

כתב שירות לטיפול בנזקי צנרת, איטום ושירותי חירום כתב שירות זה תקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה

1. הגדרות "הדירה"

הדירה המבוטחת בפוליסה אשר פרטיה ניתנים ברשימה.

"הפוליסה"

פוליסת ביטוח דירה שעל פיה מבוטחת דירת המבוטח ב-ש.שלמה חברה לביטוח בע"מ (להלן החברה) ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.

"הרשימה"

הרשימה המצורפת לפוליסה, המהווה חלק בלתי נפרד ממנה.

"מקבל השירות"

המבוטח על פי הפוליסה אשר רכש כיסוי נזקי מים באמצעות שרברב מבטח וכל עוד הפוליסה בתוקף.

"מבצע השירות"

פמי פרימיום בע"מ (להלן "פמי פרימיום").

"מוקד השירות"

קו טלפון שיפעיל מבצע השירות עבור מקבל השירות 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע, לשם קבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.

מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-5688803.

"המחירון המוסכם"

מחירון הדירות והשיפוצים של "לוי יצחק" המעודכן למועד קרות האירוע.

"אירוע הביטוח"

אובדן ונזק שנגרמו לדירה כמפורט בפרק 1 סעיף 3 לפוליסה.

2. טיפול בתביעות בקשר לנזקי צנרת למבנה

2.1 מבצע השירות יתקן את כל הנזקים אשר נגרמו לדירה בתקופת הביטוח ואשר מכוסים על פי סעיף 3 לפרק 1 לפוליסה.

2.2 בכל מקרה בו אירע בדירת מקבל השירות נזק צנרת יודיע מקבל השירות למבצע השירות כאמור בסעיף 6 להלן.

2.3 בכל מקרה של תיקון נזק צנרת על פי כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות למבצע השירות דמי השתתפות עצמית הנקובים ברשימה או את מחיר השירות על פי המחירון המוסכם, הנמוך מבין השניים.

3. הרחבה לנזקי איטום

השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השירות באמצעות מבצע השירות בלבד וכמפורט להלן ובלבד שסיבתם היא אחת מאלה:

3.1 טיפול בנזקי רטיבות כתוצאה ממים ונוזלים אחרים שנגרמו לדירת מקבל השירות, כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירה, כמפורט להלן:

3.1.1 רטיבות בחדרי רחצה ושירותים, איטום סביב אמבט, אגניות, כיורי רחצה וכו'.

- 3.1.2 רטיבות במטבחים, חדירת מים דרך שיש מטבח, או לתוך ארונות שירות וכו'.
- 3.1.3 בעיות איטום במרצפות הדירה המטופלות באמצעות רובה.
- 3.2 התיקון יכלול:
- 3.2.1 תיקון או חידוש האיטום הנדרש עד להפסקה מלאה של חדירת המים.
- 3.2.2 תיקון הנזקים הנלווים למבנה ו/או לצמודות המבנה שנגרמו לדירת מקבל השירות כתוצאה מחוסר איטום או איטום לקוי.
- 3.2.3 למבצע השירות שמורה הזכות המלאה להחליט אם לתקן את הנזקים בפועל או לפצות את מקבל השירות בכסף בגין הנזקים שנגרמו לו. המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין גובה הפיצוי.
- 3.3 השירותים לא יכללו:
- 3.3.1 כלים סניטרים עצמם, ובכלל זה כיורים, אגניות, אמבטיות ומקלחונים וכו'.
- 3.3.2 מרצפות, קרמיקות, אריחי שיש, פלטות שיש (כולל שיש מטבח).
- 3.3.3 טיפול בבעיות איטום הנובעות מהתקנה לקויה של אמבטיה או ג'קוזי ו/או איטום מרווחים עקב שקיעה של כלים סניטרים, אריחים, ו/או ארונות.
- 3.3.4 תיקון ו/או שיקום נזקים לצד ג'.
- 3.4 הרחב זה לא יחול:
- 3.4.1 במקרה של חוסר איטום או רטיבות הנובעים מ:
- 3.4.1.1 ספיגת מי גשמים או מים כלשהם מקירות חיזוניים (מעטפת) ותקרות הדירה ובכלל זה רטיבות מחלונות ודלתות חיזוניים וצידן החיצוני של מרפסות סגורות.
- 3.4.1.2 אם הנזק ארע בדירה בלתי תפוסה, (לצורך כתב שירות זה "דירה בלתי תפוסה" משמע: דירה הפנויה למעלה משישים ימים רצופים או שבפועל לא התגוררו בה באופן סדיר למעלה משישים ימים רצופים).
- 3.4.2 אם הנזק אירע לפני כניסתו של לתוקף של הרחב זה.
- 3.4.3 על הנזק שאירע לתכולת הדירה כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירת מקבל השירות (למעט צמודות מבנה).
- 3.5 השתתפות עצמית
- בכל מקרה של קבלת שרות על פי כתב שרות זה, ישלם מקבל השירות השתתפות עצמית כדלקמן:
- 3.5.1 בעבור תיקון הנזק הישיר על פי הרחב זה, הכולל איטום מחדש, הפסקת חדירת המים ותיקון מקום הרטיבות למעט סידוד וצביעתו, ישלם מקבל השירות השתתפות עצמית בסך 80 ₪.
- 3.5.2 אם בנוסף לאמור בסעיף 4.1.1 יבוצע גם תיקון נזקים למבנה, ו/או לצמודות המבנה, לרבות צביעה וסידוד תחול השתתפות עצמית לנזקי מים כמפורט ברשימה.
- 3.5.3 בעבור ביקור של מבצע השירות בו לא נדרש מבצע ליתן שרות מכל סיבה שהיא (ביקור סרק) ישלם מקבל השירות דמי שרות בסך 40 ₪.
- סכומי ההשתתפות העצמית המפורטים לעיל צמודים למדד המחירים לצרכן ממדד חודש אוגוסט 2008 למדד הידוע במועד ביצוע התיקון.

- 3.5.4 במידה ועלות התיקון בפועל תהיה נמוכה מסך ההשתתפות העצמית, ישלם מקבל השירות את הסכום הנמוך מבין השניים, והכול בהתאם למחירון המוסכם. בכל מקרה התשלום למבצע השירות לא יעלה על מחיר השירות על פי המחירון המוסכם.
- 3.5.5 מבצע השירות מתחייב לעדכן את מקבל השירות בעלות התיקון לפני מתן השירות ולהחתים אותו על טופס אישור ביצוע עבודת איטום.
- 3.5.6 **דמי ההשתתפות העצמית ישולמו ע"י מקבל השירות לנותן השירות בפועל, זאת כנגד חשבונית מס כדין.**
- 3.5.7 **מקבל השירות לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהחברה אם בחר לקבל שירות נשוא כתב שירות זה שלא באמצעות מבצע השירות. סעיף זה יחול גם אם פעל מקבל השירות בתום לב, או שלא ידע על קיומה של הרחבה זו בפוליסה שברשותו.**
- 3.6 **אופן קבלת השירות**
- 3.6.1 **נזקק מקבל השירות לאיזה מהשירותים, יפנה טלפונית למוקד השירות יזדהה בשמו, מספר פוליסת הביטוח וכל פרט אחר על מנת לזהותו כמקבל השירות הזכאי לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה.**
- 3.6.2 מבצע השירות מתחייב לתאם ביקור של נציג מטעמו בדירת מקבל השירות לא יאוחר משלושה ימי עבודה מיום קבלת הקריאה, והכול בהתאם לנוחיותו של מקבל השירות, ככל שניתן.
- 3.7 **גבול אחריות**
- גבול האחריות בנזקי איטום הינו 8,000 ₪ (שמונת אלפים ₪).**
4. **מתן שירותי חירום**
- הרחב זה כולל שירותי חירום כמפורט להלן:**
- 4.1 **תקלת אינסטלציה במערכת מים חמים וקרים, דוודים ומתקני הסקה.**
- 4.1.1 באירוע של דליפת מים והצינור הוא חיצוני (חשוף), יבוצע טיפול ראשוני להפסקת הנזילה ו/או ניתוק הקטע הפגוע.
- 4.1.2 באירוע של דליפת מים, והצינור הוא נסתר או פנימי- ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה (במידה ולא נדרש לצורך התיקון, פתיחת קירות או ריצוף).
- 4.1.3 באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים או ממתקני ההסקה ינותק דוד המים החמים או המתקן הקבוע ממערכת המים בדירה.
- 4.1.4 השירות לא יכלול תיקון מכשיר שעניינו שטיפה במים (כמדיח כלים, מכונת כביסה).
- 4.1.5 במסגרת שרות החירום ובמידת האפשר ידאג מבצע השירות לפחות לאספקה חלקית של קו מים קרים עד להשלמת התיקון, למעט ביצוע עבודות חפירה.
- 4.2 **"תקלת אינסטלציה" במערכת הביוב או מי דלוחין**
- 4.2.1 במקרה של סתימה תבוצע פתיחת סתימות במערכת הדלוחין "2 או ביוב "4 בתוך הדירה עצמה.
- 4.2.2 השירות לא יכלול פתיחת סתימות בקווים משותפים ובבריכות הביוב.

- 4.3 תקלה במערכת החשמל**
- 4.3.1 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.
- 4.3.2 **השירות לא יכלול תיקון מקור התקלה**, למעט אם מקור התקלה הינו יציאת נתיך מפעולה בלוח חשמל הדירתי בלבד. **כמו כן, השירות לא יכלול מכשיר חשמלי כלשהו.**
- 4.3.3 **השירות לא יכלול טיפול במתקנים שהאחריות בהם מוטלת על חברת החשמל.**
- 4.4 פתיחת דלתות נעולות**
- 4.4.1 במקרה של נעילת דלתות חיצוניות, או דלתות פנימיות של חדרים בהן נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול על ידי מפתח מתאים או פריצת דלת, זאת לאחר שידע מבצע שרות את מקבל השרות וקיבל את אישורו של מקבל השרות לכך.
- 4.4.2 השרות כולל טיפול של פתיחה או פריצה בלבד, **ואינו כולל תיקון או החלפת המנעול או המנגנון או התיקון בגין הפגיעה במשקוף ובדלת שיגרמו עקב הפריצה.**
- 4.5 כללי**
- 4.5.1 שרותי החירום ניתנים כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו. **שירותי החירום יינתנו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים/מיומנים, לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השירותים.**
- 4.5.2 שירותי החירום יינתנו בתוך 90 דקות, למעט שרות פתיחת דלתות נעולות שינתן תוך 120 דקות, מרגע קליטת ההודעה במוקד מבצע השרות. השירותים יינתנו בדירת מקבל השירות. **אין מבצע השירות מחויב לזמנים הנקובים לעיל באזורים מעבר לקו הירוק.**
- 4.5.3 אם שרות החירום יחייב החלפת חלפים, יחויב מקבל השרות במחירים של עלות החלפים בהתאם למחירון המוסכם.
- 4.6 השתתפות עצמית**
- בכל מקרה של קבלת שרות חרום כל פי תנאי כתב שרות זה, ישלם מקבל השרות דמי השתתפות עצמית של 35 ₪.
- 5. תנאים כללים**
- 5.1 תוקף כתב שרות זהה לתקופה המצוינת ברשימה והוא יבוטל קודם מועד המצוין ברשימה במקרה של פקיעת הפוליסה ו/או ביטולה או ביטול כתב שרות זה.
- 5.2 כתב שרות זה מותנה בכך, כי מקבל השרות פנה אל מוקד השרות של מבצע השרות כדי לקבל את השרות ממנו.
- 5.3 הכיסוי על פי הרחבה זו יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה.
- 5.4 אחריות- בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של מבצע השירות לנזק שתוקן במקור על ידי מבצע השרות בלבד וזאת לתקופה של 12 (שנים עשר) חודשים מיום מתן השירותים לראשונה. במסגרת האחריות יבצע מבצע השרות תיקון חוזר של נזק חוזר ללא גבית השתתפות עצמית נוספת ממקבל השרות.

- 5.5 השתתפות עצמית- דמי ההשתתפות העצמית המצוינים ברשימה ישולמו ע"י מקבל השרות לנותן השרות בפועל, זאת כנגד חשבונית מס כדין, הסכומים האמורים כוללים מע"מ ומעודכנים מעת לעת בהתאם לעלית מדד המחירים לצרכן. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו עבור תיקון כל מקור נזק בנפרד.
- 5.6 מקבל השרות לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהחברה, אם בחר לקבל שרות נשוא כתב שרות זה שלא באמצעות מבצע השרות. סעיף זה יחול גם אם פעל מקבל השרות בתום לב, או שלא ידע על קיומה של הרחבה זו בפוליסה שברשותו.
- 5.7 התחייבותו של מבצע השרות למקבל השרות יכנסו לתוקף מיד עם רכישת כתב שרות זה בצמוד לרכישת הפוליסה, או בחלוף 14 ימים מיום רכישת כתב שירות זה היה ונרכש במועד אחר.
- 5.8 בכל מחלוקת שתגלע בין מקבל השרות למבצע השרות ו/או לחברה, יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש בישראל ולפי הדין הישראלי בלבד.

6. הזמנת שרות

נזקק מקבל השרות לשרותי חרום ו/או תיקון נזקי צנרת ו/או הרחב נזקי איטום כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד מבצע השרות בטלפון **03-5688803** יזדהה באמצעות שמו, כתובתו ומספר הפוליסה שלו, יתאר התקלה ומקומה המדויק, מוקד מבצע השרות פועל כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום כיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו.

7. ביטול כתב שירות

כמצוין בפרק ו' - "תנאים כלליים לכל פרקי הפוליסה", סעיף 14- ביטול הפוליסה.

כתב שירות אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים

תוקף נספח זה יחול בישראל למעט יהודה, שומרון ועזה

כתב שירות זה תקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה

1. הגדרות:

"טלוויזיה" - מקלט ביתי צבעוני בעל מסך קטודי עד 40" בעל מנורת מסך שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן קיים למכירות בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם. לא כולל מקרני טלוויזיה לסוגיהם, לא כולל צגי מחשב.

"וידאו" - מכשיר המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה, באמצעות קלטות וידאו על גבי מקלט טלוויזיה. לא כולל מכשירי וידאו ניידים המהווים חלק ממצלמת וידאו ולא כולל מצלמות וידאו - שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או אינו משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן קיים למכירות בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.

"ד.וי.די - D.V.D" מכשיר המסוגל לשדר סרטי טלוויזיה באמצעות תקליטורים, על גבי מקלט הטלוויזיה. לא כולל מכשירי D.V.D ניידים המופעלים על סוללות ולא כולל מכשירי D.V.D משולבים - שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או אינו משמש בשימוש מקצועי.

"מיקרוגל" - מכשיר מיקרוגל ביתי - לא כולל תנור אפיה הכולל רכיב מיקרוגל - שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או אינו משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן קיים למכירות בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.

"מקרר" - מקרר ביתי או מקפיא ביתי שאינו לשימוש מסחרי ו/או שאינו משמש בשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן קיים למכירות בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.

"מדיח כלים" - מדיח כלים ביתי, שאינו משמש לשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן קיים למכירות בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.

"תנור אפיה" - תנור אפיה ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד - לא כולל טוסטר-אובן או טוסטר מכל סוג שהוא ולא כולל תנור אפיה משולב עם מיקרוגל - שאינו משמש לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן קיים למכירות בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.