対象外となります。



### ガス設備のトラブル

- お湯が出ない
- 給湯器のリモコンにエラー
- ガスコンロが着火しない

受付対応時間 24時間

ガス設備のトラブルの際に点検・調査・応急処置を行います。

- ガス臭い・漏れている等の緊急時はご契約先のガス会社へ直接ご連絡ください。



### 電気設備のトラブル

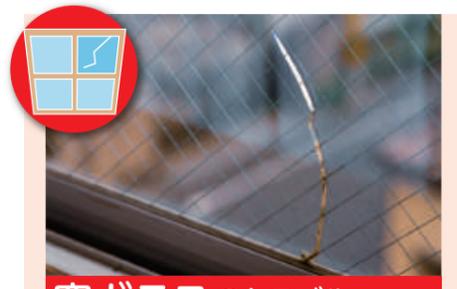
- 照明がつかない
- コンセントの不具合
- 漏電、ブレーカーが落ちた

受付時間 24時間

対応時間 9:00~17:00

電気設備のトラブルの際に点検・調査・応急処置を行います。

- お客様所有の家電製品(エアコン、テレビ、パソコンなど)の故障は対象外となります。
- 機器本体の修理・交換、部品取り寄せが必要な作業は即日対応ができない場合がございます。
- 年1回まで、2回目以降は8,800円(税込)/回になります。



### 窓ガラスのトラブル

- ガラスにひびが入った
- ガラスが割れてしまった

受付対応時間 24時間

事故・空き巣被害により、住居内の窓ガラスが破損してしまった際、応急処置を行います。

- 事件性がある場合、警察への届け出後、状況に応じての対応となります。
- 対象は、窓サッシと室内ドアなどの建具ガラスとなり、応急処置とはベニヤ板等での養生作業をさします。
- 室内扉のガラスはサービス対象外となります。



### 照明管球交換

高い所にある電球の交換  
手が届かないので脚立を使って  
交換してほしい

受付時間 24時間 対応時間 9:00~17:00

お部屋の電球や蛍光灯など照明管球交換に作業スタッフがお伺いします。

- 交換する電球は予めご用意ください。
- LED電球への交換については、一部対応出来ない器具があります。
- 吹き抜けなどの高所作業にかかる足場設置の料金はお客様負担となります。



### 家具の移動

部屋の模様替えを手伝って欲しい  
ベッドや机など重い家具を  
移動して欲しい

受付時間 24時間 対応時間 9:00~17:00

お部屋の模様替え、家具の移動などを作業スタッフがお手伝いします。

- 原則室内の家具の移動のみとなります。
- 高価な家具や楽器など、養生が必要なものはご希望に添えない場合がございます。
- 引越しによる家具の移動については、お引き受けできません。

### お手伝いサービスご利用上の注意

- ※1回の出張作業はスタッフ1名による30分程度の作業となります。
- ※上記のお手伝いサービスいずれか年2回まで出張作業料無料。3回目以降は8,800円(税込)/回になります。

## 富士物産株式会社 ホームサービス統括本部

環境に優しく災害に強いエネルギーとして高く評価されているLPガスの供給、住設リフォーム、太陽光発電から電力販売など、お客様のパートナーとして、安全快適で健康的な暮らしのお手伝いをいたします。

### ホームエネルギー事業

LPガス、給湯・厨房・空調設備の販売施工。  
電力販売(代理店)



### 住設リフォーム事業

増改築・リフォーム全般、水廻り、太陽光発電、オール電化、  
リフォームアウトレット浜松店(ショールーム)



### サポートサービスご利用上の注意

- 料金について** 24時間サポートサービスは作業スタッフ1名による30分程度の応急処置について無料となります。お客様の故意過失によるトラブルで部材・部品代・交換作業費が発生した場合、2名以上の作業スタッフが必要な場合、30分を超える作業料は、お客様のご負担となります。 ※30分を超える作業の場合は、10分毎に1,650円(税込)の延長料金が必要になります。
- サービスについて** ※会員様と同居されている方からのご連絡にも対応致します。 ※地域や作業内容によって即日対応出来ない場合や、作業スタッフが現地到着まで時間を要する場合がありますので予めご了承ください。