

クロスサポート24 会員規約

第1章 総則

第1条 (適用関係)

本規約は、株式会社Xvalue (以下「当社」といいます。)が提供する賃貸物件入居者向け生活サポートサービス「クロスサポート24」(以下「本サービス」といいます。)の利用に関して適用します。

第2条 (定義)

- 本規約において使用する用語の定義は、別段の定めのない限り、次の各号に定めるとしとします。
- (1)「サービス対象物件」とは、当社が賃貸住宅管理業務を行う住戸であって、本サービスの提供対象である住戸をいいます。
 - (2)「登録情報」とは、本サービスの利用に必要な当社所定の情報をいいます。
 - (3)「会員」とは、賃貸借契約を締結したサービス対象物件の居住者をいいます。
 - (4)「利用者」とは、会員及びその同居人であって、当社が本サービスの利用者として登録した個人をいいます。
 - (5)「サービス提供会社」とは、株式会社リロクラブ(以下「リロクラブ」といいます。)、株式会社リロクリエイト(以下「リロクリエイト」といいます。)をいいます。
 - (6)「クロスサポート24クラブオフ」とは、リロクラブが提供する会員優待サービスをいいます。

第3条 (本サービスの利用)

1. 利用者は、本規約の定めるところに従い、本サービスを利用することができます。
2. 会員は、本サービスの利用に際して、利用者にも本規約の定めを遵守させる義務を負うものとします。

第4条 (消費税率または地方消費税率の変更)

利用者は、消費税率または地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行されるときから自動的に当該変更後の税率に従って、第5条に定める月会費及び第15条に定める費用に係る消費税及び地方消費税率が変更されることに予め同意するものとします。その他の本サービスの提供に基づき発生する料金等についても同様とします。

第5条 (会費)

1. 会員は、本サービスの利用にあたり、当社所定の会費を支払うものとします。なお、会費は、月の途中での入・退会の場合でも日割り計算しないものとします。その他の本サービスの提供に基づく支払済みの料金等についても同様とし、返金はできません。
2. 本条第1項における会費の支払い方法は当社所定の支払い方法に基づいて支払うものとします。

第6条 (サービス提供期間)

1. 本サービスの提供期間は、会員が入居する住戸の賃貸借契約が終了するまでとします。
2. 貸主若しくは賃貸住宅管理会社の変更等により当社の賃貸住宅管理業務が終了し、会員の入居する住戸がサービス対象物件でなくなった場合、または会員の入居する住戸の賃貸借契約が終了した場合(但し、会員がサービス対象物件に転居した場合はこの限りではありません。)、サービス利用契約は当然に終了するものとします。

第7条 (譲渡等禁止)

利用者は、サービス利用契約上の地位またはサービス利用契約により生じる権利(本サービスの提供を受ける権利を含みます。)若しくは義務を第三者に譲渡、売渡し、承継、または質権その他担保に供する等の行為をすることができません。

第8条 (登録情報の変更)

1. 会員は、当社に提出した登録情報に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。
2. 登録情報の不備や変更手続きの不履行及び遅延等により利用者または第三者に発生した損害について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

第9条 (サービス利用契約の解除)

- 利用者が、次の各号のいずれかに該当した場合、当社はサービス利用契約を直ちに解除できるものとします。
- (1) 本規約または会員の入居する住戸の賃貸借契約の定め違反した場合
 - (2) 不要な問合せや悪質な問い合わせ等で本サービスに関わる当社またはサービス提供会社の業務に支障をきたした場合
 - (3) 暴力や威力、詐欺的手法等を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人(いわゆる反社会的勢力)に属するまたはこれらのものと密接な関係を有する場合
 - (4) その他当社が利用者として不適切とみなした場合

第10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利用者の個人情報(以下「個人情報」といいます。)について、個人情報の保護に関する法律その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理します。
2. 利用者は、個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
 - (1) 利用者より依頼を受けた個別サービスを当該利用者に対して提供するため
 - (2) 本サービスの運営上必要な事項を会員及び利用者へ知らせるため
 - (3) 本サービスその他の当社のサービス及び商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するため
 - (4) 本サービスの利用状況や利用者の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
 - (5) 関連サービスや商品の情報を提供するため
3. 当社は、本サービスに関する当社の業務の一部を、サービス提供会社を含む当社の業務提携先に委託できるものとします。この場合、当社は、前項各号の目的のために必要な範囲内において、当該委託先に個人情報の取扱いを委託することがあります。
4. 前項に定める場合のほか、次の各号の場合、当社は、予め利用者の同意を得ないで、個人情報を第三者に提供することがあります。
 - (1) 法令に基づく場合
 - (2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難であるとき

- (3) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難であるとき
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用者の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼさずおそれがあるとき

第11条 (規約の追加変更)

本サービスの運営上、本規約に追加または変更の必要が生じた場合は、追加または変更する条項について、当社が運営するWebサイト等で告知するものとします。

第12条 (免責)

当社は、本サービスの運営に関して故意または重大な過失がない限り、利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

第13条 (専属的合意管轄裁判所)

サービス利用契約に関する一切の紛争については、千葉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2章 住まいのサポートサービス

第14条 (内容)

1. 利用者はサービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルまたは専用Webフォームを利用して、24時間365日、トラブル解決を図るための情報提供または現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。

駆けつけサービス

 - (1) 玄関鍵の紛失・故障・不具合
但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。
 - (2) 水廻りのトラブル
 - (3) 窓ガラスのトラブル
 - (4) ガス設備のトラブル
但し、ガス設備のトラブルの現場対応時間は午前9時から午後5時までとします。
 - (5) 電気設備のトラブル(家電製品は対象外とします。)
但し、電気設備のトラブルの現場対応時間は午前9時から午後5時までとします。
2. 電気設備のトラブル及びガス設備のトラブルの現場対応は午前9時から午後5時までの間とし、1年間のうち各1回までは基本出張費を無料とし、2回目以降は1回あたり9,900円(税込)の基本出張費を負担していただきます。
3. 本条第1項の駆けつけサービスの作業スタッフが訪問するときには、利用者の立会が必要となります。また、利用者は、駆けつけサービスの利用にあたり、騒音・作業音等が発生し周辺住民に影響が及ぶおそれがある場合には、事前に周辺住民への説明をする等、必要な対応を行うものとします。
4. 利用者は、作業員の現場への出勤時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場へ出勤することに時間を要する場合がありますを予め承諾することとします。

第15条 (作業料金)

1. 利用者は、駆けつけサービスにおいて、作業員1名による特殊工具を必要としない30分程度の応急処置を無料で受けることができます。但し、利用者の過失によりトラブルが発生した場合において、作業時間が30分を超過したときは超過時間が10分ごとに1,650円(税込)の作業代金を、利用者が負担するものとします。また、作業実施時に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金についても利用者が別途実費を負担する場合があります。
2. 駆けつけサービスの応急処置ではトラブルが解決できない場合、または二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業スタッフと協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます場合があります。
3. 当社は、本条第2項の場合の作業料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

第16条 (除外事項)

次に該当する場合は「住まいのサポートサービス」のサービス対象外とします。

- (1) 建物共用部分の設備等に関するトラブル
- (2) 午後9時以降翌日午前9時までの時間帯における破壊による開錠
- (3) 家電製品等に関するトラブル
- (4) 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
- (5) 原状回復に関するトラブル
- (6) 地震等の天災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- (7) その他当社が不適切と判断した場合

第3章 クロスサポート24クラブオフ

第17条 (クロスサポート24クラブオフの利用)

1. 会員は、「クロスサポート24ご利用案内書」に記載のログインID及び初期パスワードを用いて、リロクラブの運営するクロスサポート24クラブオフ専用Webサイトにログインすることで、クロスサポート24クラブオフ会員として、宿泊施設やレジャー施設、ショッピング、グルメ、エステ、育児施設等を優待価格で利用できる会員優待サービスを利用することができます。
2. クロスサポート24クラブオフ会員は、クロスサポート24クラブオフの利用に際し、リロクラブの運営するクロスサポート24クラブオフ専用Webサイトに記載されたClub Off Alliance会員規約をよく読み、同意したものとします。

第18条 (クロスサポート24クラブオフの変更・休止)

リロクラブは、クロスサポート24クラブオフ会員の承諾や事前の通知なく、会員優待サービスの一部を変更すること、または休止することがあります。

ご入居者様向け会員限定サービス

クロスサポート24

快適な暮らしをサポートします。

■もしもの時でも安心できる
～住まいのサポートサービス～

■いつでも使える会員優待サービス
～クロスサポート24クラブオフ～

もしもの時でも安心できる

住まいのサポートサービス



駆けつけサービス

水廻りや窓ガラス等のトラブルに迅速に対応し、会員様の快適な毎日をサポートします。
5つのサービスメニューは、通常9,900円(税込)~の**応急処置が無料**となります。

※特殊作業・部品代等別途費用が発生する場合がございます。※サービスメニューによりご利用回数に制限がございます。

応急処置 無料

受付時間 / 24時間
対応時間 / 24時間

玄関鍵のトラブル

利用事例 ●鍵を忘れてしまった ●鍵を失ってしまった 等
対応内容 鍵を忘れてしまった、失ってしまった等、鍵のトラブルの際に専門会社を手配致します。

【注意事項】※1回の出動は30分程度の作業(開錠・破錠)を目安としております ※玄関鍵のトラブルのご利用について、開錠・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、お持ちでない場合はご紹介ができませんので予めご了承ください。※防犯性が高い特殊な鍵は対応できない場合がございます。※破錠の対応時間は9:00~21:00となります。※破壊・本体交換が必要な作業の場合は管理会社様へご相談・ご確認ください。※ツアロックの場合、2つ目の開錠は有料となります。

応急処置 無料

受付時間 / 24時間
対応時間 / 24時間

水廻りのトラブル

利用事例 ●排水詰まり ●トイレ詰まり ●水栓からの水漏れ 等
対応内容 水栓からの水漏れやトイレが詰まった等、室内での水廻りトラブルの際に、応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

【注意事項】※食洗機、洗濯機、温水洗浄便座等の家電製品本体の故障についてはサービス対象外となります。※ドラム式洗濯機の排水詰まりは2名作業となり別途費用が発生する可能性があります。※会員様が準備された水栓等の取付はサービス対象外となります。

応急処置 無料

受付時間 / 24時間
対応時間 / 24時間

窓ガラスのトラブル

利用事例 ●ガラスが割れてしまった ●ガラスにひびが入った 等
対応内容 窓ガラス破損時の破片の片づけ、養生作業、清掃をサポート致します。

【注意事項】※窓ガラスのトラブルは、事件性がある場合、警察への届け出を出してから状況に応じての対応となります。※窓ガラスのトラブル対象は、窓サッシとなり、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。

応急処置 年1回 無料

受付時間 / 24時間
対応時間 / 9:00~17:00

ガス設備のトラブル

利用事例 ●お湯が出ない ●給湯器のリモコンにエラーが出ている ●給湯器から水漏れしている 等
対応内容 ガスコンロが着火しない、お湯が出ない等のガス設備のトラブルの際に点検・調査・応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

【注意事項】※作業内容はガス設備トラブルの応急処置と点検等になります。※ガス設備本体の修理・交換、部品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。予めご了承ください。※年1回(入居日に関わらず毎年1月1日~12月31日までの期間内)の応急処置が無料となります。

応急処置 年1回 無料

受付時間 / 24時間
対応時間 / 9:00~17:00

電気設備のトラブル

利用事例 ●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 等
対応内容 電気スイッチの不具合等電気設備のトラブルの際に点検・調査・応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

【注意事項】※家電製品(エアコン・温水洗浄便座・食洗機・洗濯機等)本体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。予めご了承ください。※年1回(入居日に関わらず毎年1月1日~12月31日までの期間内)の応急処置が無料となります。

注意事項

※駆けつけサービスの1回の出動は作業スタッフ1名による、特殊工具・部品を必要としない30分程度の作業を目安としております。※部品交換に伴う、部品の取寄せには、日数をいただく場合がございます。※不具合状況により、メーカーを手配させていただく場合がございます。※応急処置で完了しないトラブルに関しては、別途管理会社・オーナーと相談の上、二次対応を承ります。※会員様の故意・過失のトラブルで部材代・交換費・作業費等が発生した際は、会員様のご負担となります。※地域・作業内容によって即日対応できない場合や現地到着までに時間を要する場合がございますので予めご了承ください。※共用部設備におけるトラブルはサービス対象外とします。※ガス設備・電気設備のトラブルは、それぞれ年1回(毎年1月1日~12月31日までの期間内)基本出張料無料で承ります。※作業スタッフ訪問時には、利用者の立会が必要となります。



クロスサポート住宅トラブル受付センター



0800-111-3537

受付時間:24時間/365日



ご利用の際は、右記電話番号または専用Webフォームよりご連絡ください

いつでも使える会員優待サービス

クロスサポート24クラブオフ



グルメ、レジャー施設、映画館等国内外20万件以上の優待サービスをご利用いただけます。

優待サービス一例

グルメ/全国

【対象店舗限定】コメダ珈琲店

通常サイズの価格で
たっぷりサイズへの**サイズアップ無料**

※対象商品:コメダブレンド、アメリカン、カフェオーレ、ミルクコーヒー、ミルク、アイスコーヒー、アイスオーレ、アイスミルクコーヒー、アイスミルク

グルメ/全国

PIZZA-LA

ピザを含む2,500円以上のご注文1回で
300円割引

ピザを含む4,000円以上のご注文1回で
500円割引

※全国のピザラ(デリバリー店舗)でご利用いただけます。

ショッピング/全国

洋服の青山

洋服の青山
全商品
10%OFF

※初回のみ、店頭またはWeb専用サイトで会員登録が必要となります。

ショッピング/全国

ビックカメラ コジマ

お会計金額
3%OFF

※ビックカメラ・コジマ 各店でご利用いただけます。(ビックカメラ.com、楽天市場店、Amazon店、コジマネット、ソフマップ、Air BicCameraを除く)

カラオケ/全国

ビッグエコー

一般料金より
室料30%OFF ほか

※会員本人含む1グループまで有効

レンタカー/全国

オリックスレンタカー

オリックスレンタカー
特別プラン
基本料金より **10%~25%OFF**

※要事前予約

クロスサポート24クラブオフ ご利用方法



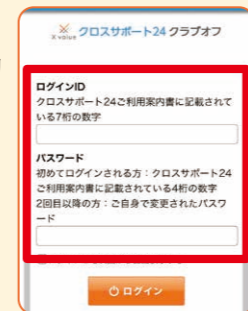
パソコン・スマートフォンから会員専用ページにログイン!
<https://www.club-off.com/xsupport24/>



STEP 1 ログインIDと初期パスワードを入力

ログインID
クロスサポート24ご利用案内書に記載されている7桁の数字

初期パスワード
クロスサポート24ご利用案内書に記載されている4桁の数字



STEP 2 ログイン後、すぐに利用可能!

※次回以降は「ログインID」と「変更後のパスワード」を入力するだけでサービスをご利用いただけます。

ご利用開始日

毎月1~15日までに賃貸借契約を締結された方
→翌月1日利用開始

毎月16~末日までに賃貸借契約を締結された方
→翌々月1日利用開始



※ご利用の際は、クロスサポート24クラブオフホームページに掲載の利用方法・特典内容・有効期限等を十分にご確認の上、お申し込みください。※掲載内容は、すべて2023年6月現在の情報です。内容が予告なく変更になる場合がございます。※画像はすべてイメージです。