

כתב שירות - "שירותי חירום"

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש במפרט

1. בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת לצידם:

- 1.1 "החברה" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.2 "פוליסת הביטוח" - פוליסה של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה, אשר במסגרתה נרכש כיסוי על פי כתב שירות זה.
- 1.3 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.4 "מבצע השירות" - כמוגדר במפרט.
- 1.5 "הדירה" - כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
- 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור.

2. שירותי חירום אותם יהיה מקבל השירות זכאי לקבל במסגרת כתב שירות זה הינם כמפורט להלן:

- 2.1 תיקוני תקלות אינסטלציה במערכת המובילה מים קרים וחמים:
 - 2.1.1 באירוע של דליפת מים כשהצינור הדולף הוא חיצוני (חשוף), יבוצע תיקון זמני להפסקת הנזילה.
 - 2.1.2 באירוע של דליפת מים כשהצינור הדולף הוא נסתר או פנימי, וככל שלא נדרשת לצורך התיקון, פתיחת קירות או ריצוף, ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה.
 - 2.1.3 באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים או ממתקני ההסקה, ינותק דוד המים בדירה.
 - 2.1.4 למען הסר ספק, השירות לא יכלול תיקון תקלות במערכת מים קרים וחמים שהינה חלק ממכשירים חיצוניים שאינם חלק ממערכת האינסטלציה של הדירה, לרבות מכשירי שטיפה שונים (כגון: מדיח כלים, מכונת כביסה) ו/או מכשירי סינון, קירור וחימום מי שתייה (כגון: ברי מים למיניהם, מקרר, מכונת קפה).
- 2.2 פתיחת סתימה במערכת הביוב או מי דלוחין באמצעות "קפיץ":
 - 2.2.1 במקרה של סתימה במערכת הביוב או מי הדלוחין, יבוצע ניסיון לפתיחת סתימות במערכת הדלוחין "2" או ביוב "4" בתוך הדירה עצמה.
 - 2.2.2 השירות לא יכלול פתיחת סתימות בקווים משותפים ובבריכות הביוב.
 - 2.2.3 בכל מקרה, התיקון יכלול ניסיון לפתיחה באמצעות "קפיץ" ידני בלבד, ככל שהדבר אפשרי.
- 2.3 טיפול בתקלות במערכת החשמל:
 - 2.3.1 השירות כולל טיפול בתקלות הגורמות להפסקת חשמל כללית בדירה: איתור מקור התקלה, בידודה והשבת מערכת החשמל לפעילותה.
 - 2.3.2 השירות אינו כולל תיקון תקלות אשר באחריותה של חברת החשמל.
- 2.4 פתיחת דלתות נעולות:
 - 2.4.1 במקרה של נעילת דלתות חיצוניות ודלתות פנימיות של חדרים בהם נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול ע"י מפתח מתאים או פריצת הדלת באישור מקבל השירות.
 - 2.4.2 השירות כולל טיפול של פתיחה ופריצה בלבד, ואינו כולל תיקון נזקים שנוצרו בעקבות הפריצה, כגון נזק למשקוף, שבירת מנעול וכו'.

3. אחריות

- 3.1 בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של נותן השירות לנזק שתוקן במקור על ידי נותן השירות בלבד וזאת לתקופה של 12 חודשים מיום מתן השירותים לראשונה.

3.2 במסגרת האחריות יבצע נותן השירות תיקון חוזר של נזק חוזר ללא גביית השתתפות עצמית נוספת מהמבוטח.

4. ביטול מנוי

- 4.1 במקרה של החלפת דירה, רשאי בעל המנוי להחליף/להעביר את המנוי, מהדירה נשאת המנוי לדירה החדשה, בכל עת שתקופת המנוי שלו בתוקף.
- 4.2 הצהרותיו והתחייבויותיו של המנוי על פי כתב שירות זה, וזכויותיו וחובותיו של נותן השירות ביחס לדירה המנוי - יחולו על הדירה החדשה.
- 4.3 יובהר, כי דמי המנוי הינם חלק מדמי הביטוח בגין הפוליסה שבמסגרתה נרכש המנוי. בהתאם, במקרה של מיצוי הפוליסה, לא יהיה המנוי זכאי להחזר פרמיה גם ביחס למרכיב דמי המנוי בגין כתב שירות זה.

5. הוראות הפוליסה לעניין ביטול יחולו גם על כתב שרות זה.

6. אחריות חברת הביטוח

חברת הביטוח תהיה אחראית על השרות הניתן במסגרת כתב שרות זה.

7. כללי

- 7.1 נזקק מקבל השירות לשירותי החירום כאמור בכתב הרחבה זו, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות כמוגדר במפרט, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הפוליסה בחברה (אם ידוע) ומספר ת"ז ויתאר את הבעיה באופן מפורט ומדוייק ככל שניתן.
- 7.2 השירותים יוענקו 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, למעט מערב יום כיפור (משעה 14:00) ועד לשעתיים ממוצאי הצום.
- 7.3 השירותים יוענקו באמצעות בעלי מקצוע מיומנים, שישלחו לצורך מתן השירותים.
- 7.4 השירות יינתן בשטח מדינת ישראל או ה"אזור" כהגדרתו בחוק לתיקון ולהארכת תוקפן של תקנות שעת חירום (יהודה והשומרון - שיפוט בעבירות ועזרה משפטית), התשס"ז-2007.
- 7.5 במקרים בהם לא ניתן לספק את השירות ע"י מבצע השירות יופנה מקבל השירות לנוותן שירות פרטי, במימון מבצע השירות. למען הסר ספק, בכל מקרה ההפניה תעשה ע"י מוקד השירות ולאחר אישור תיאום עמו.
- 7.6 אם השירות יחייב החלפת חלפים, יחויב מקבל השירות במחירם של החלפים בהתאם למחירון "חלפים ועבודה" של לוי יצחק.

8. השתתפות עצמית

- 8.1 בכל מקרה של קבלת שירות על פי כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות השתתפות עצמית בסך 120 ₪ (מאה ועשרים ₪) כולל מע"מ, אלא אם צוין אחרת במפרט.
- 8.2 דמי ההשתתפות העצמית, הנקובים בכתב שירות זה, יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן, החל ממדד יוני 2015 ועד למדד הידוע ביום תחילת הפוליסה, לה נלווה כתב שירות זה. למען הסר ספק, לא תבוצע הצמדה של דמי ההשתתפות העצמית במהלך תקופת הכיסוי.