

# リフォームアフターサービス規準

**株式会社ビバホーム**

リフォーム事業部

2018年8月版

## アフターサービス規準の適用について

### 1、無償アフターサービスの定義

弊社では、弊社によるリフォーム工事で発生した不具合等（以下、不具合等といいます）の是正を含めたアフターサービスを永続的に提供させていただきますが、一定の要件を満たす場合に無償でアフターサービス（以下、無償アフターサービスといいます）を実施しております。本書では無償アフターサービスの対象、実施する場合の範囲および期間等の規準を示しております。

### 2、無償アフターサービスの期間について

- ① 起算日 工事完了確認受領書に記載された受領日をもって無償アフターサービス期間の起算日といたします。
- ② 期 間 末尾添付の別表（以下、別表といいます）に記載のとおり、「状態・現象」に記載する不具合等が発生した場合、「工種・項目」に応じて定めた「無償対応期間」を無償アフターサービス期間とします。

### 3、無償アフターサービスの適用について

- ① お客様と締結いたしました工事請負契約書に基づき弊社が行ったリフォーム工事による不具合等を対象といたします。
- ② 無償アフターサービスは2、に規定する期間内で4、に規定する査定により認められた不具合のみを対象といたします。
- ③ 住宅設備機器などの製品保証の内容は、保証書が製造者により発行されている場合、その保証書に記載のとおりといたします。
- ④ 表面上のキズ、汚れ等については、お引渡の点検確認時に確認されたもののみといたします。

### 4、無償アフターサービス適用の査定および補修方法について

#### ① 無償アフターサービス適用の査定について

不具合等が無償アフターサービスの対象となるか否かの具体的認定および補修方法は、弊社または協力施工会社の係員による現地調査（目視を基本とした比較的簡易な調査）により専門的、経験的な見地から判断を行い、アフターサービス規準に則して補修を実施することといたします。

なお、作動不良や取付け不良の状態につきましては、構造、機能、安全上の見地から、その支障の範囲を判断するものといたします。

#### ② 補修の方法について

補修は、上記査定に基づき弊社が必要と判断した範囲内で行いますので、部分補修となる場合があります。部分補修の場合、補修後の仕上げ面が補修部以外の部分と色合い等に相違が発生することがあります。それらにつきましてのお申し立てはご容赦願います。

#### ③ その他

補修部分の材料等が廃盤、仕様変更が原因で現状に復さない場合があります。この場合もお申し立てはご容赦願います。

## 5、無償アフターサービスの適用除外項目について

不具合またはその発生要因が、以下の各号に該当する場合、無償アフターサービスの対象外とさせていただきます。

- ① お引渡し時の点検、確認時にご承認いただいたもの。
- ② お引渡し後の居住者による、改造工事等により仕様変更等が行われた場合。
- ③ アフターサービス規準記載の対象期間を超えたもの。
- ④ 規準書備考欄に適用除外と記載されているもの。
- ⑤ 天災事変（地震、風水害、雪害、凍結、火災）などの不可抗力に起因するもの。
- ⑥ 敷地周辺にわたる地盤の変質、周辺環境、塩害、公害、鳥害などに起因するもの。
- ⑦ 管理不十分または使用上の不注意、取り扱い説明書に拠らない使用をされた場合。
  - 例 ・ 引渡し後常時使用しない部屋で換気を怠ったことによる、カビ、建具の反り、変色、変質など。
  - ・ 換気不足や冷暖房使用、または冷暖房による外気との温度差に起因する、結露、カビ、変質など。
  - ・ 屋根除雪を怠ったことに起因する落雪による建物や付帯設備への損害や第三者への被害など。
  - ・ 動植物による、損傷、汚れ、変質など。
  - ・ 家財の搬出入時に生じた傷など。
  - ・ 排水管に多量のトイレトーパーを流したことによる排水管の詰まりなど。
  - ・ 取り扱い説明書に記載されている、維持管理の方法を怠った場合など。
- ⑧ 重量物（ピアノ、水槽等）の不適切な設置、使用によるもの。
- ⑨ 通常の使用下で発生する使用材料の性質によるもの、経年変化に起因するもので、使用上支障がないもの。
  - 例 ・ ガラス面の結露や材料の性質、機能上発生する音、振動など。
  - ・ 消耗、磨耗、乾燥や加湿による収縮変化、変色、退色、錆び、軋みなど。
- ⑩ 補修事項の発生後、速やかにお申し出が無かった場合やお客様自身で対応、処置された場合。
- ⑪ 無償アフターサービスの対象となる不具合との因果関係が不明な二次被害と思われるもの。
- ⑫ 第三者に転売した場合。
- ⑬ 居住者または第三者の故意、または過失によるもの。
- ⑭ その他、その補修責任を弊社に帰することができない場合。
  - 例 ・ 深夜、早朝、日祭日でのサービスマンや施工士の出張料。
  - ・ 配管経路調査を行わなかった場合の節水便器の詰まり。
  - ・ サービス工事に生じた不具合への対応。

### ■ 無償アフターサービス規準について

※ 次頁記載のアフターサービス規準は「戸建て住宅、マンション」どちらにでも使用できるように、両方に共通して適用される項目と「戸建て住宅」または「マンション」のいずれかに適用される項目が合同記載されております。  
お客様のアフターサービス規準適用項目につきましては、契約時およびお引渡しの際、弊社係員がご説明をさせていただきますので確認のほど宜しくお願いいたします。

## ■ 無償アフターサービス規準（戸建、マンション兼用）

工種・項目		対象箇所・部位	状態・現象	無償対応期間	備考・適用	
1	構造・躯体工事	増改築部分の鉄筋コンクリート造の基礎	浮き、沈下 亀裂、破損	5年	構造強度に著しい影響がある場合のみ適用する。 浮き・沈下は着工時に地盤調査を行った場合に限る。 亀裂・破損は巾0.3mm以上で鉄筋の錆び汁を伴った場合とする。 施工範囲が僅か（1.0m未満）な場合を除く。	
		増改築部分の柱や梁などの構造体	変形、破損 浮き、軋み	5年	構造強度に著しい影響がある場合のみ適用する。 木材特性（乾燥収縮等）による変形、変質を除く。 施工範囲が僅か（1.0m未満）な場合を除く。	
		増改築部分の下地交換を伴うモルタルやサイディングの壁等（金物、ジョイント部 共）	亀裂、剥離 膨れ、浮き 雨水漏水	5年	構造強度に著しい影響がある場合のみ適用する。 モルタル部の構造上影響の無い微細な亀裂を除く。 施工範囲が僅か（1.0m未満）な場合を除く。	
4	木工事	下地工事	壁・天井・屋根及び庇廻りの木下地（鋼製下地、ボード工事共）	1年	既存下地の影響による場合を除く。 木材特性（乾燥収縮等）による変形、変質を除く。 部分的な補修工事、改修工事を除く。 軽微なキズ、汚れを除く。	
		造作工事	木工造作部（内法材、造作材、化粧材等）			
6	屋根・防水	屋根葺き材：ガルバリウム鋼板、または同等品（注1） 屋根葺き材：板金、化粧スレート、瓦等	雨水漏水、破損、 剥離、変質、 亀裂、腐食、錆び	3年	雨水漏水を伴わない外観上の不具合を除く。 部分的な補修工事、改修工事を除く。 注1、2の場合は無償対応期間を5年とする。 各種シール工事は無償対応期間を2年とする。	
7		防水工事				防水種：FRP防水、保護アスファルト防水等（注2） 防水種：ウレタン塗膜防水、シート防水等
8	建具工事	木製建具	建具枠、本体（金物、硝子、付属品共）、障子、襖	1年	木製建具、障子、襖のぞりは、動作に影響する場合のみ。 製造者の使用要領に依らない使用に起因する不具合を除く。 カー工法や内窓、シャッターは9項に準ずる。 軽微なキズ、汚れ、建付不良や荒天時の雨水漏水を除く。	
9		鋼製建具	建具枠、本体（金物、硝子、付属品共）、網戸			
10	床工事	フローリング	戸建：屋内のフローリング及び床下地、木製階段 マンション等木造以外の建物：システム床、防音フロア	1年	既存下地、スラブに起因する不具合を除く。 木質フロア材の乾燥収縮に起因する不具合を除く。	
11		畳他	畳表、畳床 （絨毯、合成樹脂フロア、クッションフロア 含む）	1年	木造以外の建物で根太組を用いた床の無償対応期間は半年とする。 軽微なキズ、汚れ、軋みを除く。	
12	塗装工事	屋内外塗装	屋内外の木部、金属部等（ウレタン系塗材以上に限る）	2年	既存下地に起因する不具合を除く。 階段踏面や手摺等の常時摩擦される部分を除く。 経年による自然退色や環境要因による汚れ、カビ等の不具合を除く。	
13		屋根外壁塗装	ウレタン系、シリコン系塗装	3年	シール部への塗装、塗膜を除く。 塗膜に付いては塗料製造者の保証規定による。 フッ素系、ハイブリッド系塗装は施工上の無償対応期間を5年とする。	
14	クロス工事	屋内の壁、天井面のビニルクロス施工部	剥離、亀裂、 膨れ、シワ、 柄の不一致	1年	既存下地に起因する不具合を除く。 クロス材の特性上やむを得ない不具合を除く。 軽微なキズ、汚れ、柄の不一致を除く。	
15	左官・タイル・石工事	屋内外各部の下地や仕上げ等で目地部分を含む	亀裂、剥離、 膨れ、浮き	2年	既存下地に起因する不具合を除く。 製造者基準内の製品ムラや経年による自然退色を除く。 微細な亀裂や軽微なキズ、汚れ、白華を除く。	
16	金属工事	板金部、雨樋、笠木、金属製階段及び手摺	取付不良、脱落、 雨水侵入、塗膜 やメッキの剥離	2年	製造者の使用要領に依らない使用に起因する不具合を除く。 経年による自然退色や環境要因による汚れ、錆等の不具合を除く。 軽微なキズ、汚れを除く。	
17	雑工事	防虫防蟻、断熱、屋内手摺、物干金物、カーテンレール、 家具類、収納類、タオルハンガー、ペーパーホルダー、ポスト等	取付や建付不良、 ぐらつき、脱落	1年	製造者の使用要領に依らない使用及び環境に起因する不具合を除く。 経年による自然退色や環境要因による汚れ等の不具合を除く。 製品本体の不具合は製造者保証規定により対応とする。 軽微なキズ、汚れ、錆を除く。	
18	設備工事	給排水・衛生 設備工事	屋内外配管、給排水器具、衛生器具 （便器、洗面器及び周辺機器）	配管不良、 配線不良、 支持不良、 接続不良、 器具取付不良、 組立不良、 設置不良	2年	製造者の使用要領に依らない使用に起因する不具合を除く。 経年による自然退色や環境要因による不具合を除く。 異物による配管詰まり、凍結による配管や器具の不具合を除く。 工事範囲外の既存配管や配線に起因する不具合を除く。 パッキン、フィルター、管球、電池、冷媒等の消耗品を除く。 既存器具の再取付後に既存器具に生じた不具合を除く。 お客様支給材自体の不具合や支給材に起因する不具合を除く。 製品や機器本体の不具合は製造者保証規定により対応する。 軽微なキズ、汚れ、錆を除く。 太陽光発電、蓄電池、太陽光給湯には18項から23項を適用する。
19		電気設備工事	屋内外配線、配線器具及び照明器具、弱電設備			
20		換気・空調 設備工事	屋内外配線、配管及び機器類			
21		ガス設備工事	屋内外配線、配管及び機器類			
22		熱源工事	各種給湯設備、暖房設備、乾燥設備			
23		ユニット工事	ユニットバス、システムキッチン本体及び納品時付属オプション品			
24	エクステリア・外構工事	サンルーム、バルコニー、テラス、デッキ、カーポート、門扉、 フェンス等のエクステリア工事、組構工事、駐車場等の 土間コンクリート（注3）やアスファルト舗装、舗石工事 （注4）、その他外構工事	施工不良、 取付や組立不良、 作動不良、傾き、 脱落、亀裂、沈下	2年	製造者の使用要領に依らない使用に起因する不具合を除く。 製造者の基準内の製品ムラや経年による自然退色を除く。 軽微なキズ、汚れ、錆、白華現象を除く。 植栽を除く。 注3の場合は1項の備考・適用を追加する。 注4の場合は1項の備考・適用を追加する。	

《アフターサービスのお問い合わせ、お申込みは下記店舗リフォーム窓口までご連絡下さい》

<b>【北海道】</b>	TEL	FAX	<b>【千葉県】</b>	TEL	FAX
ウイングベイ小樽店リフォーム&デザインセンター	0134-20-2121	0134-20-2120	流山店リフォーム&デザインセンター	04-7157-9915	04-7157-9917
手稲富丘店リフォーム&デザインセンター	011-686-8831	011-686-8830	新習志野店リフォーム&デザインセンター	047-408-2721	047-408-2720
白石本通店リフォーム&デザインセンター	011-868-9921	011-868-9920	ちはら台店リフォーム&デザインセンター	0436-76-8521	0436-76-8520
<b>【宮城県】</b>			<b>【東京都】</b>		
新名取店リフォーム&デザインセンター	022-384-4391	022-384-4390	豊洲店リフォーム&デザインセンター	03-3536-9621	03-3536-9620
仙台中山店リフォーム&デザインセンター	022-303-6022	022-303-6023	東久留米店リフォーム&デザインセンター	042-470-9021	042-470-9022
石巻店リフォーム&デザインセンター	0225-95-1803	0225-95-1990			
<b>【福島県】</b>			<b>【神奈川県】</b>		
桑野店リフォーム&デザインセンター	024-923-9131	024-923-3981	綾瀬店リフォーム&デザインセンター	0467-79-5421	0467-79-5420
			長津田店リフォーム&デザインセンター	045-988-6321	045-988-6320
<b>【栃木県】</b>			厚木南インター店リフォーム&デザインセンター	046-230-5621	046-230-5620
小山店リフォーム&デザインセンター	0285-20-1521	0285-20-1520	小田原国府津店リフォーム&デザインセンター	0465-49-9821	0465-49-9820
足利掘込店リフォーム&デザインセンター	0284-70-5417	0284-70-5418			
那須塩原店リフォーム&デザインセンター	0287-60-7431	0287-60-7430			
<b>【群馬県】</b>			<b>【岐阜県】</b>		
高崎店リフォーム&デザインセンター	027-370-3721	027-370-3720	岐阜柳津店リフォーム&デザインセンター	058-270-1880	058-270-1882
			大垣店リフォーム&デザインセンター	0584-87-1181	0584-87-1180
<b>【茨城県】</b>			<b>【三重県】</b>		
水戸県庁前店リフォーム&デザインセンター	029-305-0521	029-305-0520	津白塚店リフォーム&デザインセンター	059-236-6221	059-236-6220
竜ヶ崎店リフォーム&デザインセンター	0297-65-1443	0297-65-4725			
古河店リフォーム&デザインセンター	0280-31-9921	0280-31-6266			
<b>【埼玉県】</b>			<b>【大阪府】</b>		
草加店リフォーム&デザインセンター	048-928-3371	048-928-3372	寝屋川店リフォーム&デザインセンター	072-880-1051	072-880-1050
深谷店リフォーム&デザインセンター	048-551-2321	048-551-2320	和泉中央店リフォーム&デザインセンター	0725-51-0821	0725-51-0820
志木店リフォーム&デザインセンター	048-486-4921	048-486-4920			
鴻巣店リフォーム&デザインセンター	048-595-2815	048-595-2817	<b>【佐賀県】</b>		
東松山モール店リフォーム&デザインセンター	0493-21-5221	0493-21-5220	佐賀店リフォーム&デザインセンター	0952-34-9221	0952-34-9220
埼玉大井店リフォーム&デザインセンター	049-278-7921	049-278-7920			
三郷店リフォーム&デザインセンター	048-949-5621	048-949-5620			
狭山日高インター飯能店リフォーム&デザインセンター	042-983-6421	042-983-6420			
岩槻店リフォーム&デザインセンター	048-791-6221	048-791-6220			
さいたま新都心店リフォーム&デザインセンター	048-815-6221	048-815-6220			
西川越店リフォーム&デザインセンター	049-249-7421	049-249-7420			
加須店リフォーム&デザインセンター	0480-67-0921	0480-67-0920			
本庄店リフォーム&デザインセンター	0495-27-2351	0495-27-2350			

2021年9月現在