

## 住まいの総合窓口 『GRAN サポートデスク』Q&A

Q&Aでお客様にご理解とご注意いただきたい事項をまとめました。  
なお詳しくは巻末のサービス利用規約をご覧ください。

### 住まいの総合窓口『GRAN サポートデスク』について

#### Q 住まいの総合窓口『GRAN サポートデスク』ってなんですか？

**A.** お客様のお住まいに関するトラブルにサービススタッフが対応する「Jアシスト（駆けつけサービス）」、お客様の快適な暮らしをサポートする「Jコンシェル（生活サポート）」、この2つのサービスへのご依頼とアフターサービスやマンション管理に関するお問い合わせを24時間365日体制でお受けする窓口が住まいの総合窓口『GRAN サポートデスク』となります。  
※本サービスは(株)プレステージ・インターナショナルに業務委託を行い、同社のサービスを利用することにより提供しています。よって、対応するスタッフや専門会社は同社または同社の提携業者となります。

### Jアシスト（駆けつけサービス）について

#### Q 駆けつけサービスの対応可能範囲は？

**A.** サービススタッフ1名が30分以内の作業時間で対応できる範囲を想定しています。よって、想定を超える重量物の移動や専用工具の必要な作業は対応出来ません。

#### Q 最短でどのくらいの時間で駆けつけてもらえるのですか？

**A.** お住まいの場所やトラブル内容、時間帯、交通事情等により一概にはお答え出来ませんが、最短ですと、概ね1時間程度で到着可能なケースもございます。サービス依頼のお電話をいただいてからサービススタッフの到着時間が確認出来次第、おおよその所要時間をお伝えします。なお、状況により、本サービスのご利用をいただけない場合があることをあらかじめご了承ください。

#### Q 駆けつけサービスの時間指定はできますか？

**A.** 可能です。サービス依頼のお電話をいただいた際にお申し付けください。なお、電球交換や家具移動等、サービスの内容によってはご希望に添えない場合があります。

#### Q 傷の補修や機器の交換は可能ですか？

**A.** 可能ですが、有料となります。

#### Q 家電製品のトラブルには対応はできますか？

**A.** 本サービスは建物に関するトラブルが対象となりますので、対応出来ません。

#### Q アフターサービスと駆けつけサービス、どちらの依頼をしてよいのかわからないのですが？

**A.** 『GRAN サポートデスク』にご連絡いただければサービススタッフが駆けつけます。内容により、アフターサービス担当部署に引き継ぎます。

#### Q アフターサービスの適用外でも駆けつけサービスは対応出来ますか？

**A.** アフターサービスで対応出来ない事象についても、駆けつけサービスで対応します。ただし、一次対応となりますので、二次対応が必要な場合は有料となります。

#### Q 駆けつけサービスを利用すると料金はかかりますか？

**A.** 一次対応は無料です（一部利用回数に制限があり、制限を超える場合は有料となります。）。なお、部材・部品代は別途となります。

#### Q 30分を超える作業代や部材・部品代は終了後に突然請求されることはないですか？

**A.** 料金が発生する場合は、あらかじめサービススタッフがご案内します。

#### Q 緊急を要するトラブルで、自分で別の業者の手配をし、料金を支払った場合の精算は出来ますか？

**A.** 住まいの総合窓口『GRAN サポートデスク』（フリーダイヤル0120-830-037）にご依頼いただいた一次対応のサービスが無料対象となります。ご自身で別の業者を手配された場合の精算はいたしかねます。

### Jコンシェル（生活サポート）について

#### Q 生活サポートを利用すると料金はかかりますか？

**A.** サービスのご紹介は無料となっております。ご紹介後の実際のサービス利用については有料となります。

#### Q 日時指定はできますか？

**A.** 可能ですが、年末等ご依頼が集中した場合はご希望に添えない場合があります。

### 利用制限等について

#### Q 利用回数の制限を超えて依頼した場合はどのようになりますか？

**A.** 制限を超える場合は有料となります。料金はご利用内容によって異なりますので、その時点であらためてご案内します。

#### Q 現在、建物に住んでいない所有者はサービスを利用できますか？

**A.** 本サービスは弊社が定める各住宅に提供するサービスで「現に居住されている方」を対象としていますので、ご利用いただけません。

#### Q 所有者から賃借している場合はサービスを利用できますか？

**A.** 本サービスは弊社が定める各住宅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のご利用は可能です。ただし、室内の設備・機器等への対応が必要な場合は、事前にご自身で所有者様の了解を得たうえでご利用ください。