

## よくあるご質問

### Q. いつから保証が開始されますか？

A. 住宅のお引き渡し日から保証が開始されます。

### Q. 建物を売却した際、保証はどうなりますか？

A. 残りの保証年数を新しい住宅所有者の方に引き継ぐことが可能です。  
※別途お手続きが必要です。

### [建物初期保証について]

### Q. 20年間は、何でも無料で補修してもらえますか？

A. 本サービスの対象となるのは、「構造耐力上主要な部分」「雨水の浸入を防止する部分」です。  
また、該当する部分であっても以下の事項および「建物長期保証サービス基準表」に当てはまる事象はサービスの対象外とさせていただきますのでご了承ください。

#### 【主なサービス対象外事由】

- ・洪水、台風等の自然変象または火災、落雷、爆破等の偶然または外来の事由
  - ・土地の沈下、隆起、移動、振動、軟弱化、土砂崩れ、土砂の流失・流入または土地造成工事の瑕疵
  - ・住宅の虫食いまたは瑕疵によらない自然消耗等の事由
  - ・住宅の不適正使用または不適切な維持管理
  - ・住宅の増築・改築・補修の工事またはそれらの工事部分の瑕疵
  - ・地震もしくは噴火またはこれらによる津波が原因となって生じた火災による焼失、損害、埋没、流失等 など
- ※その他の「サービス対象外事由」につきましては、「建物長期保証サービス基準表」をご確認下さい。

### Q. 引き渡し後雨漏りなどの不具合が起きたときはどのようにすればよいですか？

A. 万が一、雨漏りなどの不具合が発生してしまった場合は、当社までご連絡ください。  
保証内容に従い、責任を持って補修を実施させていただきます。

### [住宅設備保証について]

### Q. 住宅設備機器の故障にはどういったものが多いですか？

A. 不具合発生率のトップ5はガスコンロの点火不良、換気扇の吸込み不良、水栓周りの不具合、トイレ洗浄ノズルの不良、給湯器の不具合です。新築の場合でも住宅設備機器の不具合は10年以内に2～3回発生しています。  
(2013年10月 Solvvy株式会社\*調べ)

### Q. 経年劣化で故障した場合でも保証修理の対象になりますか？

A. 機器内部の金属劣化、金属疲労による故障・不具合は、保証修理の対象となります。  
(パッキン等の消耗品の劣化による不具合は有料修理となります。)

### Q. メーカー保証期間でも修理の受付はしてもらえますか？

A. 本サービスの保証書に記載されているお客様コールセンターで承ります。  
コールセンターで一旦受付させていただき、メーカーからお客様にご連絡するようにお取次ぎいたします。  
お客様ご自身でメーカー窓口を探すお手間が掛かりません。

\*調査時：日本リビング保証株式会社

## 長期保証制度のご案内

# 長期保証制度のご案内

長期保証制度の一部は、Solvy株式会社と提携して提供します。

新築住宅をお考えの際は、どんなお住まいにするかだけでなく、どれだけ安心して暮らせるかも大切だと考えています。当社は、高品質住宅だからこそ実現できる長期保証で、住まいと暮らしをサポートいたします。



## 建物初期保証 20年間

建物において重要な構造・防水の不具合の責任期間は、法律で10年と定められています。そのため、住宅会社の保証は10年間というのが一般的ですが、当社はお客様に長期の安心をご提供するために初期保証20年間としております。



## 住宅設備保証 10年間

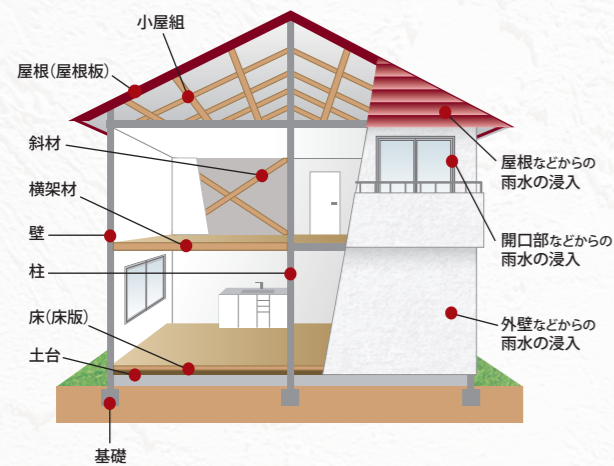
住宅設備機器に保証対象となる故障や不具合が発生した場合、10年間無料で出張修理や部品交換が受けられます。修理に関わる部品代、出張料、作業料等全て無料です。また、お引き渡しから10年間何度でもご利用いただけます。

**10年間 何度でも利用可能**

**新品交換含め 無料修理**

**機器ごとに異なるメーカーも 窓口一本化**

### ■ 保証の対象となる部分



### ■ 通常保証との違い



### ■ 保証対象機器

※ご加入内容によって異なります。保証書をご確認ください。

|          |   |
|----------|---|
| 給湯器      | 本体(ガス・電気・エコキュート)/操作パネル                        |
| システムキッチン | コンロ(ガス・IH)/レンジフード/ビルトイン浄水器/水栓<br>ビルトイン食器洗い乾燥機 |
| システムバス   | 本体(排水ボタン)/浴室換気(暖房)乾燥機/水栓                      |
| 洗面化粧台    | 本体(照明・くもり止めヒーター・排水ボタン)/換気扇/水栓                 |
| 温水洗浄トイレ  | 本体・機能付便座/手洗器/換気扇                              |



※「災害などの外的要因」「使用上の過失」など、対象外となる不具合もございます。詳しい保証内容は各種約款をご確認ください。  
 ※保証期間内であっても、お客様ご自身で他社へ補修や修理を依頼された場合は、保証が適用されず、補修費用のお支払いなどは致しかねますのでご注意ください。  
 ※10年目までの新築住宅瑕疵保険による保証と、11年目以降の保証では、一部内容が異なります。

※保証期間中に発生した故障かつ保証期間中に修理のご依頼をいただいたものに限ります。  
 ※お客様が保証書に記載のお客様コールセンターに修理の申し出を行わずに、メーカー等に直接修理の依頼を行った場合は、保証対象となりません。  
 ※保証対象外となる故障・不具合もございます。詳しい保証内容は保証サービス基本約款をご確認ください。  
 ※保証対象外の故障については有料(出張料・作業料含む)にて修理を承ります。

**安心の保証で、住まいと暮らしをトータルサポートいたします。**