

טיפול בנזקי מים ונוזלים אחרים למבנה והרחבה למתן שירותי חירום

(כפוף לרכישת הכיסוי בפוליסת הביטוח)

כתב שירות

מהדורת יוני 2016

1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת להם לצידם.
- "דירת המבוטח" - הדירה המבוטחת בפוליסה אשר פרטיה מופיעים ברשימה.
- "הפוליסה" - פוליסת ביטוח דירה שעל פיה מבוטחת דירת המבוטח ב"הכשרה ביטוח" (להלן: "החברה") ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.
- "הרשימה" - הרשימה המצורפת לפוליסה, המהווה חלק בלתי נפרד ממנה.
- "מקבל השירות" - המבוטח על פי הפוליסה.
- "מבצע השירות" - שחר נזקי צנרת בע"מ, טלפון: *5420
- התחייבות המבטח - "הכשרה" חברה לביטוח בע"מ תהיה אחראית על השירות הניתן במסגרת כתב שירות זה.

2. טיפול בתביעות בקשר לנזקי מים ונוזלים אחרים למבנה

- 2.1 על פי תנאי הפוליסה יבצע מבצע השירות את כל תיקוני הנזקים אשר נגרמו לדירה (או למבנה הדירה) במשך תקופת הביטוח ואשר מכוסים על פי הסעיפים: פרק 2 סעיף 11.
- 2.2 בכל מקרה בו אירע בדירת המבוטח נזק צנרת למבנה יפעל המבוטח כאמור בסעיף 5 להלן.
- 2.3 בכל מקרה של תיקון נזק צנרת למבנה על פי תנאי כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות למבצע השירות דמי השתתפות עצמית הנקובים בדף הרשימה בתוספת מדד או את מחיר השירות על פי מחירון נותן השירות שאושר על ידי החברה החל באותה עת, הנמוך מבין השניים.

3. מתן שירותי חירום

- 3.1 תקלות אינסטלציה במערכת מים חמים וקרים, דוודים ומתקני הסקה.
- 3.1.1 באירוע של דליפת מים, כאשר הצינור הדולף חיצוני (חשוף), יבוצע תיקון להפסקת הנזילה.
- 3.1.2 באירוע של דליפת מים, כאשר הצינור הדולף נסתר או פנימי, ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה (במידה ולא נדרשת לצורך התיקון פתיחת קירות או ריצוף).
- 3.1.3 באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים או ממתקני הסקה, ינותק דוד המים החמים או המתקן הפגוע ממערכת המים בדירה.
- 3.1.4 השירות לא יכלול תיקון מכשיר שעניינו שטיפה במים (מדיח כלים, מכונת כביסה).



3.2 תקלה במערכת החשמל

במקרה של תקלת חשמל הגורמת להפסקת חשמל בכל הדירה ומקורה במערכת החשמל בדירה או בלוח החשמל הדירתי, יכלול השירות איתור מקור התקלה, בידודה והשבת מערכת החשמל לפעילותה.
השירות לא יכלול תיקון מקור התקלה, למעט אם מקור התקלה הינו יציאת נתיך מפעולה בלוח החשמל הדירתי בלבד. כמו כן, השירות לא יכלול תיקון מכשיר חשמלי כלשהו.
השירות לא יכלול טיפול במתקנים שהאחריות בהם מוטלת על חברת החשמל.

3.3 כללי

שירותי החירום יינתנו בתוך 90 דקות מרגע קליטת ההודעה במוקד מבצע השרות. השירותים יינתנו בדירת המבוטח. אם שירות החירום יחייב החלפת חלפים, יחויב מקבל השירות במחירים של עלות החלפים בהתאם למחירון לחומרי חשמל הנהוג אצל נותן השירות שאושר על ידי החברה.

3.4 השתתפות עצמית

בכל מקרה של קבלת שירות חירום על פי תנאי כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות דמי השתתפות עצמית בסך של 80 ש"ח כולל מע"מ.

4. תנאים כלליים

- 4.1 שירותי החירום ו/או תיקון נזקי הצנרת יבוצעו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים ומיומנים, שישלחו לצורך מתן שירותים.
- 4.2 תוקף כתב שירות זה לתקופה המצוינת ברשימה. ביטול כתב שירות זה יהיה בהתאם להוראות הביטול שבפוליסה ולהוראות הדין. על אף האמור, החברה תהא זכאית לבטל כתב שירות זה לכלל מקבלי השירות במקרה של סיום התקשרות של החברה עם מבצע השירות, אם החברה לא תגיע להסדר עם ספק שירות חלופי, ובכפוף לאישור המפקח; ביטול כתב שירות כאמור ייכנס לתוקף באופן מידי מרגע ההודעה על הביטול והמבוטח יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.
- 4.3 כתב שירות זה כפוף לכלל התנאים והסייגים של הפוליסה אליה צורף, אלא אם כן שונו במפורש בכתב השירות.
- 4.4 הכיסוי מותנה בכך כי מקבל השירות פנה אל מוקד השירות של מבצע השירות כדי לקבל את השירות ממנו. אם לא קיבל מקבל השירות ממבצע השירות את השירות לאחר פנייתו אליו וזאת למרות שהתקיימו כל התנאים לקבלת השירות על פי נספח זה, תדאג החברה למתן השירות למקבל השירות על ידי גורם מוסמך אחר.
- 4.5 **המבוטח לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו ממבצע השירות, אם בחר לקבל שירות שלא באמצעות מבצע השירות.**
- 4.6 יובהר כי בכל ביקור של בעל מקצוע בדירה באם לא יבוצע תיקון, ישלם הלקוח עבור הבדיקה סך של 120 ₪.
- 4.7 **השירות לא יכלול תיקון משאבות ו/או מעליות.**

5. הזמנת שירות

מקבל השירות לשירותי החירום ו/או תיקון נזקי צנרת כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות יזדהה בשמו, כתובתו ומספר הפוליסה שלו ויתאר התקלה ומקומה המדויק. מוקד מבצע השירות פועל כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו.



הרחבה לכתב שירות לנזקי צנרת (נזקי איטום)

(כפוף לרכישת הכיסוי בפוליסת הביטוח)

כתב שירות

מהדורת יוני 2016

1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת הרשומה בצידי.
"המבוטח" - מי שרשום בדף הרשימה בתור מבוטח על פי הפוליסה.
"דירת המבוטח" - דירת המגורים, המבוטחת על פי הפוליסה.
"החברה" - "הכשרה ביטוח בע"מ".
"נותן השירות" - שחר נזקי צנרת בע"מ (להלן "שחר").
"המוקד" - מוקד טלפוני של נותן השירות בקו טלפון *5420 הפועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע חוץ מאשר בערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 עד תום צום יום הכיפורים.
"יום עבודה" - ימים ראשון עד חמישי שאינם ימי חג או ערבי חג או שבתון עפ"י דין.
"מדד המחירים" - מדד המחירים כפי שמתפרסם מידי חודש ע"י הלשכה המרכזית לצרכן לסטטיסטיקה או ע"י כל גוף אחר שהוסמך לכך ע"י המדינה.
"מדד הבסיס" - לצורך הסכם זה הוא מדד המחירים לצרכן אשר פורסם באחרונה לפני התחלת תקופת הביטוח.
"המחיר המוסכם" - מחירון הדירות והשיפוצים של "לוי יצחק" המעודכן למועד קרות הנזק.

2. השירותים

השירותים המפורטים להלן יינתנו למבוטח באמצעות נותן השירות בלבד וכמפורט להלן ואשר הדרישה להם היא אחד מאלה:
טיפול בנזקי רטיבות, כתוצאה ממים ונוזלים אחרים, שנגרמו לדירת המבוטח כהגדרתה בפוליסת הביטוח, כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירה, כולל ולא רק:
2.1 רטיבות בחדרי רחצה ושירותים, איטום סביב אמבט, אגניות, כיורי רחצה וכדומה.
2.2 רטיבות במטבחים, חדירת מים דרך שיש מטבח או בתוך ארונות שירות וכדומה.
2.3 בעיות איטום במרצפות הדירה.

למען הסר ספק שירות זה הוא שירות משלים ועודף מעל לכיסוי נזקי מים ונוזלים אחרים כהגדרתם בתקנה 3א' לתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאי חוזה וביטוח דירות ותכולתן) התשמ"ו - 1986 והוא אינו בא במקומו.

3. התיקון יכלול

3.1 תיקון נזקי צבע וסיוד למבנה שנגרמו לדירת המבוטח כתוצאה מחוסר איטום או איטום לקוי, בשיטות ובחומרי אטימה המקובלים בשוק לצרכים אלה.
3.2 לנותן השירות שמורה הזכות המלאה להחליט אם לתקן את הנזקים בפועל או לפצות את המבוטח בכסף בגין הנזקים שנגרמו לו. המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין סכום הפיצוי.

4. השירותים והתיקונים לא יכללו

4.1 את הכלים הסניטאריים עצמם ובכלל זה כיורים, אגניות, אמבטיות, מקלחונים, ברזים, מרצפות, פרקטים, שטיחים מקיר לקיר וכדומה.
4.2 פירוק והרכבת ריצוף, ייבוש תשתית הריצוף, מרצפות, קרמיקות, אריחי שיש, פלטות שיש (כולל שיש מטבח).
4.3 תיקוני איטום במרפסות.



5. **סייגים לכיסוי – כתב שירות זה לא יחול במקרים אלו:**
- 5.1 במקרה של חוסר איטום או רטיבות הנובעים מספיגת מי גשמים או מים כלשהם מקירות חיצוניים (מעטפת) ותקרות הדירה המבוטחת ובכלל זה רטיבות מחלונות מדלתות חיצוניות וצידם החיצוני של מרפסות סגורות ופתוחות.
 - 5.2 אם הנזק אירע בדירה בלתי תפוסה (לצורך כתב שירות זה: "דירה בלתי תפוסה" משמע, דירה שהמבוטח לא התגורר בה בפועל במשך 60 ימים רצופים).
 - 5.3 אם הנזק אירע לפני כניסתו לתוקף של כתב שירות זה.
 - 5.4 על נזק שנגרם לתכולת הדירה ולצד ג'.
 - 5.5 בגין נזק לבריכות שחיה ומתקני ג'קוזי או נזק הנובע מהם.
 6. השירותים יינתנו ע"י נותן השירות באמצעות בעלי מקצוע מיומנים, לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השירות.
 7. **תשלום דמי השתתפות עצמית ע"י המבוטח**
בכל מקרה של קבלת שירות על פי כתב שירות זה, ישלם המבוטח השתתפות עצמית כלהלן:
 - 7.1 בעבור הנזק הישיר הכולל איטום מחדש, חידוש איטום, הפסקת חדירת המים ותיקון מקום הרטיבות חוץ מסיווד ומצביעתו, תחול השתתפות עצמית בסך 120 ש"ח.
 - 7.2 אם נוסף על האמור בסעיף 7.1 יבוצע גם תיקון נזקים למבנה הדורשים גם צביעה וסיווד, תחול השתתפות העצמית של עד 450 ₪ (למעט אם מופיע אחרת בפוליסה).
 8. אם עלות התיקון תהיה נמוכה מסכום השתתפות העצמית, ישלם המבוטח את הסכום הנמוך מבין השניים, והכול על פי המחירון המוסכם כפי שזה יעודכן ע"י נותן השירות מפעם לפעם. בכל מקרה התשלום לנוותן השירות לא יעלה על מחיר השירות על פי המחירון המוסכם.
 9. נותן השירות מתחייב לעדכן את המבוטח בעלות התיקון לפני מתן השירות ולהחתימם אותו על טופס אישור ביצוע עבודת איטום.
 10. **בגין ביקור בלבד של נציג מטעם נותן השירות בדירת המבוטח, ונותן השירות לא התבקש ע"י המבוטח לתת את השירות בסיום הבדיקה, או שבהתאם לתוצאות הבדיקה הנזק אינו מכוסה ע"י כתב שירות זה, ישלם המבוטח לנוותן השירות סך של 120 ₪.**
 11. דמי השתתפות העצמית ישולמו ע"י המבוטח לנוותן השירות בפועל וזאת כנגד חשבונית מס כדין.
 12. הסכומים האמורים כוללים מע"מ.
 13. הסכומים האמורים יעודכנו מפעם לפעם בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן.
 14. דמי השתתפות העצמית ישולמו בעבור תיקון של כל נזק בנפרד.
 15. **המבוטח לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהחברה אם בחר לקבל שירות, נשוא כתב שירות זה, שלא באמצעות נותן השירות.**



16. אופן קבלת השירות

16.1 נזקק המבוטח לאיזה שהוא שירות מן השירותים המוזכרים לעיל, יפנה טלפונית למוקד נותן השירות בטלפון מספר *5420 יזדהה בשמו, ימסור את מספר פוליסת הביטוח וכל פרט.

16.2 השירות יינתן על פי הפירוט להלן:

- 16.2.1 נתקבלה הקריאה במוקד השירות עד השעה 12:00 בימים א-ה שהם ימי חול - התחלת מתן השירות תהיה באותו יום העבודה.
- 16.2.2 נתקבלה הקריאה במוקד השירות לאחר השעה 12:00 בימים א-ה שהם ימי חול - התחלת מתן השירות תהיה ביום העבודה הבא.
- 16.2.3 נתקבלה הקריאה במוקד השירות עד השעה 8:00 בימי שישי וערבי חג - התחלת מתן השירות תהיה באותו יום העבודה.
- 16.2.4 נתקבלה הקריאה במוקד השירות לאחר השעה 8:00 בימי שישי וערבי חג - התחלת מתן השירות תהיה ביום העבודה הבא.
- 16.2.5 לבקשת ו/או בהסכמת המבוטח ניתן יהיה להאריך את המועדים הנזכרים בסעיף זה.

17. גבול האחריות

גבול האחריות המירבי לנזק על פי כתב שירות זה כתוצאה מאירוע אחד לא יעלה על סך של 10,000 ₪ (עשרת אלפים ש"ח). המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין גובה הנזק.

18. אחריות

בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של החברה באמצעות נותן השירות לנזק שתוקן במקור ע"י נותן השירות בלבד וזאת לתקופה של 12 (שנים-עשר) חודשים מיום מתן השירותים לראשונה. במסגרת האחריות יבצע נותן השירות תיקון חוזר של נזק חוזר בלא גביית השתתפות עצמית נוספת מן המבוטח ובלא הגבלה במספר התיקונים.

19. תוקפו של כתב השירות וקביעת מועד קרות הנזק

- 19.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף בהתאם להסכם בין נותן השירות לחברה או כל עוד הפוליסה בתוקף וכל עוד כתב שירות זה בתוקף. הודיעה החברה, לנותן השירות כי הפוליסה בוטלה במהלך תקופת הביטוח בין אם ע"י המבוטח ובין אם ע"י המבטח, או הודיעה החברה שהמבוטח אינו זכאי לקבלת השירותים כאמור בכתב שירות זה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת בלא כל הודעה של נותן השירות למבוטח.
- 19.2 על אף האמור בסעיף 19.1 המבוטח יהיה זכאי לשירות, ובלבד שיוכיח שהנזק אירע בעת היות הפוליסה בתוקף.

20. סמכות שיפוטית

בכל מחלוקת שתנגלה בין המבוטח לנותן השירות ו/או לחברה רק בית המשפט בישראל יהיה מוסמך לדון בה ואף זאת לפי הדין הישראלי בלבד.



מבוטח/ת נכבד/ה!

חברת **שחר נזקי צנרת** בע"מ פועלת בתחום נזקי הצנרת עבור "**הכשרה - חברה לביטוח בע"מ**" בה הינך מבוטח. **שחר** שמה לה למטרה להעניק ללקוחותיה שרות ברמה גבוהה ביותר האפשרית. הנחיות אלו נועדו להביא לידיעתך את כל זכויותיך ויסייעו לנו לשמור על שירות ברמה גבוהה.

למי פונים?

שחר מבצעת פיקוח ובקרה על עובדיה ועל טיב השרות המקצועי לו אתם זכאים. התעוררה שאלה או בעיה בנוגע לתיקון או לשירות או גם רציתם להגיד מילה טובה? **התקשרו למוקד *5420**

מה יינתן במסגרת שירותי חירום?

מוקד החירום של **שחר** ערוך לקבל פניות בכל ימות השבוע, 24 שעות ביממה, תוך 90 דקות ממועד ההודעה, יינתנו לך השירותים הבאים:

- במקרה של נזילת מים מצינור חיצוני או פנימי יבוצע תיקון להפסקת הנזילה על פי כתב השרות.
- במקרה של קצר חשמלי, יטפל חשמלאי מוסמך בבידוד התקלה והחזרת מערכת החשמל לפעילותה.

וכמה זה עולה?

- לשירותי חירום השתתפות עצמית בסך 80 ₪ בלבד.
- עבור ביצוע עבודת צנרת, השתתפות עצמית הנקובה בדף הרשימה בתוספת מדד.
- במידה ועלות התיקון נמוכה מסכום השתתפות העצמית, תחויב בעלות התיקון שיקבע ע"י השרברב.

האם אני משלם עבור מקור הנזק?

לא! ומלבד שמדובר בקטע של צינור בתוך הדירה וזאת על סמך ההסכם עם חברת הביטוח לפיו ויתרה **שחר** על זכותה לגבות מחיר זה מלבד נזקים בצנרת החיצונית.

אם יש מספר נזקים?

עפ"י תנאי הפוליסה עבור כל מוקד נזק יש לשלם השתתפות עצמית. לעובדי **שחר** ניתנה הנחיה שאם יש יותר מנזק אחד על אותו צינור לאורך אותו קיר, לא לגבות השתתפות עצמית נוספת.

מותר לבקש גם עבודה פרטית?

כן! אולם העובד חייב לתת לכם הצעת מחיר כתובה לביצוע העבודה הפרטית ואתם חייבים לאשרה בחתימות ידכם טרם התחלת העבודה.

תוקנה הנזילה ואני ממתין לרצף...

עבודות הריצוף, חיפוי קירות וסגירת קיר מתבצעות מספר ימים לאחר תיקון הנזילה. פרק זמן זה נדרש על מנת לוודא שהנזילה תוקנה ופסקה באופן סופי וכדי לאוורר וליבש את האזור. אומנם לא נוה, אולם מקצועית אין דרך אחרת למנוע זאת.

סגרו לי הקיר, מתי יצבעו?

מיד לאחר שהתיקון בקיר יתייבש או בהתאם לשיקול דעתו המקצועית של נציגנו.



בתיקון היה הכרח לשבור ריצוף ואין לי עוד מרצפות רזרבה. מה עושים?

האופנה והעיצוב משתנים בתדירות גבוהה, ולכן אם לא הצלחנו להשיג עבורכם אריחים תואמים, הרי שאתם רשאים לרכוש אריחים הדומים לקיים וזאת באישור מראש של שחר. במקרה זה נפצה אתכם על הקנייה תמורת הצגת חשבונית ע"ש שחר.

בסוף התיקון צריך לחתום?

נכון! כמקובל בטיפול בתביעה, עם קבלת הפיצוי שבמקרה שלנו בא לביטוי בביצוע תיקון הנזק בפועל, תתבקש לחתום על כתב ויתור לשחרור בנוסח המאושר על ידי הכשרה ביטוח.

וזה הכל?

בערך! שחר, מבצעת סקר טלפוני על טיב השירות והטיפול בתיקון הנזק, נודה לכם על שיתוף הפעולה מצידכם.

ומה לגבי אחריות?

יש! למרות שהדבר אינו מעוגן בפוליסה. על פי ההסכם בין הכשרה ביטוח ושחר מתחייבת שחר, למתן אחריות של 12 חודש לגבי טיב התיקון. אם תתגלה תקלה הנובעת מהתיקון הקודם, היא תתוקן ללא גביית תשלום נוסף.

בקיצור

אצל שחר הכול פועל לטובתך: / חסכון בהוצאות / שרות מקצועי / לקוחות מרוצים / חסכון בזמן ובטרח / אחריות על התיקון.

