

住宅設備修理サービスのご案内

対象製品の取扱説明書及び本体貼付ラベルなどの注意書に従って正常な使用状態で発生した自然故障^{※1}を対象とします。

スマートライフS/スマートライフL/スマートライフプラン
再エネおあずかりプラン[スマートライフS/スマートライフL/スマートライフプラン]
をご契約の翌々月1日からサービス開始!^{※2}

・対象・

・修理回数・

・修理受付・

設置
から **10年** 以内^{※3}
の設備

無制限

1回の修理につき
上限 **50万円/台まで**^{※4}

24時間 365日
対応

対象設備

給湯器

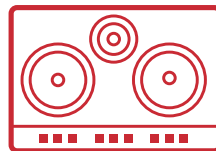


エコキュート
電気温水器

- ・ガス給湯器
- ・ハイブリッド給湯器

*セントラル給湯システム、エネファーム・エコウィルなどの
コージェネレーションシステム、瞬間湯沸器は対象外となります。

調理
機器



IHクッキング
ヒーター

- ・電気コンロ
- ・ガスコンロ

*一口据置タイプとすべての
卓上タイプは対象外となります。

申込み不要! 何回でも修理OK!

* 機器修理の訪問時間は、修理会社の営業時間内となります。

※1 自然故障とは、対象製品の製造メーカー保証規定により保証の対象となる故障を指します。故障とは製品を構成する部品そのものの不具合による製品の機能の停止または低下を指します。

※2 メーカー保証期間中については、メーカーによる保証を優先します。

※3 スマートライフS/スマートライフL/スマートライフプラン/再エネおあずかりプラン [スマートライフS/スマートライフL/スマートライフプラン] をご契約いただいたお客さまが、自然故障が発生した時点で、所有または管理している設置日から10年以内の設備が対象となります(設置日が不明な場合および中古設備を設置した場合は、当該設備のメーカーが定める製造日を設置日とします)。

※4 1回の修理サービスの上限となる修理費用は50万円(税込)となります。

<故障発生時の連絡先> TEPCO 修理サービス受付センター

0120-799-105 (フリーダイヤル) 受付時間 **24時間365日**

サービス内容に関するお問い合わせ先

0120-995-333 受付時間 (平日)9:00-20:00
(土・日・休祝日)9:00-17:00

TEPCO

東京電力エナジーパートナー

東京電力の小売電気事業は「東京電力エナジーパートナー」が引き継ぎました。

住宅設備修理サービス Q&A

Q1. 修理サービスを受けたいときはどうすればいいの？

A1. <TEPCO修理サービス受付センター> 0120-799-105 までご連絡ください。

右記のものをご用意いただくと
受付がスムーズです。

・電気のお客さま番号がわかるもの(Web検針票など)
・故障製品の保証書または設置日が分かる書類

※修理のご連絡はご契約さまご本人もしくはご家族さまよりお願いします。

Q2. 使用している設備が何年目かわからない、どのように確認すればいいの？

A2. ご購入時に取得された製品の保証書などをご確認ください。保証書を紛失し、設置日や購入日が不明な場合は、型式などにより設備機器メーカーが定める製造日を設置日とします。お客さまご自身で型式がわからない場合は、修理業者が製品の製造年を調査します。その結果、製造から10年を超える場合もしくは製造年も不明な場合は修理サービスの対象外となり、出張費を申し受けます。

Q3. 修理サービスの対象外となる故障とは？

A3. 下記の事例が当てはまります。

- 取扱いの間違い、設定間違いなど、製品本体の故障とは判断できない不具合。
- 外的要因や使用上の誤りによる故障。
- 製品本体外の故障。施工に起因する不具合。

Q4. また故障するのが不安なので、新しい商品に交換することはできるの？

A4. 住宅設備修理サービスは故障を直すサービスなので、商品の交換は対象外となります。

Q5. 出張費は負担することになるの？

A5. 修理作業に伴い発生する出張費を含めて最大50万円(税込)までは、ご負担いただきません。ただし、修理にお伺いした結果、その故障が本修理サービスの対象外の部品や対象外の要因による故障と判断できる場合の修理は、有償となります。その場合、修理のキャンセルも可能ですが、出張費はご負担いただきます。

Q6. 連絡をしたらすぐに修理に来てくれるの？

A6. 修理受付は24時間365日対応しております。修理訪問はメーカーサービスの営業時間内となります。

<修理サービスの対象となる場合>

対象製品の本体に関する故障修理を保証いたします。(※)賃貸物件などでお客さまが本修理サービス対象の住宅付属設備の所有者ではない場合は、本修理サービスを実施するにあたり、所有者(大家様など)へ修理の許可を取って頂く必要があります。予め所有者(大家様など)に本修理サービスの重要事項説明書をお渡しいただきますようお願いいたします。(ご注意)対象とならない故障の修理をご依頼された場合には、その修理に掛かる費用をご請求させていただきます。電気料金をお支払いいただいていない場合、本修理サービスを受けられない場合があります。

<主な修理対象外の内容>

調整やメンテナンスなど、対象製品の部品交換を伴わない作業および修理/本修理サービス以外の保証(製品のメーカー保証など)により対象製品が保証される場合/対象製品取扱説明書記載のお客さまに処置していただくべきお手入れ・点検・消耗品の交換/本修理サービス対象外に該当するため、修理を実施しなかった場合に発生した出張費などの諸費用/外装、塗装の劣化や退色など、対象製品の通常使用に支障がない部分での経年劣化の範囲に相当するもの/火災、地震、水害、落雷などの異常電圧その他の外的要因による故障や使用上の誤りによる故障/本修理サービスが指定する修理業者などを使わずに、お客さままたは住宅付属設備の所有者(大家様など)が修理を依頼された場合

<本修理サービスの仕組み>

当社がスマートライフS/スマートライフL/スマートライフプラン/再エネおあずかりプラン[スマートライフS/スマートライフL/スマートライフプラン]をご使用いただく全てのお客さまに本修理サービスを提供するために三井住友海上火災保険株式会社と動産総合保険契約を締結します。故障修理のご提供となりますので、保険金のお支払いはありません。お客さままたは住宅付属設備の所有者(大家様など)は保険金の請求および受領にかかわる一切の権限を修理サービス運営会社に委任することになります。

<故障修理情報の取扱い>

お客さまの故障修理情報を当社が取得することがあります。また、当社では本修理サービス以外に、他の商品やサービスのご案内、ご提供に利用したり、提携先・委託先などの商品やサービスのご案内のために利用したりすることがありますので予めご了承ください。