

# רימון לדירה

## פוליסה לביטוח הדירה ותכולתה

פוליסה זו היא חוזה בין

**מנורה מבטחים ביטוח בע"מ** (להלן – "המבטחת")

לבין

**המבוטח ששמו נקוב ברשימה** (להלן – "המבוטח")

לפיו מסכימה המבטחת לשלם למבוטח תגמולי ביטוח בשל מקרי ביטוח כהגדרתם בפוליסה, שאירעו בתקופת הביטוח, בגבולות סכומי הביטוח, תמורת דמי הביטוח, כמפורט ברשימה, וזאת בכפוף לכל ההגדרות, החריגים, הסייגים והתנאים הכלליים בפוליסה ו/או ברשימה.



## תוכן העיניינים:

5-7	מבוא
8-11	פרק 1 - ביטוח מבנה הדירה
12-16	פרק 2 - ביטוח תכולת הדירה
17-18	פרק 3 - ביטוח כל הסיכונים לתכשיטים ולדברי ערך
19	פרק 4 - ביטוח תכולת כספות בנק
20	פרק 5 - ביטוח כל הסיכונים למחשב נישא
21	פרק 6 - ביטוח נזקי פעולות טרור
22-24	פרק 7 - ביטוח חבויות
25-28	פרק 8 - ביטוח תאונות אישיות למשפחה בשטח גיאוגרפי
29	פרק 9 - חריגים כלליים לכל פרקי הפוליסה
29-34	פרק 10 - תנאים כלליים לכל פרקי הפוליסה
35-36	פרק 11 - תנאים מיוחדים לפרקי החבויות
37-38	תקצירי כתבי השרות
39-72	כתבי השרות



# הגדרות לכל חלקי הפוליסה

## 1. מבטחת

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.

## 2. מבוטח

האדם, בני האדם, השותפות, החברה או כל אישיות משפטית אחרת, המצוינים **ברשימה**, **כמבוטח**.

## 3. דירה

המבנה של **הדירה** או הבית הנזכרים **ברשימה**, מרפסות, צנרת, מתקני ביוב ואינסטלציה, מתקני הסקה, דוודים, מערכות סולריות ומתקני טלפון וחשמל השייכים **לדירה**, שערים, גדרות ודרכים מרוצפות השייכים **לדירה** וכל החללים הקבועים של **הדירה** או המחוברים אליה חיבור של קבע, ולמעט חלקי הדירה המשמשים לעסק בלבד, אלא אם נרכש כיסוי זה. אם **הדירה** מצויה **בבית משותף** כוללת היא גם את חלקו של **המבוטח** ברכוש המשותף של **הבית המשותף** וכן הצמדות מיוחדות שיש **לדירה**.

## 4. רכוש המבוטח

**הדירה** /או **תכולתה**, כמפורט **ברשימה** וכמוגדר בכל פרק מפרקי **פוליסה** זו.

## 5. תכולה

כל דבר וחפץ הנמצאים **בדירה**, למעט אלה הנמצאים בגינה, בחדר מדרגות, על גדרות או על דרכים מרוצפות שהינם חלק **מהדירה**, אלא אם צוין במפורש אחרת **בפוליסה** או ברשימה, והינם בבעלותם, בחזקתם או באחריותם של **המבוטח** או **בני משפחתו ולמעט**:

- א. כלי רכב מנועיים, קאראוונים, נגרים, כלי שיט וכלי טיס.
- ב. בעלי חיים.
- ג. ניירות ערך, איגרות חוב, תעודות מניה, תעודות מלווה למעט בכספת בנק, אם נרכש כיסוי זה.
- ד. חוזים, מסמכי התחייבות, שטרי מכר, תעודות ומסמכים למיניהם למעט בכספת בנק, אם נרכש כיסוי זה.
- ה. זהב, כסף או מתכת יקרה, כשהם במצב גלמי, יהלומים ואבנים יקרות שאינם חלק מתכשיט.
- ו. כלי נשק, תחמושת וחומרי נפץ; (למעט אקדח פרטי בבעלותו של **המבוטח** והמוחזק כדין ובתנאי שאינו בשימוש בעבודתו או בעסקו של **המבוטח**).
- ז. בולי הכנסה, בולי דואר שאינם חלק מאוסף בולים.
- ח. כתבי יד, תכניות, שרטוטים, תרשימים, מדגמים, דפוסים תבניות.
- ט. פנקסי חשבונות וספרי עסק אחרים.
- י. ציוד ומלאי המשמשים לעסק, אלא אם נרכש כיסוי לתכולה עסקית וצוין במפורש **ברשימה**.
- יא. פריטים המוחזקים בקומיסיון.
- יב. שיקים, המחאות נוסעים, המחאות דואר, שטרי חוב ושטרות למיניהם, למעט בכספת בנק, אם נרכש כיסוי זה; כרטיסי נסיעה, טיסה והפלגה, כרטיסי אשראי וכרטיסי הגרלה.

## 6. טופס ההצעה

הצעה של **המבוטח**, הכוללת מידע חיתומי, והמשמשת בסיס לקבלתו לביטוח על ידי **המבטחת**. **טופס ההצעה** ונספחיו מהווים בסיס וחלק בלתי נפרד **מהפוליסה**, בין אם נעשו לצורך פוליסה זו ובין אם נעשו לצורך כל הפוליסות הקודמות, ברצף ביטוחי אצל המבטחת.

## 7. פוליסה

חוזה הביטוח בין המבטחת למבוטח, לרבות הרשימה, טופס ההצעה וכל נספח או תוספת שצורפו לפוליסה.

8. **רשימה**  
החלק **בפוליסה** הנושא את הכותרת **רשימה**.
9. **סכום הביטוח**  
סכום תגמולי הביטוח המירבי, שתשלם **המבטחת** בגין **מקרה ביטוח** ובגין כל **מקרי הביטוח בתקופת הביטוח**, כמפורט **ברשימה**. בקרות **מקרה הביטוח** על **המבוטח** להוכיח את סכום נזקו, היקפו ושיעורו, אלא אם צוין במפורש אחרת **בפוליסה**.
10. **תקופת הביטוח**  
התקופה בה **פוליסה** זו תקפה והמתחילה ביום שייקבע **ברשימה** כיום תחילת הביטוח, ומסתיימת ביום שנקבע **ברשימה**, כיום סיום הביטוח.
11. **השתתפות עצמית**  
הסכום הראשוני, כמפורט **ברשימה**, בו ישא **המבוטח** מתוך תגמולי הביטוח ו/או הוצאות המשפט הסבירות, לפי הענין, שישולמו על ידי **המבטחת** עקב **מקרה ביטוח** המכוסה על ידי **פוליסה** זו, לגבי כל **מקרה ביטוח** בנפרד.  
סכום **ההשתתפות העצמית** יחול גם לגבי הוצאות חיצוניות שהוציאה **המבטחת** במהלך טיפול בתביעה ו/או דרישה לפיצוי ו/או לשיפוי ו/או הודעה על כל אירוע העלול לגרום לתביעה וזאת אף אם התביעה נדחתה, נמחקה או נסתיימה בפשרה.
12. **ערך כינון**  
הקמה מחדש, תיקון או החלפה ברכוש חדש מאותו סוג ואיכות של הרכוש שאבד או ניזוק בכפוף לתנאי **פוליסה** זו.
13. **ערך שיפוי**  
ערכו הממשי של הרכוש בעת קרות **מקרה הביטוח** תוך התחשבות בבלאי ובפחת ובכפוף לתנאי **פוליסה** זו.
14. **בית משותף**  
בית הרשום כ**בית משותף** בפנקסי המקרקעין וכן בית מגורים שיש בו שתי **דירות** או יותר ושאינו רשום כאמור. במקרה בו אין הבית רשום כבית משותף, יחשב הרכוש הצמוד לדירה כאילו היה רשום כבית משותף.
15. **בני משפחתו של המבוטח**  
בן/בת זוגו של **המבוטח**, ילדיו, הוריו או קרובים אחרים של **המבוטח** המתגוררים עמו דרך קבע **בדירה**.
16. **שטח גיאוגרפי**  
שטח מדינת ישראל והשטחים המוחזקים על ידה.

## 17. דברי ערך

תכשיטים, כלי זהב וכסף, שעונים, פרוות, מצלמות, מסרטות, כלי נגינה, מדליות, מטבעות, בולים, תמונות, חפצי אמנות, שטיחים ופסלים.

## 18. דירה שאינה תפוסה

**דירה** המבוססת על פי **פוליסה** זו ואשר היתה פנויה למעלה מ־ 60 יום רצופים או שבפועל לא התגוררו בה באופן סדיר יותר מ־ 60 יום רצופים, אלא אם הסכימה **המבטחת** לתקופה ארוכה יותר שרק מעבר לה תיחשב **הדירה לדירה שאינה תפוסה** ובתנאים מצטברים אלה:

א. הדבר צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

ב. בתקופה זו ייסגר שעון המים המרכזי וזרם החשמל לדירה יופסק, למעט נתיך אחד למערכות מתח נמוך לצורך הפעלת מערכת האזעקה.

## 19. תאונה (למעט פרק תאונות אישיות)

אירוע מקרי, פתאומי ובלתי צפוי מראש, כתוצאה ישירה ובלעדית מפגיעה אלימה של גורמים חיצוניים, שגרם באופן ישיר לקרות **מקרה הביטוח**.

## 20. נזק פיזי

נזק מוחשי לרכוש המבטוח הגורם לתופעות מסוג: שבר, הרס, קריסה, התמוטטות והשמדה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי, נזק פיזי אינו כולל ירידת ערך וחוסר יכולת שימוש מכל סוג שהוא.

## פרק 1 - ביטוח מבנה הדירה

### א. הכיסוי הבסיסי

**המבטחת** תשלם ל**מבטוח** תגמולי ביטוח בשל **מקרי ביטוח**, כהגדרתם בפרק זה, לרבות הרחבות הכלולות בכיסוי הבסיסי, שאירעו **בתקופת הביטוח**, בגבולות **סכומי הביטוח**, תמורת **דמי הביטוח**, **כמפורט ברשימה**, וזאת בכפוף לכל ההגדרות, החריגים, הסייגים והתנאים הכלליים **בפוליסה ו/או ברשימה**.

### ב. הגדרות

#### 1. מקרה הביטוח

אבדן או נזק שנגרמו **לדירה בתקופת הביטוח** כתוצאה מאחד או יותר מהסיכונים המפורטים להלן:

- א. אש, ברק, רעם וכן עשן, שהוא תופעה יוצאת דופן ולא תופעה קבועה.
- ב. התפוצצות או התלקחות.
- ג. סערה, לרבות גשם, שלג וברד שבאו בשעת סערה, למעט דליפת מי גשם מבעד לקירות או לתקרה או ספיגתם בהם ולמעט נזק הנגרם לגדרות ולשערים.
- ד. נפילת כלי טיס, נפילת חפצים מכלי טיס, רעד על קולי הנגרם מכלי טיס.
- ה. מגע או התנגשות של כלי רכב **בדירה**, למעט כאשר כלי הרכב נהוג בידי **המבטוח או בני משפחתו**.

#### 2. פעולות זדון, למעט:

- (1) פעולות זדון שנעשו בעת **שהדירה אינה דירה תפוסה**, אלא אם נרכש כיסוי זה **לדירה שאינה תפוסה** בהסכמה מפורשת של המבטחת וצוין במפורש **ברשימה**.
  - (2) פעולות זדון שנעשו בידי **המבטוח או בני משפחתו**, או בהסכמתם.
  - (3) פעולות זדון שנעשו בידי בני אדם המתגוררים **בדירה ברשות המבטוח** או בהסכמתו.
- ג. **גניבה, שוד, פריצה**, או ניסיון לבצעם, למעט:
- א. כאשר **הדירה אינה תפוסה** אלא אם נרשם במפורש **ברשימה** והתקבלה הסכמת המבטחת לכיסוי **ביטוחי לשוד, פריצה** או ניסיון לבצעם בלבד – **לדירה שאינה תפוסה**, וצוין במפורש **ברשימה**.
  - ב. התקהלות אסורה והתפרעות.
  - ג. רעידת אדמה, ובלבד **שהמבטוח** לא ויתר על כיסוי כנגד סיכון זה, בחתימתו על נספח **לטופס ההצעה**, והדבר צוין **ברשימה**, כמפורט בתקנה 5 לתקנות הפיקוח על עסקי הביטוח, (תנאי חוזה לביטוח דירות ותכולתן), תשמ"ו - 1986: ואולם לענין **ההשתתפות העצמית** בנזק כתוצאה מרעידת אדמה ייחשבו **כמקרה ביטוח** אחד רעידות אדמה שאירעו במשך 72 שעות רצופות אחרי התרחשותה של רעידת אדמה ראשונה. במקרה נזק עקב רעידת אדמה, **ישא המבטוח בהשתתפות עצמית** כמפורט **ברשימה**.
  - ד. שיטפון או הצפה ממקור מים חיצוני.

הכיסוי לפי סעיפים קטנים ו' ו-ז' יחול אם **המבטוח** לא ויתר עליו **בטופס ההצעה** והדבר צוין **ברשימה**.

#### 2. גניבה

גניבת **הרכוש המבטוח** ללא סימני פריצה.

#### 3. פעולת זדון

**נזק**, שנגרם על ידי מעשה מכון.

#### 4. פריצה

גניבת **הרכוש המבטוח מהדירה** המבטחת, כאשר הכניסה לתוכה או היציאה ממנה בוצעו באלימות או בכוח והותירו סימנים המעידים על כך.



## 5. שו"ד

חדירה לתוך **הדירה** המבטחת וגניבת רכוש מתוכה תוך שימוש באלימות או באיום באלימות כלפי **המבטח**, **בני משפחתו**, אורחיו או עובדי משק ביתו.

## ג. הרחבות לכיסוי בסיסי

תגמולי הביטוח על פי פרק זה יכללו בנוסף לביטוח הבסיסי את ההרחבות הבאות:

## 1. הוצאות בעבור אדריכלים לאחר קרות מקרה הביטוח

מוסכם בזה כי תגמולי הביטוח יכללו הוצאות בשל אדריכלים, שמאים, יועצים, מהנדסים וקבלנים, והוצאות משפטיות, שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, בתנאי שניתנה הסכמת המבטחת מראש ובכתב לסוג ההוצאה האמורה ולסכומה.

## 2. הוצאות פינוי הריסות לאחר קרות מקרה הביטוח

מוסכם בזה כי תגמולי הביטוח יכללו הוצאות, שנשא בהם המבטח בשל מקרה הביטוח לשם פינוי הריסות, ניקיון הדירה שניזוקה, סידרה, חיבורה מחדש לרשת החשמל, הטלפון, המים, הביוב והכבלים, בתנאי שניתנה הודעה מראש למבטחת.

## 3. אובדן שכר דירה

הפוליסה מורחבת לכסות:

א. אובדן שכר **דירה** של הדירה המבטחת או הוצאות בשל שכר דירה לצורך מגורים **למבטח ולבני משפחתו**, כל עוד מבוצעות **בדירה** פעולות לתיקונה, שיפוצה ובנייתה מחדש, ובתנאי שבתקופה זו אין **הדירה** מתאימה למגורים.

ב. תגמולי הביטוח לפי סעיף א' לעיל יחושבו על פי שכר דירה מקובל עבור דירה דומה **לדירה** המבטחת **בפוליסה** זו, לתקופה מרבית של ששה חודשים החל ביום קרות **מקרה הביטוח** או בסכום מרבי שלא יעלה על 10% מסכום ביטוח מבנה **הדירה**, לפי הנמוך מביניהם, וזאת אף אם סך תגמולי הביטוח הכולל עולה על סכום ביטוח **הדירה**. תשלום לפי סעיף זה מותנה בהוכחה, ששכר הדירה למקום המגורים החליפי אכן מוצא בפועל ושאפשר לקומם את **הדירה** המבטחת ובכפוף להסכמת המבטחת.

## 4. 10% ביטוח נוסף

א. הכיסוי על פי הרחבה זו מורחב לכלול **סכום ביטוח** נוסף מעבר ל**סכום הביטוח** הנקוב **ברשימה** לגבי המבנה, עד לתקרה מרבית של 10% ממנו, שמקורו בשינויים בלתי צפויים, הרחבות, תוספות פיסיות ל**רכוש המבטח**, ועליית ערך מבנה **הדירה**, שאירעו **בתקופת הביטוח**, בתנאי **שהמבטח** מתחייב לשלם את החלק היחסי של דמי הביטוח בגין שינויים אלה.

ב. סעיף ביטוח חסר שבתנאים הכלליים לא יחול בעת תשלום תגמולי הביטוח, אם יתברר כי, כתוצאה מהסיבות המפורטות בסעיף זה שווי מבנה **הדירה** בעת קרות **מקרה הביטוח** עולה על סכום הביטוח הנקוב **ברשימה** בשיעור שאינו גדול מ- 10% מסכום ביטוח המבנה.

ג. אם בעת קרות **מקרה הביטוח** עלה שווי מבנה הדירה על **סכום הביטוח** הנקוב **ברשימה** בשיעור הגדול מ-10% מסכום ביטוח המבנה, יחול סעיף ביטוח חסר שבתנאים הכלליים על פי שיעורו המלא, בעת תשלום תגמולי הביטוח, וסכום הביטוח הנוסף בשיעור של 10% לא ילקח בחשבון בעת חישוב ביטוח החסר.

## 5. מחסן, מבני עזר, בריכת שחייה למעט בבתים משותפים

א. הכיסוי על פי הרחב זה **בדירה** שאינה **בית משותף**, מורחב לכלול נזק למחסן, לבריכת שחייה ולמבני עזר אחרים, שאינם צמודים **לדירה**, ושנגרם על ידי סיכונים אלה בלבד:

- (1) אש, ברק, התפוצצות.
- (2) נפילת כלי טייס, נפילת חפצים מכלי טייס.
- (3) רעד על קולי הנגרם מכלי טייס.
- (4) התנגשות כלי רכב **בדירה**, למעט אם כלי הרכב נהוג בידי המבוטח או מי מבני משפחתו.
- (5) רעידת אדמה, אם נרכש סיכון זה, כאמור.

ב. הסכום המרבי שתשלם המבטחת כתגמולי ביטוח על פי הרחב זה לא יעלה על 0.5% מסכום **ביטוח הדירה** למבנה לפריט בודד בגין עצים, שיחים וצמחים ולשיעור מרבי של 5% מסכום ביטוח הדירה למבנה לסך מקרי הביטוח בתקופת הביטוח וזאת אף מעבר לסכום הביטוח הנקוב **ברשימה**.

ג. אחריות המבטחת בשל נזקי מים ונזלים אחרים בעבור בריכות שחייה או מתקן ג'קוזי, תהא בגין הצנרת המוליכה נזלים מחדר ההסקה לבריכה וממנה, ומחדר ההסקה **לדירה** וממנה בלבד. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי צנרת הבריכה, חדר ההסקה וכל נזק שנגרם עקב צנרת הבריכה אינו מכוסה על פי **פוליסה** זו.

## 6. ביטוח שבר תאונתי לאינסטלציה סניטרית, משטחי שיש וזכוכית

## א. מקרה הביטוח

- אובדן או נזק כתוצאה משבר תאונתי ל:
- (1) שמשות קבועות בחלונות, דלתות ומסגרות כלשהן, לרבות מראות.
  - (2) אמבטיות, אסלות, קערות רחיצה, כיורים ומשטחי שיש במטבח ובאמבטיות המהווים חלק **מהדירה**.
- שבר תאונתי פירושו: שבר העובר לכל עוביו של הפריט המבוטח.

## ב. תגמולי הביטוח

**המבטחת** תפצה את המבוטח, אם לא נקבע אחרת **ברשימה** או **בפוליסה**, עד 1% מסכום הביטוח לתכולה לפריט ועד ל- 5% מסכום הביטוח לתכולה לסך כל מקרי הביטוח בתקופת הביטוח.

## ג. סייגים

- הכיסוי לפי הרחב זה לא יכלול:
- (1) נזק למסגרות, שיבוצים, ציפויים, עיטורים וכתובות מכל סוג שהוא.
  - (2) נזק לפרטי רכוש סדוקים או לקויים.
  - (3) הוצאות העברה או חילוף של מסגרות או חלקי דירה אחרים.
  - (4) מקרה ביטוח שנגרם על ידי פעולת זדון של המבוטח או בני משפחתו או בסיועם או בהסכמתם.
  - (5) מקרה ביטוח שנגרם במישרין על ידי תהליך תיקון או חידוש.

## ד. תנאים מיוחדים להרחב זה

- (1) אחריות המבטחת בגין מקרה ביטוח המכוסה על פי הרחב זה היא על בסיס נזק ראשון וסעיף ביטוח חסר בתנאים הכלליים לא יחול.
- (2) אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת יוגדל סכום הביטוח לפריט עד לסכום הנקוב ברשימה.

## ד. הרחבה נוספת לכיסוי הבסיסי

הרחבה זו תהיה בתוקף אך ורק אם צוינה במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

## ביטוח נזקי מים ונוזלים אחרים

## 1. מקרה הביטוח

אבדן ונזק למבנה של **הדירה**, כתוצאה מהימלטות או דליפה של מים, נפט, סולר או כל נוזל אחר מתוך מתקני האינסטלציה וההסקה של **הדירה**, לרבות התבקעות או עליה על גדותיהם של דוודים וצנרת, למעט:

(1) עלות המים.

(2) נזקי התבלות, קורוזיה וחלודה שנגרמו לדוודים, לצנרת ולמתקני האינסטלציה עצמם.

(3) נזקי מים ונוזלים אחרים שנגרמו בזמן שהדירה אינה תפוסה.

## 2. תגמולי הביטוח

בקרות מקרה הביטוח תשפה המבטחת את המבוטח, באחת משתי החלופות שלהלן, על פי בחירתו, כפי שירשם בטופס ההצעה, ערב קבלת המבוטח לביטוח:

(1) **תיקון הנזק באמצעות ספק השירות** - בחר המבוטח בחלופה זו, ימסור המבוטח

הודעה מיידיית לספק השירות ותגמולי הביטוח ייעשו על ידי תיקון הדירה והבאתה למצב

הדומה, ככל האפשר למצבה ערב קרות **מקרה הביטוח**.

(2) **תיקון הנזק באמצעות שרברב עצמאי שייבחר על ידי המבוטח** - ובתנאי, שצוין במפורש

ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת בגין כיסוי זה.

## 3. סייגים להרחבה זו

אחריות המבטחת בשל נזקי מים ונוזלים אחרים בעבור בריכות שחייה או מתקן ג'קוזי, תהא בגין הצנרת המוליכה נוזלים מחדר ההסקה לבריכה וממנה, ומחדר ההסקה לדירה וממנה.

## פרק 2 - ביטוח תכולת הדירה

### א. סעיף הביטוח הבסיסי

המבטחת תשלם למבוטח תגמולי ביטוח בשל מקרי ביטוח, כהגדרתם בפרק זה, לרבות הרחבות הכלולות בביטוח הבסיסי, שאירעו בתקופת הביטוח, בגבולות סכומי הביטוח, תמורת דמי הביטוח, כמפורט ברשימה, וזאת בכפוף לכל ההגדרות, החריגים, הסייגים והתנאים הכלליים בפוליסה ו/או ברשימה.

### ב. הגדרות

#### 1. מקרה הביטוח

**מקרה הביטוח** הוא אבדן או נזק שנגרמו לתכולה בתקופת הביטוח כתוצאה מאחד או יותר מהסיכונים המפורטים להלן:

- א. אש, ברק, רעם וכן עשן שהוא תופעה יוצאת דופן ולא תופעה קבועה.
- ב. התפוצצות או התלקחות.
- ג. סערה, לרבות גשם, שלג וברד שבאו בשעת סערה, למעט דליפת מי גשם מבעד לקירות או לתקרה או ספיגתם בהם.
- ד. נפילת כלי טיס, נפילת חפצים מכלי טיס, רעד על קולי הנגרם מכלי טיס.
- ה. גג או התנגשות של כלי רכב בדירה, למעט כאשר כלי הרכב נהוג בידי המבוטח או בני משפחתו.
- ו. פעולות זדון, למעט:

- (1) פעולות זדון שנעשו בעת שהדירה אינה תפוסה אלא אם נרכש כיסוי זה לדירה שאינה תפוסה והוסכם במפורש על ידי המבטחת וצוין במפורש ברשימה.
- (2) פעולות זדון שנעשו בידי המבוטח או בני משפחתו, או בהסכמתם.
- (3) פעולות זדון שנעשו על-ידי בני אדם המתגוררים בדירה ברשות המבוטח או בהסכמתו.
- ז. גניבה, שוד, פריצה או ניסיון לבצעם, למעט:
  - (1) כאשר הדירה אינה תפוסה אלא אם נרכש בהסכמה מפורשת של המבטחת ונרשם במפורש בדף הרשימה כיסוי ביטוחי לשוד, פריצה או ניסיון לבצעם בלבד - לדירה שאינה תפוסה, וצוין במפורש ברשימה, ולמעט דברי ערך.
  - (2) כאשר הדירה אינה משמשת למגורים בלבד.
  - (3) ביצוע בידי אחד מבני משפחתו של המבוטח או בידי אדם המתגורר בדירה ברשות המבוטח או בהסכמתו.
  - (4) תכולה הנמצאת במרפסת פתוחה.
- ח. התקהלות אסורה והתפרעות.
- ט. רעידת אדמה, ובלבד שהמבוטח לא ויתר על כיסוי כנגד סיכון זה, בחתימתו על נספח לטופס ההצעה, והדבר צוין ברשימה, כמפורט בתקנה 5 לתקנות הפיקוח על עסקי הביטוח, (תנאי חוזה לביטוח דירות ותכולתן), תשמ"ז - 1986: ואולם לענין ההשתתפות העצמית בנזק כתוצאה מרעידת אדמה ייחשבו כמקרה ביטוח אחד רעידות אדמה שאירעו במשך 72 שעות רצופות אחרי התרחשותה של רעידת אדמה ראשונה. במקרה נזק עקב רעידת אדמה, יש המבוטח בהשתתפות עצמית כמפורט ברשימה.
- י. שיטפון או הצפה ממקור מים חיצוני.

הכיסוי לפי סעיפים קטנים ו' ו' - ז' יחול אם המבוטח לא ויתר עליו בטופס ההצעה והדבר צוין ברשימה.

#### 2. גניבה

גניבת הרכוש המבוטח ללא סימני פריצה.

## 3. פעולת זדון

נזק, שנגרם על ידי מעשה מכוון.

## 4. פריצה

גניבת הרכוש המבוטח מהדירה המבוטחת, כאשר הכניסה לתוכה או היציאה ממנה בוצעו באלימות או בכוח והותירו סימנים המעידים על כך.

## 5. שוד

חדירה לתוך הדירה המבוטחת וגניבת רכוש מתוכה תוך שימוש באלימות או באיום באלימות כלפי המבוטח, בני משפחתו, אורחיו או עובדי משק ביתו.

## ג. הגבלת אחריות המבטחת לפריטי תכולה

אם לא צוינו ברשימה במפורש סכומי ביטוח מיוחדים לגבי פריטי התכולה המנויים להלן ולא הוסכם אחרת במפורש על ידי המבטחת, יהיו תגמולי הביטוח בעד אבדן או נזק לגבי כל אחד מהם מוגבלים במסגרת סכום ביטוח התכולה כלהלן:

- (1) כסף מזומן - עד 0.5% מסכום ביטוח התכולה.
- (2) כלי כסף - עד 10% מסכום ביטוח התכולה, ועד 5% לפריט.
- (3) פסלים, תמונות, יצירות אמנות, עתיקות ואוספים בעלי ערך היסטורי, מדעי או אומנותי - עד 10% מסכום ביטוח התכולה, ועד 5% לפריט.
- (4) מערכות כלי אוכל - עד 5% מסכום ביטוח התכולה.
- (5) שטיחים - עד 10% מסכום ביטוח התכולה.
- (6) פרוות - עד 10% מסכום ביטוח התכולה.
- (7) אוסף בולים - עד 5% מסכום ביטוח התכולה.
- (8) אוסף מטבעות - עד 5% מסכום ביטוח התכולה.
- (9) תכשיטים וכלי זהב: שעונים שערכם עולה על 5000 ₪ יחשבו כתכשיט. בהעדר הערכת מעריך עד 10% מסכום ביטוח התכולה ועד 2% לפריט. במידה והמבוטח המציא למבטחת הערכת מעריך לפני קרות מקרה הביטוח, יחושבו תגמולי הביטוח בהתאם לסכומי הביטוח הנקובים בהערכה. בכפוף לכך שהכיסוי מעל 10% מסכום הביטוח של התכולה, יהיה בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

## ד. הרחבות הכלולות בכיסוי הבסיסי

תגמולי הביטוח לפי פרק זה יכללו בנוסף לביטוח הבסיסי את ההרחבות הבאות:

## 1. תכולה מחוץ לדירה

הרחבה זו מכסה בגדים, חפצים אישיים, ותכשיטים של המבוטח וקרובים אחרים שלו, הגרים עמו בדירה דרך קבע, בהיותם מחוץ לדירה בשטח הגיאוגרפי, כנגד הסיכונים הכלולים בפרק זה, למעט:

- (1) קלנועית מכל סוג.
  - (2) גניבה.
  - (3) השארת התכולה ברכב כלשהו.
- סכום הביטוח לפי סעיף זה מוגבל ל- 5% מסכום ביטוח התכולה.

## 2. חפצים אישיים - עובדי משק בית

הרחבה זו מכסה אובדן או נזק עקב מקרה הביטוח, לבגדים ולחפצים אישיים של עובדי משק ביתו של המבוטח בעת הימצאם בדירה, בסכום שלא יעלה על 5% מסכום הביטוח לתכולה, למעט תלפונים סלולריים, מכשירים הכוללים תלפונים סלולריים ומכשירי כף יד ודומיהם.

## 3. 10% סכום ביטוח נוסף

- א. הרחבה זו מכסה **סכום ביטוח נוסף** בשיעור שלא יעלה על **10% מסכום ביטוח התכולה**, וזאת מעבר ל**סכום הביטוח** הנקוב ברשימה, שמקורו בשיפורים או תוספות ל**תכולת הדירה**, עליית ערך **תכולת הדירה** ורכישת פריטים נוספים לתכולת הדירה שאירעו תוך **תקופת הביטוח**, ובלבד **שהמבטוח** מתחייב לשלם ל**מבטחת** את החלק היחסי הנוסף של דמי הביטוח בגין שינויים אלה.
- ב. סעיף ביטוח חסר שבתנאים הכלליים לא יחול בעת תשלום תגמולי הביטוח, אם יתברר כי כתוצאה מהסיבות המפורטות בסעיף זה שווי תכולת **הדירה** בעת קרות **מקרה הביטוח** עולה על **סכום הביטוח** הנקוב ברשימה בשיעור שאינו גדול מ- **10% מסכום ביטוח התכולה**.
- ג. אם בעת קרות **מקרה הביטוח** עלה שווי **תכולת הדירה** על **סכום הביטוח** הנקוב ברשימה בשיעור הגדול מ- **10% מסכום ביטוח התכולה**, יחול סעיף ביטוח חסר שבתנאים הכלליים על פי שיעורו המלא, בעת תשלום תגמולי הביטוח, וסכום הביטוח הנוסף בשיעור של **10%** לא יילקח בחשבון בעת חישוב ביטוח החסר.

## 4. ביטוח שבר תאונתי לאינסטלציה סניטרית, משטחי שיש וזכוכית

## א. מקרה הביטוח

אובדן או נזק כתוצאה **משבר תאונתי** ל:

- (1) שמשות קבועות בחלונות, דלתות ומסגרות כלשהן, לרבות מראות ומשטחי זכוכית המשמשים כשולחנות או המורכבים ברהיטים.
- (2) אמבטיות, אסלות, קערות רחיצה, כיורים ומשטחי שיש במטבח ובאמבטיות המהווים חלק **מהדירה**.

שבר תאונתי פירושו: שבר העובר לכל עוביו של הפריט המבטוח.

## ב. תגמולי הביטוח

**המבטחת** תפצה את **המבטוח**, אם לא נקבע אחרת ברשימה או בפוליסה ושולמה תוספת פרמיה, עד **1% מסכום הביטוח לתכולה** לפריט ועד ל- **5% מסכום הביטוח לתכולה** לסך כל מקרי הביטוח בתקופת הביטוח.

## ג. סייגים

הכיסוי לפי הרחב זה לא יכלול:

- (1) נזק למסגרות, שיבוצים, ציפויים, עיטורים וכתובות מכל סוג שהוא.
- (2) נזק לפרטי רכוש סדוקים או לקויים.
- (3) הוצאות העברה או חילוף של מסגרות או חלקי דירה אחרים.
- (4) **מקרה ביטוח** שנגרם על ידי פעולת זדון של **המבטוח** או בני משפחתו או בסיועם או בהסכמתם.
- (5) **מקרה ביטוח** שנגרם במישרין על ידי תהליך תיקון או חידוש.

## ד. תנאים מינחדים להרחב זה

- (1) אחריות **המבטחת** בגין **מקרה ביטוח** המכוסה על פי הרחב זה היא על בסיס נזק ראשון וסעיף ביטוח חסר בתנאים הכלליים לא יחול.
- (2) אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי **המבטחת** יוגדל **סכום הביטוח** לפריט עד לסכום הנקוב ברשימה.
- (3) הגבלת אחריות לפי הרחב זה לא תחול אם נרכש כיסוי משלים לכל הסיכונים.

## 5. שבר תאונתי לציוד אלקטרוני ביתי ניח

### א. מקרה הביטוח

אבדן או נזק פיזי כתוצאה מאירוע תאונתי לציוד אלקטרוני ביתי, שמטבעו הוא ניח בלבד, שאינו בשימוש מקצועי: מכשירי טלוויזיה, מסכי פלסמה LCD ובלבד שיעוגנו לקיר על ידי בעל מקצוע מיומן ויותקנו בהתאם להוראות היצרן, מערכות קול, מכשירי וידאו טייפ - ניחים, מחשב ביתי, מדפסת, סורק מכשיר פקסימיליה, מכשיר DVD ומקרנים, השייכים למבוטח ומהווים חלק מתכולת הדירה המבוטחת ובתנאי שהנזק אירע בעת הימצאם בדירת המבוטח.

### ב. סייגים

הרחב זה אינו מכסה:

- (1) נזק שנגרם על ידי או כתוצאה משבר מיכני או חשמלי, קלקול מיכני או חשמלי ונזקי חשמל לרבות קצר חשמלי או מתח גבוה.
- (2) נזק למסכי פלסמה, LCD, מקרן עילי וטלוויזיות מעל 43" העולה על 5000 ₪ לפריט.
- (3) שפופרות קרן קטודיות ושפופרות אחרות בהיותן מחוץ למכשיר הטלוויזיה.
- (4) ראש מגנטי של מערכת וידאו וראשי הדפסה של מדפסות.
- (5) תקליטים, תקליטורים, קלטות, דיסקים, דיסקטים וכוננים מכל סוג שהוא ואמצעי אגירה מסוג כלשהו, לרבות המידע האגור בהם.
- (6) מכשירים חשמליים שהינם מטלטלים או ניידים מכל סוג או שהינם בשימוש מקצועי.
- (7) נזק שנגרם כתוצאה מעש, מכרסמים, תולעים, לחות, חלודה, ריקבון, התבלות והשפעת תנאי אקלים רגילים.
- (8) מעשה זדון שנגרם על ידי המבוטח ו/או בני משפחתו ו/או בהסכמתם.

### ג. תגמולי ביטוח

תגמולי הביטוח על - פי הרחב זה יחושבו כדלקמן:

- (1) לגבי מכשירים שגילם ביום קרות מקרה הביטוח 5 שנים או פחות - לפי ערך כינון בתנאי שהמבוטח בחר לגבי כל התכולה כיסוי לפי ערך כינון.
- (2) לגבי מכשירים שגילם ביום קרות מקרה הביטוח מעל 5 שנים יחושבו תגמולי הביטוח בכל מקרה לפי ערך שיפוי.
- (3) בחר המבוטח לגבי כל התכולה כיסוי לפי ערך שיפוי - יהיו תגמולי הביטוח לפי ערך שיפוי.

## 6. ביטוח אופניים

### א. מקרה הביטוח

אבדן או נזק פיזי לאופניים, השייכים למבוטח או לאחד מבני משפחתו, הגרים איתו בקביעות, והמהווים חלק מתכולת הדירה המבוטחת, עקב אחד מהסיכונים הבאים:

- (1) נזק תאונתי לאופניים.
- (2) גניבת האופניים בשלמותם, ובתנאי שהאופניים היו נעולים בעת קרות הגניבה. "נעולים" - פירושו: קשורים באמצעות שרשרת ומנעול לעצם מסיבי המעוגן לקרקע, לקיר וכו' או נמצאים בדירה או במחסן שפתחו סגורים ומאובטחים על ידי מנעולים.

### ב. סייגים

הרחב זה לא יחול על:

- (1) אופניים עם מנוע עזר מכל סוג שהוא.
- (2) גניבת חלקים של האופניים.

- (3) שימוש באופניים בעת מירוץ, תחרות או השכרה.
- (4) שימוש באופניים בשעת חשכה מבלי שפעלה תאורת האופניים.
- (5) התבלות טבעית, פחת ובלאי או קלקולים כל שהם.
- (6) אופניים שערכם מעל 3,000 ש"ח, אלא אם כן צוין אחרת ברשימה ונגבתה פרמיה עבורם.
- (7) גבול אחריות בגין הרחבה זו הינו 3,000 ש"ח למקרה ולתקופה.

ה. הרחבה נוספת לכיסוי הבסיסי  
הרחבה זו תהיה בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

#### פעילות עסקית בדירה

##### 1. הגדרות

- (1) פעילות עסקית – פעילות עסקית של המבוטח בהיותו מפעיל משרד או קליניקה המתנהלת בדירת מגוריו המבוטחת ע"פ פוליסה זו, ובתנאי שהמבוטח מתגורר בדירה זו.
- (2) תכולה עסקית – תכולה המשמשת לצורך עסקו של המבוטח, לרבות ציוד רפואי, ריהוט, ציוד וציוד אלקטרוני נייד כמחשב נייד, סורק, מכשיר פקסימיליה, מדפסת ומכונת צילום.

##### 2. מקרה הביטוח

- (1) אבדן או נזק שנגרמו לתכולה העסקית בתקופת הביטוח כתוצאה ממקרה ביטוח כמוגדר בפרק זה לפוליסה.
- (2) ביטוח חבות כלפי צד שלישי כמפורט בפרק 7 (א') לפוליסה, ביטוח חבות כלפי צד שלישי.
- (3) אחריותו החוקית של המבוטח כלפי עובד אחד בלבד, המועסק על ידו למטרת פעילותו העסקית המתוארת לעיל בעבודות פקידות, סיעות ו/או ניקיון, על פי תנאי פרק 7 (ב') לפוליסה, ביטוח חבות מעבידים.

##### 3. הגבלת אחריות

- (1) סכום הביטוח המירבי בגין הרחבה זו לגבי תכולה לא יעלה על 50,000 ₪.
- (2) סכום הביטוח המירבי בגין הרחבה זו לגבי חבות כלפי צד שלישי וחבות מעבידים יהיה כמפורט בפרק 7 לפוליסה זו.

##### 4. סייגים

המבטחת לא תשלם תגמולי ביטוח על פי הרחב זה בגין:

- (1) גניבה.
- (2) ההרחבות לביטוח מבנה וביטוח תכולה, בין שהינן חלק מהביטוח הבסיסי ובין שהן בנוסף לו.



## פרק 3 - ביטוח כל הסיכונים לתכשיטים ולדברי ערך

מוסכם בזאת כי הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

### א. מקרה הביטוח

אובדן או נזק פיזי, שייגרמו לדברי הערך המפורטים ברשימה והשייכים למבטוח או לאחד מבני משפחתו, המתגוררים עימו בדרך קבע, בעת הימצאם בדירה או באופן ארעי מחוצה לה, ובשטח הגיאוגרפי, בתקופת הביטוח, ואשר ערכם ותיאורם מפורטים ברשימה ובהערכה ע"י מעריך מוסמך, או הוצג אישור רכישה לפני קרות מקרה הביטוח.

### ב. הגבלת סכום הביטוח

תגמולי הביטוח לא יעלו על המפורט דלקמן:

#### 1. בהעדר הערכה -

- א. לפריטים שצוינו במפורש בפרק 2 (ג') לפוליסה זו - תוגבל אחריות המבטחת לפריטי תכולה אלה בהתאם למפורט בסעיף זה.
- ב. לפריטים שלא צוינו בפרק 2 (ג') לפוליסה זו - תוגבל אחריות המבטחת ל - 10% מסכום ביטוח התכולה ול - 5% לפריט.
2. אם הומצאה הערכה - עד לסכום הנקוב בהערכה או שוויו הממשי של הפריט ליום קרות מקרה הביטוח, הנמוך מביניהם. מוצהר בזאת כי כל הערכה שנמסרה למבטחת אינה מהווה ערך מוסכם. הכיסוי מעל 10% מסכום ביטוח התכולה יהיה בתוקף בהסכמה מפורשת של המבטחת ובתנאי שצוין במפורש ברשימה.

### ג. סייגים

הרחבה זו לא תחול על אובדן או נזק כתוצאה מהגורמים הבאים:

- (1) עש, חרקים אחרים, תולעים, השחתה הדרגתית, לחות, חלודה ותהליכי קורוזיה, גורמים אטמוספיריים או אקלימיים בעלי השפעה הדרגתית.
- (2) פחת ובלאי, הנובע מבלאי של צבתית, תושבת, מחזיק או נושא, או מיכל מכל סוג שהוא.
- (3) קלקול מיכני או חשמלי, תהליך של ניקוי, חיזוש או צביעה, מתיחת יתר של קפיץ או היזק פנימי של שעונים.
- (4) שבר מכני מכל סוג שהוא.
- (5) העברת או משלוח או המצאות הרכוש המבוטח שלא בלוויית המבטוח או השארתו ברכב כלשהו.
- (6) רכוש המשמש לעיסוקו המקצועי של המבטוח.
- (7) נזק למנגנון ו/או לזכוכית של שעון או לציפוי.
- (8) נזק לעדשות כשלא נגרם נזק למכשיר או לאביזר כולו.
- (9) נזק למיתרים ונזק על ידי שריטה או נגיסה או פציעה או הימנעות חימונית של כלי נגינה.
- (10) נזק הנגרם לרכוש המבוטח בעת שהושאל לאחר.
- (11) נזק הנגרם בעת שהדירה אינה תפוסה.
- (12) גניבה או מעילה על ידי דייר משנה של המבטוח או אחד מבני ביתו או עובד משק ביתו של דייר כזה.
- (13) נזק שנגרם מחוץ לגבולות השטח הגיאוגרפי, אלא אם צוין אחרת ברשימה ותמורת פרמיה נוספת ובתנאי שהרכוש המבוטח נמצא כל העת בלוויית המבטוח.
- (14) כל המוחרג מהגדרת התכולה, אלא אם צוין במפורש אחרת ברשימה.

## ד. תגמולי הביטוח

- (1) אבד או ניזוק פריט כלשהו המהווה חלק ממערכת פריטים, יוגבלו תגמולי הביטוח לחלק היחסי החומרי של הפריט שאבד או ניזוק במערכת.
- (2) תגמולי הביטוח בשל **מקרה ביטוח** לבולים, מטבעות ומדליות ישראליות יהיו לפי מחירי השוק.
- (3) תגמולי ביטוח בשל **מקרה ביטוח** לבולים מארצות אחרות יהיו 75% מהמחירים המופיעים בקטלוג האחרון של סטנלי גיבונס.
- (4) תגמולי ביטוח בשל **מקרה ביטוח** למטבעות ומדליות יהיו על בסיס הערכת מעריך מומחה לפני קרות **מקרה הביטוח**.
- (5) תגמולי הביטוח למצלמות ומסרעות יחושבו ע"פ:
  - א. מכשיר שגילו ביום קרות **מקרה הביטוח** 5 שנים או פחות - לפי ערך כינון בתנאי שהמבוטח בחר לגבי כל התכולה כיסוי לפי ערך כינון.
  - ב. מכשיר שגילו ביום קרות **מקרה הביטוח** מעל 5 שנים, תגמולי הביטוח יחושבו בכל מקרה לפי ערך שיפוי.
  - ג. בחר **המבוטח** לגבי כל התכולה כיסוי לפי ערך שיפוי - יהיו תגמולי הביטוח לפי ערך שיפוי.

## ה. כיסוי לדברי ערך מחוץ לשטח הגיאוגרפי

אם צוין במפורש ב**רשימה ותמורת תשלום תוספת דמי ביטוח**, יורחב **מקרה הביטוח** לכלול **דברי ערך** השייכים ל**מבוטח** או ל**בני משפחתו** בעת הימצאם באופן ארעי מחוץ לשטח הגיאוגרפי ובלבד שיהיו בלווית **המבוטח** כל עת הימצאו מחוץ לשטח הגיאוגרפי.

## פרק 4 - ביטוח תכולת כספות בנק

מוסכם בזאת כי הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה ותמורת דמי ביטוח נוספים.

### א. מקרה הביטוח

אובדן או נזק תאונתי אשר אירע לרכוש המבוטח בעת הימצאו בכספת בבנק בשטח הגיאוגרפי בתקופת הביטוח.

הרכוש המבוטח פירושו: תכולת הכספת הרשומה על שם המבוטח הנמצאת בבנק המתואר ברשימה לרבות דברי ערך שתיאורם וערכם מפורטים בהערכה, ניירות ערך על שם, ניירות ערך למוכ"ז, מניות, שטרי חוב, אגרות חוב ומסמכים בעלי ערך, מזומנים, תווי קניה, המחאות ושטרות.

### ב. סייגים

המבטחת לא תשלם תגמולי ביטוח בעבור:

- (1) עש, חרקים אחרים, תולעים, כנימות, חרקים, לחות, התבלות הדרגתית, גורמים אטמוספיריים או אקלימיים בעלי השפעה הדרגתית.
- (2) גניבה על ידי שימוש במפתח (או העתקו) של הכספת, אלא אם הושג המפתח כתוצאה מאיום או באלימות או ברמאות או בגניבה.
- (3) העלמות מסתורית ובלתי מוסברת של הרכוש המבוטח או חוסר שלא ניתן ליחסו לנזק פיזי תאונתי.
- (4) ערך המידע האגור ברכוש המבוטח.
- (5) אי יושר או רמאות של עובד הבנק הפועל לבדו או באמצעות אחרים.
- (6) נזק תוצאתי שייגרם למבוטח, לבני משפחתו או למוטב כתוצאה ממקרה הביטוח לרבות שינוי בשער ניירות הערך או שינוי בערך המטבע.
- (7) מלאי ו/או חומר גלם המשמש לעסקו של המבוטח.

### ג. הגבלת סכום הביטוח

מוצהר בזאת כי אחריות המבטחת לתשלום תגמולי ביטוח על פי הרחבה זו לא תעלה על המפורט דלקמן:

- (1) אוסף בולים שאינם בולים ישראליים - 75% מערכם הנקוב בקטלוג האחרון של סטנלי גיבונס.
- (2) אוסף בולים ישראליים - לפי ערכם בשוק בקרות מקרה הביטוח.
- (3) ניירות ערך - ערכם בשוק ביום קרות מקרה הביטוח.
- (4) מזומנים, תווי קניה, המחאות ושטרות - ערכם הנקוב.
- (5) תכשיטים, אבנים יקרות ואבני חן - ערך השוק בקרות מקרה הביטוח.

### ד. תנאי מיוחד

סעיף ביטוח חסר בתנאים הכלליים לא יחול על פרק זה.

## פרק 5 - ביטוח כל הסיכונים למחשב נישא

מוסכם בזאת כי הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

### א. מקרה הביטוח

אובדן או נזק פיזי תאונתי, שנגרמו למחשב הנישא בתקופת הביטוח.

### ב. סייגים

הרחב זה לא יחול על אובדן או נזק כתוצאה מהגורמים הבאים:

- (1) עש, חרקים אחרים, תולעים, כנימות, חרקים, לחות, התבלות הדרגתית, גורמים אטמוספריים או אקלימיים בעלי השפעה הדרגתית.
- (2) תהליך ניקוי, תיקון או חידוש.
- (3) קלקול מיכני או חשמלי מכל סוג שהוא.
- (4) גניבה או מעילה על ידי דייר משנה של המבטוח או אחד מבני ביתו או עובד משק ביתו של דייר כזה.
- (5) נזק למחשב נישא, שלא הוגש בגינו אישור רכישה למבטחת או הערכה מפורטת של מעריך מומחה לפני קרות מקרה הביטוח.
- (6) גניבת המחשב הנישא בהיותו ללא השגחה מחוץ לבית המבטוח.
- (7) נזק שנגרם למחשב הנישא בעת העברתו או משלוחו שלא בלויית המבטוח או אדם מטעמו.

### ג. תגמולי הביטוח

תגמולי הביטוח עבור מקרה ביטוח על פי פרק זה יחושבו כדלקמן:

- (1) מחשבים אישיים ניידים שגילם ביום קרות מקרה הביטוח 3 שנים או פחות - לפי ערך כינון בתנאי שהמבטוח בחר לגבי כל התכולה כיסוי לפי ערך כינון.
- (2) מחשבים אישיים ניידים שגילם ביום קרות מקרה הביטוח מעל 3 שנים ומעלה - יחושבו תגמולי הביטוח לפי ערך שיפוי.
- (3) בחר המבטוח לגבי כל התכולה כיסוי לפי ערך שיפוי - יהיו תגמולי הביטוח לפי ערך שיפוי.

## פרק 6 - ביטוח נזקי פעולות טרור

מוסכם בזאת כי הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

### א. הגדרות

#### 1. מקרה הביטוח

אבדן או נזק פיזי שנגרמו במישרין או בעקיפין לרכוש המבוטח בעת הימצאו בדירה, כתוצאה מפעולות טרור.

#### 2. טרור

חבלה או פעולה מזיקה לרכוש המבוטח שבוצעה באלימות לצורך מטרות פוליטיות, או לצורך הפחדת הציבור או חלק ממנו על-ידי אדם או חבר בני-אדם, בין אם הם פועלים בשם או בקשר עם ארגון כלשהו, ובין אם לאו, העוין את מדינת ישראל ועקב עוינות זו.

#### 3. הרכוש המבוטח

מבנה הדירה אם בוטח על פי פרק 1 - ביטוח מבנה ו/או תכולתה אם בוטחה על פי פרק 2 - ביטוח תכולה.

#### 4. החוק

חוק מס רכוש וקרן פיצויים, התשכ"א - 1961 ותקנותיו.

### ב. תנאי מוקדם לחבות המבטחת

תנאי מוקדם לחבות המבטחת על פי פרק זה, הוא כי המבוטח ימציא אישור מאת משרד הביטחון או מנהל מס רכוש וקרן פיצויים המאשר כי מקרה הביטוח נגרם על ידי פעולת טרור כמשמעה בחוק. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי נטל הראיה להוכחת מקרה הביטוח יהיה על המבוטח בלבד.

### ג. הגבלת אחריות המבטחת

אחריות המבטחת על פי פרק זה מוגבלת לסכום הנזק העודף מעל לסכום הפיצוי שהמבוטח זכאי לקבל על-פי החוק. המבטחת לא תהיה אחראית לכל סכום שהמבוטח זכאי לקבלו מכוח החוק אשר לא שולם למבוטח עקב אי קיום הוראה מהוראות החוק, או מחמת שלא הוגשה תביעה למס רכוש וקרן פיצויים במועד הקבוע בחוק או בכלל.

### ד. סייגים

פרק זה אינו מכסה אובדן או נזק:

- (1) שנגרמו או נבעו משוד, פריצה או גניבה.
- (2) שנגרם או נבע מהפקעה, החרמה או תפיסה של הרכוש המבוטח או החצרים בהן הוא נמצא.
- (3) תוצאתי מכל סוג שהוא, למעט האמור בפוליסה לגבי אובדן שכר דירה או הוצאות בגין שכר דירה לצורך מגורים עקב מקרה הביטוח.

# פרק 7 - ביטוח חבויות

מוסכם בזאת כי הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה ותמורת דמי ביטוח נוספים.

## א. ביטוח חבות כלפי צד שלישי

מוסכם בזאת כי הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה.

### 1. סעיף הביטוח

המבטחת תשפה את המבוטח עד לתקרת גבול האחריות הנקוב ברשימה בגין סכומים אשר המבוטח וכל אחד מבני משפחתו הגרים עמו בקביעות ועובדי משק ביתו בהיותם בשירותו הישיר יהיו חייבים לשלם בתור פיצויים על פי החוק בשל מקרה הביטוח שייגרם בתקופת הביטוח ואירע בשטח הגיאוגרפי.

כן תשפה המבטחת את המבוטח בגין כל הוצאות המשפט הסבירות שיעשו בהסכמתה להגנה בפני תביעה לפיצוי בגין מקרה ביטוח וזאת אף מעל לתקרת גבולות האחריות.

### 2. הגדרות

#### א. מקרה הביטוח

אירוע תאונתי ובלתי צפוי, הנובע ממקור אחד או מסיבה מקורית אחת, שגרם ל:  
(1) נזק גוף: מוות, מחלה, פגיעה או ליקוי גופני, שכלי או נפשי.  
(2) נזק לרכוש צד שלישי.

ב. חוק - פקודת הנזיקין (נוסח חדש), תשכ"ח - 1968.

#### ג. הוצאות משפט סבירות -

(1) הוצאות סבירות, הדרושות לשם התגוננות בפני תביעה, ובלבד שהמבטחת הסכימה עליהן מראש ובכתב, בניכוי ההשתתפות העצמית.  
(2) הוצאות התדיינות סבירות, הדרושות להתגוננות בפני הליכי חקירה ובלבד שהמבטחת הסכימה עליהן מראש ובכתב, בניכוי ההשתתפות העצמית.

ד. תקרת גבול האחריות - הסכומים הנקובים ברשימה כתקרת גבול האחריות למקרה הביטוח ולתקופת הביטוח לפרק זה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אחריות המבטחת לחבות המבוטח בגין מקרה ביטוח שאירע בגין רכוש משותף תהיה מוגבלת לחלקו היחסי של המבוטח בנזק ולא תעלה על חלקו היחסי של המבוטח ברכוש המשותף.

### 3. חריגים

המבטחת לא תהיה אחראית בגין חבותו של המבוטח בשל פגיעה או נזק ו/או הנובעים במישרין או בעקיפין עקב, על ידי, מתוך או בקשר עם:

- (1) חבותו על פי דין של המבוטח כמעביד כלפי עובדיו וכלפי כל גוף משפטי או אדם עמו קשור המבוטח בחוזה עבודה במפורש או מכללא. וכללו בשם המבוטח, כמפורט ברשימה יתור מאדם או גוף משפטי אחד, יחול חריג זה על כל אחד מיחיד המבוטח בנפרד.
- (2) שימוש בכלי רכב מנועי כמשמעו בפקודת ביטוח רכב מנועי (סיכוי צד ג') נוסח חדש, תשל"ז - 1970 וחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה - 1975 לרבות רכבת, כלי טיס, כלי שיט, ולרבות טעינת סחורות או פריקתן.
- (3) קלנועיות מכל סוג שהוא.
- (4) נזק שניתן לבטחו במסגרת ביטוחי הרכוש של פוליסה זו.
- (5) אחריותו המקצועית של המבוטח או כל אחריות הקשורה למקצועו או לעיסוקו.

- (6) התחייבות או אחריות שהמבוטח מקבל על עצמו לפי הסכם, אלא אם כן התחייבות או אחריות כזו היתה מוטלת על המבוטח גם בהעדר הסכם כזה.
- (7) תביעות שיבוב של המוסד לביטוח לאומי, בגין עובדי קבלנים וקבלני משנה העובדים באתר ואשר נפגעו תוך כדי ועקב עבודתם באתר.
- (8) זיהום אוויר או זיהום מים או זיהום קרקע, או נזק שנגרם על ידי ליקוי במערכות ביוב למעט זיהום שהינו תוצאה של אירוע תאונתי, פתאומי ובלתי צפוי מראש.
- (9) חבות בגין רכוש השייך או הנמצא בפיקוחו או הנתון לאחריותו, של המבוטח או עובדיו או בני ביתו.
- (10) חבות בגין עיסוקו של המבוטח, אלא אם כן המבוטח רכש הרחבה לפרק 2 - ביטוח פעילות עסקית בדירה.
- (11) נזק לרכוש שהמבוטח או כל איש שבשירותו או בא כוחו פועלים או פעלו בו.
- (12) נזק שנגרם עקב מעשה זדון של המבוטח.
- (13) חבות הנובעת מבעלות, החזקה או שימוש של המבוטח בכל קרקע, בנין או חצרים שאינם מכוסים ברשימה.
- (14) כלי נשק, תחמושת, חומרי נפץ וחבלה, פרט לאקדח פרטי בבעלותו של המבוטח המוחזק ומופעל כדין, ובלבד שכיסוי כאמור אינו חל בזמן שהמבוטח משתמש באקדח לצורך מילוי תפקידו כחייל, כשוטר או כבעל כל תפקיד או עיסוק אחר המחייב אותו לשאת נשק לצורך מילוי תפקידו או ביצוע עבודתו.
- (15) שימוש באופניים בשעת חשיכה ללא תאורה שפעלה.
- (16) שימוש באופניים בעת מירוץ, תחרות או השכרה או שלא למטרות פרטיות.
- (17) בעלי חיים, למעט כלבים וחתולים ביתיים בבעלות המבוטח, שהמבוטח קיים לגביהם את ההוראות והדרישות הקבועות בחוק, לרבות ההוראות הנוגעות לקשירת כלבים, כבילתם, נשיאת מחסום בפייהם וחיסוּם. למרות האמור לעיל, הכיסוי לא יכלול כלבים מסוג אמסטף, רוטוויילר, דוברמן ופיטבול, אלא אם צוין במפורש אחרת ברשימה.
- (18) ביצוע עבודות, שינויים, תיקונים, תוספות בדירה וכל נזק לקרקע, לרכוש או לבנין הנמצאים בשכנות לדירה של המבוטח, שיגרם כתוצאה מכך. האמור לעיל לא יחול בגין עבודות תיקון בדירת המבוטח שערכן אינו עולה על 10% מסכום ביטוח התכולה.
- (19) צורנית או אמייתית (ASBESTOSIS, SILLICOSIS).
- (20) קנסות, כפל פיצויים, פיצוי ענישה, פיצויים לדוגמא וכל נזק כספי טהור שאינו נובע מנזק או קשור בנזק כהגדרתו בפרק זה.
- (21) נזק שנגרם לבן משפחתו או למי מבני ביתו של המבוטח.
- (22) בריכות שחיה, ג'קוזי וסאונות, אלא אם צוין אחרת במפורש ברשימה.
- (23) חבות כלשהי העלולה לחול על המבוטח הקשורה או הנובעת ממוצרים שנמכרו, סופקו, תוקנו, שונו, נוצרו, הותקנו, תוחזקו, טופלו, הורכבו, יובאו או שווקו על ידו או על ידי מי מטעמו.

## ב. ביטוח חבות מעבידים

מוסכם בזאת כי הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה.

### 1. סעיף הביטוח

**המבטחת** תשפה את המבוטח לפי פרק זה עד לגבולות אחריות המבטחת למקרה הביטוח ולתקופת הביטוח, בגין חבותו של המבוטח על פי חוק בשל מקרה ביטוח, שיארע במשך תקופת הביטוח הנקובה ברשימה, בשטח הגיאוגרפי בכפיפות לתנאי הפוליסה ולסייגיה. כמו כן תשפה המבטחת את המבוטח בגין כל הוצאות המשפט הסבירות שיעשו בהסכמת המבטחת להגנה בפני תביעה לפיצוי בגין מקרה ביטוח וזאת אף מעל לגבולות האחריות.

2. הגדרות

- א. **חוק** - פקודת הנזיקין (נוסח חדש), תשכ"ח - 1968.
- ב. **מקרה ביטוח** - היזק גופני, נפשי או שכלי או מוות כתוצאה **מתאונה** או מחלה לאחד או יותר מעובדי משק ביתו של **המבוטח**, ושהוא בשירותו הישיר של **המבוטח** ומקבל שכר ממנו, שאירעו תוך כדי או עקב עבודתו **בדירת המבוטח**.
- ג. **הוצאות משפט סבירות** -
- (1) הוצאות סבירות, הדרושות לשם התגוננות בפני תביעה, ובלבד **שהמבטחת** הסכימה עליהן מראש ובכתב, בניכוי **ההשתתפות העצמית**.
  - (2) הוצאות התדיינות סבירות, הדרושות להתגוננות בפני הליכי חקירה ובלבד **שהמבטחת** הסכימה עליהן מראש ובכתב, בניכוי **ההשתתפות העצמית**.
- ד. **גבולות אחריות** - הסכומים הנקובים ברשימה כגבולות האחריות **למקרה ביטוח ולתקופת הביטוח** לפרק זה.

3. חריגים

**המבטחת לא תהיה אחראית לפי פרק זה ל:**

- (1) התחייבות או אחריות **שהמבוטח** מקבל על עצמו לפי הסכם, אלא אם כן התחייבות או אחריות כזו היתה מוטלת על **המבוטח** גם בהעדר הסכם כזה.
- (2) א. סכום כלשהו אשר ייתבע **מהמבוטח** על-ידי המוסד לביטוח לאומי.  
 ב. סכום כלשהו שהמוסד לביטוח לאומי חייב בו בגין עילת התביעה או שהמוסד חייב בו אך לא שילמו מחמת אי-קיום הוראה או הוראות בחוק הביטוח הלאומי או בתקנותיו או מחמת שלא הוגשה לו התביעה כלל.
- ג. סכום כלשהו, בו יחויב **המבוטח**, עקב **מקרה ביטוח** במסגרת **פוליסה** זו לפצות עובד שאין חלה על **המבוטח** חובת תשלום דמי-ביטוח לאומי לגביו או שהמוסד לביטוח לאומי לא יכיר בו כתאונת עבודה. במקרים אלו תפצה **המבטחת** את **המבוטח** בגין תביעות כאלה רק בסכום העודף על מה שעשוי היה להשתלם, ע"י המוסד לביטוח לאומי בהתאם לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) תשכ"ח-1968.
- (3) חבות כלשהי בגין נער המועסק בניגוד לחוקים ו/או התקנות בדבר העסקת נוער או שלא בהתאם להם.
- (4) חבות כלשהי שעשויה לחול על **המבוטח** עקב השימוש בכלי רכב מנועי כמשמעותו בפקודת ביטוח רכב מנועי (סיכוני צד שלישי) נוסח חדש, תש"ל - 1970 וחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה - 1975.
- (5) קלנועיות מכל סוג שהוא.
- (6) אי-עמידת **המבוטח** בהוראות בטיחות על פי כל דין, לרבות תקנה או צו ו/או חבות כלשהי הנובעת מאי מילוי חובה חקוקה, שנועדה להגן על עובד או מאי נקיטת האמצעים הסבירים להבטחת שלומו של עובד.
- (7) זיהום אוויר או זיהום מים או זיהום קרקע, אולם למעט זיהום שהינו תוצאה של אירוע תאונתי, פתאומי ובלתי צפוי מראש.
- (8) מחלת האיידס - AIDS, תסמונת הכשל החיסוני הנרכש על כל צורתיה או כל תסמונת דומה הנגרמת על ידי מיקרואורגניזמים מסוג זה, לרבות מוטציות ווריאציות.
- (9) צורנית או אמיניתית (ASBESTOSIS, SILLICOSIS).
- (10) מקרה ביטוח שאירע לעובד **המבוטח** המועסק על ידי **המבוטח** למטרת עסקו של **המבוטח** **בדירה**, אלא אם נרכש כיסוי לעובד זה וצוין במפורש ברשימה.



## פרק 8 - ביטוח תאונות אישיות למשפחה בשטח הגיאוגרפי

מוסכם בזאת כי הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

### א. הגדרות

- מקרה הביטוח** – פגיעה גופנית, מקרית ובלתי צפויה, כתוצאה ישירה, מיידית ויחידה מתאונה, שנגרמה על ידי סיבה חיצונית גלויה לעין, אשר ללא תלות בגורם אחר היוותה את הסיבה הבלעדית לאחד מאלה:
  - מותו של המבוטח או נכותו – בתנאי שהמוות או הנכות נגרמו תוך שנים עשר חודשים מקרות מקרה הביטוח
  - אי כושרו הזמני של המבוטח לעסוק בעבודתו, במקצועו או במשלח ידו המפורט ברשימה, או להתמסר להם בצורה כלשהי, באורח מלא או חלקי, וזאת בשיעור של 50% לפחות.
- תאונה** – היזק גופני בלתי צפוי מראש הנגרם במישרין על ידי אמצעי אלימות חיצוניים וגלויים לעין, אשר מהווה, ללא תלות בכל סיבה אחרת, את הסיבה היחידה, הישירה והמיידית למקרה הביטוח. למען הסר ספק מובהר בזאת כי מקרה ביטוח שהיה תוצאה של אלימות מילולית ו/או לחץ נפשי ו/או כל לחץ אחר שאינו פסי לא ייחשב כמקרה ביטוח שנגרם בשל תאונה ולא יכוסה על פי פוליסה זו. נכות מלאה צמיתה או נכות חלקית צמיתה הנובעת מהצטברות של תאונות רבות קטנות (מיקרוטראומות) לא תיחשב כמקרה ביטוח על פי פרק זה.
- נכות** – אובדן מוחלט של איבר בשל הפרדתו הפיסית מהגוף, או אובדן מוחלט או חלקי של כושר פעולתו הפונקציונלית של איבר מאברי הגוף.
- נכות מלאה צמיתה** – נכות מלאה תמידית שתקבע על פי המבחנים הקבועים לכך בפרק זה.
- נכות חלקית צמיתה** – נכות חלקית תמידית שתקבע על פי המבחנים הקבועים לכך בפרק זה, ושלא תפחת משיעור של 50%.
- המבוטחים** – כל אחד מאלה: בעל/ת הפוליסה, בן/בת זוגו של בעל/ת הפוליסה וילדיהם, שגילים עד 18 שנה בלבד ביום תחילת תקופת הביטוח, ובתנאי שכתובתם הרשומה הינה כמצוין ברשימה. שילמה המבטחת עקב מקרה ביטוח או מקרי ביטוח תגמולי ביטוח המגיעים למלוא סכום הביטוח המרבי ברשימה לגבי כל אחד מבני המשפחה המבוטחים, יפקע תוקף הכיסוי על פי פרק זה לגבי כל בני המשפחה.

### ב. התחייבויות המבטחת לתשלום תגמולי ביטוח

#### 1. התחייבויות המבטחת במקרה מוות

**מקרה ביטוח** בו נגרם מותו של המבוטח, תשלם המבטחת למוטבים ששמן נקוב ברשימה, ובהעדר קביעת מוטבים על ידי המוטב או אם אינם בחיים, ליורשיו על פי דין, את סכום הביטוח הנקוב ברשימה למקרה מוות. אם שולמו למבוטח תגמולי ביטוח בגין נכות מלאה צמיתה או נכות חלקית צמיתה, תשלם המבטחת במוות המבוטח רק את ההפרש, אם יש כזה, בין הסכום המגיע לפי סעיף זה, לבין הסכום ששולם בגין הנכות הצמיתה. תגמולי הביטוח בגין מוות ישולמו בנוסף על הפיצויים בגין אי כושר עבודה זמני, מלא או חלקי, ובתנאי שסך כל תגמולי הביטוח לא יעלה על גבול אחריות המבטחת הנקוב ברשימה בגין פרק זה.

#### 2. התחייבויות המבטחת במקרה נכות מלאה צמיתה

**מקרה ביטוח** שבו נגרמה למבוטח נכות מלאה צמיתה, תשלם המבטחת את סכום הביטוח הנקוב ברשימה למקרה נכות מלאה וצמיתה. משנקבעה למבוטח נכות צמיתה מלאה, לא יהיה זכאי עוד לפיצוי על בסיס אי כושר זמני לעבודה עקב אותו מקרה ביטוח. כל סכום שישולם בגין אובדן הכושר הזמני לעבודה לאחר קביעת הנכות הצמיתה, ייזקף לחשבון הפיצוי הסופי בגין נכות צמיתה.

3. **התחייבויות המבטחת במקרה נכות חלקית צמיתה**  
**במקרה ביטוח** שבו נגרמה **למבוטח נכות חלקית צמיתה**, תשלם **המבטחת** תגמולי ביטוח בהתאם לאחוזי הנכות כפי שייקבעו **למבוטח** עקב מקרה הביטוח מתוך **סכום הביטוח** הנקוב ברשימה למקרה **נכות מלאה וצמיתה**. משנקבעה **למבוטח נכות חלקית צמיתה**, לא יהיה זכאי עוד לפיצוי על בסיס אי כושר זמני לעבודה עקב אותו **מקרה ביטוח**. כל סכום שישולם בגין אובדן הכושר הזמני לעבודה לאחר קביעת **הנכות הצמיתה**, ייזקף לחשבון הפיצוי הסופי בגין **נכות צמיתה**.

4. **התחייבויות המבטחת במקרה של אי כושר עבודה מלא זמני**  
**במקרה ביטוח** בו נגרם **למבוטח** אי כושר עבודה מלא זמני תשלם **המבטחת למבוטח** את הסכום הנקוב ברשימה כפיצוי שבועי בשל אי כושר מלא לעבודה עבור התקופה המתחילה ביום השמיני שלאחר קרות **מקרה הביטוח** וכל עוד נמשכת תקופת אי כושר זה, עד לתקופת התשלום המירבית, כמפורט להלן. תקופת התשלום המירבית לתגמולי הביטוח תחושב מהתאריך בו נבדק **המבוטח** לראשונה על ידי רופא מוסמך מטעם **המבטחת** ועד ל:  
 א. 24 חודשים רצופים מיום קרות **מקרה הביטוח** - כאשר גיל **המבוטח** עד 65 שנה ביום תחילת הביטוח.  
 ב. 12 חודשים רצופים מיום קרות **מקרה הביטוח** - כאשר גיל **המבוטח** 65 שנה ומעלה ביום תחילת הביטוח.

5. **התחייבויות המבטחת במקרה של אי כושר עבודה חלקי זמני**  
 נקבעה **למבוטח** לתקופת זמן הגבלה בכושרו לעבודה בשיעור העולה על 50%, תשלם לו המבטחת פיצויים שבועיים כשיעור אי כושרו מסכום הפיצוי המשתלם על פי **פוליסה** זו בגין אי כושר מלא זמני לעבודה, עבור התקופה המתחילה ביום השמיני שלאחר קרות **מקרה הביטוח** וכל עוד נמשכת תקופת אי כושר זה, עד לתקופת התשלום המירבית, כמפורט להלן. תקופת התשלום המירבית לתגמולי הביטוח תחושב מהתאריך בו נבדק **המבוטח** לראשונה על ידי רופא מוסמך מטעם המבטחת ועד ל:  
 א. 24 חודשים רצופים מיום קרות **מקרה הביטוח** - כאשר גיל **המבוטח** עד 65 שנה ביום תחילת הביטוח.  
 ב. 12 חודשים רצופים מיום קרות **מקרה הביטוח** - כאשר גיל **המבוטח** 65 שנה ומעלה ביום תחילת הביטוח.

## ג. תנאים מיוחדים לפרק זה

### 1. קביעת הנכות הרפואית

א. דרגת **הנכות** הרפואית שנגרמה **למבוטח** עקב **מקרה הביטוח** תיקבע על פי המבחנים הרלוונטיים, שנקבעו לפגיעה מהסוג הנדון בחלק א' בלבד אשר בתוספת לתקנה 11 שבתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה), תשט"ז - 1956 ("להלן: "המבחנים"). אין בקביעת **נכות** כאמור כדי להחיל על פרק זה הוראה כלשהי מתוך חוק הביטוח הלאומי ותקנותיו/ואו את קביעת דרגת הנכות הרפואית, שנקבעה על ידי המוסד לביטוח לאומי.  
 ב. לא פורטה הפגיעה במבחנים שנקבעו בחלק א' אשר בתוספת לתקנה 11 שבתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה), תשט"ז - 1956, תיקבע דרגת הנכות על ידי רופא מוסמך לפי הפגיעה הדומה לה, מבין הפגיעות שפורטו במבחנים.

### 2. תביעות ובדיקות רפואיות

א. בקרות **מקרה הביטוח** על **המבוטח** לפנות מיד לרופא מוסמך ולפעול על פי הוראותיו.  
 ב. על **המבוטח** להודיע מייד **למבטחת** על **מקרה הביטוח**.

- ג. כל תביעה לתשלום תגמולי ביטוח על פי פרק זה תוגש בכתב על גבי טופס תביעה המקובל אצל **המבטחת** ויצורפו אליו תעודת רופא ומסמכים, שיידרשו על ידי **המבטחת**. למען הסר ספק מובהר בזאת כי תביעה לתשלום תגמולי ביטוח תיחשב כתביעה שנמסרה ל**מבטחת** רק אם ולאחר שנמסרו לה תעודת רופא והמסמכים שדרשה.
- ד. **המבטחת** רשאית לדרוש מה**מבוטח** מפעם לפעם, לפי שיקול דעתה, להיבדק על ידי רופא שיתמנה לשם כך על ידי **המבטחת** ועל חשבונה.
- ה. **המבוטח** ימסור ל**מבטחת**, מיד לאחר שיידרש לכך, דוחות רפואיים חדשים או נוספים וכן מידע ומסמכים הדרושים ל**מבטחת** לבירור חבותה, ועליו לעזור בכך ל**מבטחת**, ככל שיוכל.
- ו. הוגשה תביעה עקב מותו של המבוטח, תהיה **המבטחת** רשאית לדרוש קיזמה של בדיקה ו/או נתיחה לאחר המוות, כל עוד אין הדבר עומד בניגוד למצפונם ודתו של **המבוטח**.

### 3. היקף מירבי של חבות המבטחת

- א. סך כל הפיצויים העשויים להשתלם ל**מבוטח** לא יעלו במקרה מוות על הסכום הנקוב ברשימה למקרה מוות ובמקרה נכות על הסכום הנקוב ברשימה למקרה נכות, אך בכל מקרה לא יעלה סך כל הפיצוי לו זכאי **המבוטח** על פי פרק זה, כולל הפיצויים השבועיים בגין אי כושר לעבודה על הסכום הגבוה מבין שניהם. כשהגיע סך הפיצוי שעל **המבטחת** לשלמו ל - 100% של סכום הביטוח, יפקע תוקפו של פרק זה.
- ב. התקופה המצטברת בגינה ישולמו פיצויים שבועיים על פי פרק זה לא תעלה על מספר החודשים הנקוב בסעיפים ב'(4) ו-ב'(5) לעיל, בין שהפיצוי השבועי הוא על בסיס אובדן זמני מלא של כושר העבודה, ובין שהוא על בסיס אובדן זמני חלקי של כושר העבודה.
- ג. שילמה **המבטחת** עקב מקרה ביטוח או מקרי ביטוח תגמולי ביטוח המגיעים למלוא סכום הביטוח המרבי ברשימה לגבי כל אחד מבני המשפחה המבוטחים, יפקע תוקף הכיסוי על פי פרק זה לגבי כל בני המשפחה.

### 4. מקדמות על חשבון תגמולי הביטוח

- א. עלתה תקופת אי הכושר לעבודה על 30 יום מתאריך קרות מקרה הביטוח יהיה **המבוטח** או המוטב, לפי הענין, זכאי לקבל מה**מבטחת** מקדמה, בתום כל שלושים יום, על חשבון תגמולי הביטוח שגיעו מה**מבטחת** עקב מקרה הביטוח.
- ב. סכומים ששולמו ל**מבוטח** או למוטב ינוכו מתגמולי הביטוח הסופיים, בעת תשלומם.
- ג. חישוב הניכוי ייעשה על ידי הצמדת המקדמה למדד, מיום תשלום המקדמה עד יום תשלום תגמולי הביטוח הסופיים.

### ד. סייגים מיוחדים לפרק זה

- פוליסה זו אינה מכסה מוות, נכות או אי כושר עבודה אשר נגרמו או הוסבו או הושפעו במישרין או בעקיפין על ידי או כתוצאה מ:
- (1) מלחמה, פעולת איב, פלישה, מעשי איבה, פעולה מלחמתית או מעין מלחמתית (בין אם הוכרזה מלחמה ובין אם לאו), מלחמת אזרחים, מרד, מהפכה, מרי, שלטון צבאי או שלטון שתפשוהו שלא כדין, פרעות, שביתות, מהומות אזרחיות, התקוממות צבאית או עממית למעט האמור בהרחבת סיכון מלחמה פסיבי, אם נרכשה הרחבה זו ובכפוף לתנאיה.
  - (2) השתתפות בתרגילים או בפעילות צבאית או טרום צבאית יבשתית, ימית או אווירית מכל סוג שהוא.
  - (3) הסתכנות מדעת שלא נעשתה לצורך הצלת נפשות, השתתפות בכל פעולה בלתי חוקית.

- (4) איבוד לדעת או ניסיון לכך, טירוף הדעת, שימוש באלכוהול, סמים ו/או תרופות שלא נרשמו על ידי רופא מוסמך.
- (5) מחלת מין, שבר (הרניה), תסמונת תעלת המפשעה ובקע של ספורטאים, איידס, כאבי גב וחבלה גופנית שהמבוטח גרם לעצמו במתכוון.
- (6) מקרה ביטוח שארע לפני מועד תחילת תקופת הביטוח ומקרה ביטוח שהינו תוצאה של המהלך הרגיל של מערכת נסיבות רפואיות אשר מתקיימות במבוטח לפני תחילת תקופת הביטוח בכפוף לתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאים בחוזה ביטוח) (הוראות לענין מצב רפואי קודם), התשס"ד-2004.
- (7) התגוששות, היאבקות, התאגרות, טיפוס הרים, החלקה בסקי וכל סוגי ספורט החורף, משחקי פולו, הוקי, רוגבי, כדורגל, כדורסל במסגרת מקצועית או אגודת ספורט רשומה, סנפלינג, צייד, רכיבה על אופנוע או קטנוע, לרבות אופניים עם מנוע עזר, אלא אם הורחב הביטוח לכלול מקרה ביטוח בעטיים וצוין במפורש ברשימה, נהיגת מרוצים מכל הסוגים, צניחה, גלישה ודאייה באוויר, רכיבה על אופנוע ים, טביעה בשעת שחייה במקום בלתי מורשה, קרב מגע, חקר מערות, שיט בספינות, סקי מים, פעולות מתחת למים לרבות צלילה בעזרת מכשירים, פעילות המבוטח כספורטאי רשום בקבוצת ספורט ועיסוק המבוטח בספורט אתגרי מכל סוג שהוא.
- (8) נסיעה בכלי טיס מכל סוג שהוא, אלא אם נמצא המבוטח כנוסע בכלי טייס בקו תעופה סדיר ומוכר ומורשה להובלת נוסעים, או באווירון אזרחי מורשה כחוק המופעל על ידי מפעיל מוכר לטיסות שכר, ולמעט טיסה בעת מילוי תפקיד בשירות מילואים.
- (9) טיפול רפואי או כירורגי, למעט אם הטיפול הכרחי בשל מקרה הביטוח, ליקוי גופני, מחלה, הידבקות, מחלת רוח, זעזוע מוח או עצבים שאינם מלווים בהיזק גופני, פגם בעורקים מובלטים או ברקמת התאים או הסיבוכים הנובעים על ידם, מכת שמש או פגעים טרמיים למעט מחלה שאינה מהווה הסיבה לקרות מקרה הביטוח.
- (10) הריון או לידה ובמשך ארבעים יום שלאחריהם. לפי הודעה בכתב מהמבוטחת, תאריך המבטחת את תקופת הביטוח למשך זמן השווה לתקופת ההפסקה.
- (11) קרינה מייננת, זיהום רדיואקטיבי מדלק גרעיני כלשהו או מפסולת גרעינית כלשהי, ו/או מחומר גרעיני מלחמתי כלשהו או מבעירת דלק גרעיני. בעירה פירושה: תהליך כלשהו של ביקוע גרעיני המכלכל את עצמו.
- (12) פרעות ושביתות בהן השתתף המבוטח באופן פעיל.
- (13) מחלה.
- (14) היעלמו של המבוטח לא ייחשב כמוות מתאונה אלא אם עלתה תקופת ההעלמות על 90 יום, מחמת אובדנו או היעלמו של מטוס שהמבוטח נסע בו או מחמת טביעה של אניה שהמבוטח הפליג בה.
- (15) אי קיום הוראות בטיחות על פי דין לרבות תקנה או צו.

## פרק 9 - חריגים כלליים לכל פרקי הפוליסה

- המבטחת לא תשפה את המבוטח בגין אבדן, נזק, חבות או תאונה (לרבות הרחבת מחלות אם נרכשה) אשר נגרמו כתוצאה מאחד או יותר מהגורמים האלה:**
- (1) **מלחמה, פעולות אויב זר, פיגועים חבלניים.**
  - (2) **מלחמת אזרחים, מרד, התקוממות צבאית או עממית, מהפכה, למעט הרחבת סיכון מלחמה פסיבי, אם נרכש בפרק תאונות אישיות.**
  - (3) **קרניה מייננת, זיהום רדיואקטיבי, תהליכים גרעיניים, חומר גרעיני או פסולת גרעינית.**
  - (4) **תפיסה, הפקעה, החרמה, השמדה או הריסה של רכוש בידי הממשלה, הצבא, רשות מקומית, או אדם הפועל על פי דין.**
  - (5) **נזק תוצאתי מכל סוג שהוא שייגרם למבוטח או למוטב כתוצאה מהסיכונים המבוטחים בפוליסה זו.**

## פרק 10 - תנאים כלליים לכל פרקי הפוליסה

### 1. דרכי הפיצוי

**המבטחת תוכל, לפי שיקול דעתה, לבחור באחת או יותר מדרכי הפיצוי האלה:**

- א. **תשלום ערך האובדן או הנזק.**
- ב. **תיקון הדירה או התכולה שאבדו או ניזוקו והבאתם למצב הדומה למצב ערב קרות האובדן או הנזק.**
- ג. **החלפת התכולה או חלקים ממנה או החלפת חלקים בדירה בפריטים מאותו סוג ואיכות של אלו שאבדו או ניזוקו.**

### 2. חישוב הפיצוי (ערך שיפוי)

- א. **תגמולי הביטוח שיגיעו למבוטח על-פי פרקים 1 או 2 לפוליסה זו יחושבו וישולמו לפי שווי האובדן או הנזק, אולם לא ישולם יותר מסכום הביטוח הנקוב ברשימה כסכום ביטוח מבנה הדירה או התכולה, והכל בכפוף לסעיף הצמדת סכומי הביטוח להלן. תגמולי הביטוח בשל אובדן או נזק לפריט או מספר פריטים לא יעלו על הסכום הנקוב ברשימה, אם נקוב, כסכום הביטוח של הפריט או הפריטים.**
- ב. **תגמולי הביטוח יחושבו באופן שיביאו את המבוטח ככל האפשר למצב שהיה נמצא בו אילמלא קרה מקרה הביטוח.**

### 3. ערך כינון

- א. **לפי בקשת המבוטח כפי שתירשם בטופס הצעת הביטוח ותצוין ברשימה, ובהסכמת המבטחת, תפצה המבטחת את המבוטח בקרות מקרה ביטוח למבנה הדירה או לתכולה, לפי ערך כינון.**
- ב. **תשלום פיצוי לפי ערך כינון בשל מקרה ביטוח מותנה בהקמה מחדש בידי המבוטח או תיקון או החלפה של הרכוש שאבד או ניזוק וזאת ללא שינויים באיכות ובסוג הרכוש בהשוואה לרכוש שאבד או ניזוק; לא הוקם מחדש, תוקן או הוחלף הרכוש שאבד או ניזוק, יהיה הפיצוי בעדו לפי ערך שיפוי.**
- ג. **נקבע סכום ביטוח נפרד לפריט מפרטי התכולה, לא יעלו תגמולי הביטוח המשולמים בשל אבדן או נזק שנגרמו לו על הסכום הקבוע לו ברשימה.**

- ד. לא נקבע **סכום ביטוח** נפרד לפריט מפרטי **התכולה**, אך נקבע במפרט כי הפיצוי יהיה לפי **ערך כינון**, ישולמו תגמולי הביטוח בעד אבדן או נזק שנגרמו לו לפי **ערך כינון**.
- ה. לא ישולמו תגמולי ביטוח לפי **ערך כינון** בשל אבדן או נזק שנגרם לבגדים בלבד.
- ו. תגמולי ביטוח לפי סעיף זה ישולמו לפי שווי הרכוש כחדש ביום ביצוע הכינון, או לפי שווי כחדש ביום תשלום תגמולי הביטוח, לפי המוקדם משני התאריכים.
- ז. יש להתחיל בביצוע הכינון תוך זמן סביר לאחר קרות האובדן או הנזק, ובכל מקרה יש להשלימו לגבי מבנה **הדירה** תוך ששה חדשים מתאריך קרות **מקרה הביטוח** ולגבי התכולה – תוך ששים ימים מתאריך קרות **מקרה הביטוח**; באין אפשרות להשלים את הכינון תוך התקופות האמורות מסיבות שאינן תלויות ב**מבטוח**, תוארך תקופת ביצוע הכינון תוך תיאום בין **המבטוח למבטחת**.
- ח. אחריות **המבטחת** לפי סעיף זה לא תעלה על **סכום הביטוח** הנקוב ב**רשימה** לגבי המבנה, **התכולה** או הפריט, לפי הענין.

#### 4. הצמדת סכומי הביטוח וגבולות האחריות

- א. סכומי הביטוח הקבועים בפוליסה זו ישתנו בהתאם לשינויים בין מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן – "המדד"), שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח לבין המדד שפורסם לאחרונה לפני קרות מקרה הביטוח.
- ב. לפי בקשת **המבטוח**, כפי שתירשם ב**טופס ההצעה** ותצוין ב**רשימה**, יוצמדו **סכומי הביטוח** למטבע חוץ מוסכם (להלן – המט"ח המוסכם) וישתנו בהתאם לשינויים בין שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני תחילת **תקופת הביטוח** לבין שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני קרות **מקרה הביטוח**.
- ג. אם במשך **תקופת הביטוח** יחולו הגדלות ב**סכומי הביטוח** על-פי בקשת **המבטוח**, וזאת שלא כתוצאה מהצמדה למדד או למט"ח המוסכם, תהווה כל הגדלה כזאת סכום בסיסי נוסף עליו חלים תנאי ההצמדה שפורטו לעיל, והבסיס להגדלה יהיה המדד או שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני מועד תחילת תוקף ההגדלה.
- גבולות האחריות לפי פרקי החביות וסכומי הביטוח ישתנו לפי השינויים שיחולו במדד בין המדד הידוע ביום תחילת הביטוח לבין המדד הידוע במועד תשלום תגמולי הביטוח על פי פרקים אלה.

#### 5. הצמדה וריבית על תגמולי הביטוח

- א. תגמולי הביטוח המגיעים ל**מבטוח** ישולמו בתוספת הפרשי הצמדה או הפרשי שער מיום קרות **מקרה הביטוח** ועד למועד התשלום בפועל בשיטת ההצמדה הנקובה ב**פוליסה** כאמור בסעיף 4 לפרק זה לעיל, למעט אם צוינה במפורש שיטת הצמדה אחרת.
- ב. תגמולי הביטוח המגיעים ל**מבטוח** בשל קרות **מקרה ביטוח** ישתנו בהתאם לשינויים בין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני קרות **מקרה הביטוח** לבין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני התשלום ל**מבטוח**.
- ג. לתגמולי הביטוח תיוסוף ריבית בשיעור הקבוע בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א – 1981 (להלן – "חוק חוזה הביטוח") מתום שלושים ימים מיום הגשת התביעה, בהתאם להוראות פוליסה זו.

#### 6. תביעה לתגמולי ביטוח

- א. קרה **מקרה ביטוח**, יודיע **המבטוח** על כך ל**מבטחת** מיד לאחר שנודע לו הדבר.
- ב. כל תביעה לתשלום תגמולי ביטוח לפי **הפוליסה** תוגש בכתב.
- ג. על **המבטוח** למסור ל**מבטחת**, תוך זמן סביר לאחר שנדרש לכך, את המידע והמסמכים הדרושים לבידור החבות והיקפה, ואם אינם ברשותו, עליו לעזור ל**מבטחת**, ככל שיוכל להשיגם.
- ד. **המבטחת**, מיד לאחר שקיבלה הודעה מה**מבטוח** אודות **מקרה הביטוח**, תעשה את הדרוש לבידור חבותה.
- ה. תגמולי הביטוח ישולמו תוך 30 ימים מהיום שהיו בידי **המבטחת** המידע והמסמכים הדרושים לבידור חבותה.

## 7. הודעה למשטרה

על **המבוטח** להודיע למשטרה בכל מקרה של אבדן או נזק הנובעים לדעתו ממעשה זדון, **פריצה** או **גניבה** וכן לעשות כמיטב יכולתו לגילוי המעורבים באותם מעשים.

## 8. מציאת רכוש

- א. נמצא רכוש, שנגנב בטרם שולמו בשלו תגמולי ביטוח לפי **פוליסה** זו, יוחזר הרכוש **למבוטח** וה**מבטחת** לא תשלם תגמולי ביטוח אלא אם כן ניזוק הרכוש שהוחזר.
- ב. נמצא רכוש, שנגנב אחרי ששולמו בעדו תגמולי ביטוח, יעבור הרכוש לבעלות **המבטחת** והרכוש לא יוחזר **למבוטח** ותגמולי הביטוח לא יוחזרו **למבטחת**.

## 9. מקדמה ותגמולים שאינם שניים במחלוקת

- א. בקרות **מקרה ביטוח** יהא **המבוטח** זכאי לקבל **מהמבטחת** מקדמה או התחייבות כספית שתאפשר לו לקבל שירות לתיקון הנזק או האובדן וזאת על חשבון הכספים שיגיעו **מהמבטחת** לפי תנאי **פוליסה** זו.
- ב. שילמה **המבטחת** מקדמה על חשבון תגמולי ביטוח, תנוכה מקדמה זו מהסכום הסופי שישולם **למבוטח**; חישוב הניכוי יעשה תוך הצמדת המקדמה למדד או לשער המט"ח המוסכם, מיום תשלום המקדמה עד יום התשלום הסופי.
- ג. תגמולי ביטוח שאינם שניים במחלוקת ישולמו תוך 30 ימים מהיום שנמסרה **למבטחת** תביעה בכתב לתשלום תגמולי הביטוח, והם ניתנים לתביעה בנפרד מיתר התגמולים.

## 10. השבה אוטומטית של סכום הביטוח לקדמותו

- א. במקרה של אובדן או נזק המכוסים לפי **פוליסה** זו והשבת המצב לקדמותו, יוחזר **סכום הביטוח** אוטומטית לקדמותו, כפי שהיה לפני קרות **מקרה הביטוח**, למעט בפרקי החבויות ופרק תאונות אישיות.
- ב. לאחר תשלום תגמולי הביטוח, ישלם **המבוטח** את דמי הביטוח תמורת השבת **סכום הביטוח** לקדמותו מתאריך קרות **מקרה הביטוח** ועד תום **תקופת הביטוח**. לצורך חישוב דמי הביטוח שעל **המבוטח** לשלם עבור השבת **סכום הביטוח** לקדמותו יילקחו בחשבון רק תגמולי הביטוח ששילמה **המבטחת** בפועל.

## 11. השתתפות עצמית

- א. בקרות **מקרה ביטוח** המכוסה לפי **פוליסה** זו, ינוכה מתגמולי הביטוח סכום **ההשתתפות עצמית** הקבוע ברשימה בגין כל תביעה.
- ב. אם נקבע סכום **ההשתתפות עצמית** לגבי **מקרה ביטוח** מסוים כאחוז **מסכום הביטוח**, יחושב סכום **ההשתתפות העצמית** בנפרד לגבי כל פרק מפרקי **הפוליסה**.
- ג. סכום **ההשתתפות העצמית** ישתנה בהתאם ליחס שבין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני תחילת **תקופת הביטוח** לבין המדד או שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני תשלום תגמולי הביטוח.

## 12. תשלום דמי הביטוח ודמים אחרים

- א. דמי הביטוח וכל יתר הסכומים המגיעים **מהמבוטח למבטחת** בקשר לפוליסה זו ישולמו באופן ובמועדים שיפורטו ברשימה.
- ב. לענין **פוליסה** זו דמי ביטוח הינם הפרמיה כולל הדמים המשתלמים **למבטחת** וכן המסים וההיטלים, הכל לפי הנקוב ברשימה.
- ג. לא שולם במועדו סכום כלשהו המגיע מן **המבוטח למבטחת**, ישא הסכום שבפיגור ריבית

קבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, והפרשי הצמדה בהתאם לשינויים במדד או בשער המט"ח המוסכם, לפי הענין, בין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני היום שנקבע לתשלום לבין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני יום התשלום בפועל.

ד. לא שולם סכום כלשהו שבפיגור כאמור תוך חמישה עשר ימים לאחר **שהמבטחת** דרשה בכתב **מהמבטוח** לשלמו, רשאית **המבטחת** להודיע בכתב **למבטוח** כי הביטוח יבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא יסולק לפני כן; אם נקבע מוטב שאינו **המבטוח**, והקביעה היתה בלתי חוזרת, רשאית **המבטחת** לבטל את הביטוח אם הודיעה בכתב למוטב על הפיגור האמור והמוטב לא סילק את הסכום שבפיגור תוך חמישה עשר ימים מהיום שנמסרה לו ההודעה האמורה.

ה. אין בביטול הביטוח לפי סעיף זה כדי לגרוע מחובת **המבטוח** לסלק את הסכום שבפיגור המתייחס לתקופה שעד לביטול האמור, וכן את הוצאות **המבטחת**.

### 13. גילוי ושינוי בענין מהותי

א. **פוליסה** זו הוצאה על סמך התשובות שנתן **המבטוח** בכתב **למבטחת** על כל השאלות שנשאל **טופס הצעת הביטוח** ששימש הבסיס ל**פוליסה**, או בכל דרך אחרת, כפי שנתבקש, ועל סמך הנחתה של **המבטחת שהמבטוח** השיב תשובות מלאות וכנות על השאלות שנשאל, כאמור, לא הסתיר בכוונת מרמה ענין, שהוא ידע, כי הוא מהותי **למבטחת** לצורך הערכת הסיכונים המבטחים ונקט באמצעים למניעת נזקים **שהמבטחת** דרשה בכתב את נקיטתם להקלת הסיכונים המבטחים לפי פוליסה זו;

ב. ענין מהותי הוא ענין ששאלה לגביו הוצגה **בהצעת הביטוח** או בכל דרך אחרת בכתב, ומבלי לגרוע מכלליות האמור גם עניינים אלה:

(1) לגבי **הדירה**: מען **הדירה**, ערך **הדירה**, סוג המבנה, חומר הבניה, מיקום **הדירה** בבנין, אמצעי בטיחות מכל סוג שהוא, גיל **הדירה**, גודל **הדירה**, מספר החדרים, מספר האנשים המתגוררים בה דרך קבע, תוספות ושינויים מיוחדים.

(2) לגבי **התכולה**: תיאור הפריטים המרכיבים את **התכולה**, ערך התכולה, פירוט מוצרים חשמליים: סוגם, תוצרתם, גילם וערכם, פירוט חפצי ערך כגון שטיחים, פרוות, תכשיטים, יצירות אמנות, מערכות אוכל, סכו"ם ואוספים.

(3) לגבי **הדירה והתכולה**: נזקים שאירעו בשלוש השנים האחרונות כתוצאה מסיכונים המכוסים על ידי **פוליסה** זו וכן פרטים על מבטחים שביטחו או סירבו לבטח את הדירה או התכולה או ביטלו את הביטוח.

(4) לגבי ביטוח תאונות אישיות: עיסוקו ומשלח ידו של **המבטוח**, מצב בריאותו של **המבטוח**, סירוב לבטח את **המבטוח**, ביטול הביטוח או התנאת הביטוח בתנאים מיוחדים, פעולות של **המבטוח** בספורט או בתחביב.

ג. לא השיב **המבטוח** תשובות מלאות וכנות לשאלות בעניינים מהותיים, או הסתיר מן **המבטחת** בכוונת מרמה בענין מהותי, או לא נקט באמצעים שדרשה **המבטחת** להקלת הסיכונים המבטחים לפי **פוליסה** זו, תהא **המבטחת** רשאית לבטל את הפוליסה או להקטין את היקף חבותה והכל על פי הוראות חוק חוזה הביטוח; אין בסעיף זה כדי למנוע **מהמבטחת** כל תרופה המוקנית לה על פי דין.

ד. **המבטוח** יודיע **למבטחת** במשך **תקופת הביטוח** על כל שינוי שחל בענין מהותי, מיד עם היוודע לו על כך; לא גילה **המבטוח למבטחת** על שינוי כזה, תהיה **המבטחת** רשאית לבטל את **הפוליסה** או להקטין את חבותה על פי הוראות חוק חוזה הביטוח.



## 14. ביטול הפוליסה

- א. **המבוטח** רשאי לבטל את **הפוליסה** בכל עת שהיא לפני תום **תקופת הביטוח**, לפי שיקול דעתו, ובלבד שהודעה על כך תישלח ל**מבטחת** בדואר רשום 21 ימים לפחות לפני התאריך שבו תבטל **הפוליסה**; במקרה כזה תשאיר **המבטחת** לעצמה דמי ביטוח המחושבים לפי 10% מדמי הביטוח השנתיים בעד כל חודש או חלק ממנו שבו היה הביטוח לפי **הפוליסה** בתוקף, ובנוסף לזה תוספת כוללת של 10% מדמי הביטוח השנתיים, והיתרה תוחזר ל**מבוטח**.
- ב. מבלי לגרוע מזכויות **המבוטח** על פי דין או על פי הוראה אחרת כלשהי בפוליסה זו, רשאית **המבטחת** לבטל את הביטוח לפי **פוליסה** זו בכל עת לפני תום תקופת הביטוח, לפי שיקול דעתה, ובלבד שהודעה על כך תישלח ל**מבוטח** בדואר רשום 21 ימים לפחות לפני התאריך בו תבטל הפוליסה; ובמקרה כזה **המבוטח** יהיה זכאי להחזר דמי הביטוח ששילם ל**מבטחת** בעד התקופה שלאחר ביטול **הפוליסה**.
- ג. החזר דמי הביטוח כאמור בסעיפים קטנים א'–ב' יעשה תוך 30 ימים מיום ביטול הפוליסה; סכום החזר ייקבע לפי השינויים שחלו במדד, או בשער המט"ח המוסכם, מהמדד או משער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני החזרת דמי הביטוח.
- ד. אם **המבטחת** תבטל את **הפוליסה** לפני תום **תקופת הביטוח** המוסכמת והעילה לביטול אינה **שהמבוטח** הפר את החוזה או ניסה להונות את **המבטחת**, תשלם **המבטחת** ל**מבוטח**, בעת החזר כאמור בסעיף קטן ב', את הסכום שהיתה דורשת ממבוטח דומה לאותו סוג ביטוח ביום הביטול, יחסית לתקופה שנותרה עד תום תקופת הביטוח המוסכמת; התשלום יעשה תוך 30 ימים מיום ביטול **הפוליסה**.

## 15. ביטוח חסר

- א. היה בעת תחילת **תקופת הביטוח** סכום **ביטוח מבנה הדירה** או **התכולה** פחות משווים של **מבנה הדירה** או **התכולה**, תפחת חבות **המבטחת** בשיעור יחסי שהוא כיחס שבין **סכום הביטוח** לבין שווי **מבנה הדירה** או **התכולה** בעת תחילת **תקופת הביטוח**; כל פריט שנקבע לו **ברשימה סכום ביטוח** נפרד, כפוף לתנאי זה בנפרד.
- ב. אם ערך ה**רכוש המבוטח** עלה תוך **תקופת הביטוח** כתוצאה משיפורים או תוספות ל**רכוש המבוטח** או כתוצאה מרכישת נכסים נוספים, יחושב שווי ה**רכוש המבוטח** לצורך קביעת תגמולי הביטוח כאילו השיפור, התוספת או הרכישה, לפי הענין, נעשו סמוך לפני תחילת **תקופת הביטוח**, וזאת מעבר להטבת 10% ביטוח נוסף לגבי **מבנה הדירה**, כמפורט בפרק 1 (ג') (4) לעיל - ביטוח **מבנה הדירה** (הרחבות לכיסוי הבסיסי), ולהטבת 10% ביטוח נוסף לגבי תכולת **הדירה**, כמפורט בפרק 2 (ד') (3) לעיל - ביטוח תכולת **הדירה** (הרחבות הכלולות בכיסוי הבסיסי).

## 16. ביטוח כפל

- א. אם בוטחה **הדירה** או התכולה בפני הסיכונים הכלולים ב**פוליסה** זו אצל יותר מ**מבטח** אחד לתקופות חופפות, יודיע המבוטח על כך בכתב ל**מבטחת** מיד לאחר שנעשה ביטוח הכפל או מיד לאחר שנודע לו על כך.
- ב. בביטוח כפל אחראים המבטחים כלפי **המבוטח** יחד ולחוד.

## 17. החלפת דירה

- א. החליף **המבוטח** את **הדירה** בתוך **תקופת הביטוח** ועבר לדירה אחרת (להלן - "הדירה החדשה") יוכל **המבוטח**, בהודעה ל**מבטחת**, להעביר את הכיסוי לפי **פוליסה** זו לדירה החדשה והכיסוי בעבור **מבנה הדירה והתכולה** ימשיך להיות בתוקף בדירה החדשה.

- ב. עלה ערכה של **הדירה** החדשה על ערך **הדירה** ביום המעבר **לדירה** החדשה יגדיל המבוטח בהתאם את סכום הביטוח וישלם **למבטחת** תוך 30 ימים מאותו יום את הפרשי **דמי הביטוח** באופן יחסי בעד הגדלת **סכום הביטוח**; חישוב **דמי הביטוח** בעד הגדלת **סכום הביטוח** יעשה תוך הבאה בחשבון של עליית ערך מבנה הדירה מתחילת תקופת הביטוח ועד ליום המעבר.
- ג. היה ערכה של הדירה החדשה נמוך מערך מבנה **הדירה** ביום המעבר, יקטין **המבוטח** את **סכום הביטוח** בעד מבנה **הדירה** החדשה ויקבל **מהמבטחת** תוך 30 ימים מיום ההודעה על השוני בערכים, את הפרשי דמי הביטוח המגיעים לו באופן יחסי בעד הקטנת **סכום הביטוח**. חישוב הפרשי דמי הביטוח המגיעים למבוטח יעשה תוך הבאה בחשבון של עליית ערך מבנה הדירה מתחילת תקופת הביטוח ועד ליום המעבר.
- ד. היה שווי הדירה החדשה זהה לערך **הדירה**, ישלם **המבוטח למבטחת** תוך 30 ימים מיום המעבר לדירה החדשה תשלומים לכיסוי הוצאות **המבטחת** בעד העברת הכיסוי לפי **פוליסה** זו.

#### 18. תחלוף

- א. היתה **למבוטח** בשל **מקרה הביטוח** גם זכות פיצוי או שיפוי כלפי אדם שלישי, שלא מכוח חוזה ביטוח, עוברת זכות זו **למבטחת** מששילמה למבוטח תגמולי ביטוח וכשיעור התגמולים ששילמה.
- ב. **המבטחת** אינה רשאית להשתמש בזכות שעברה אליה לפי סעיף זה באופן שיפגע בזכותו של המבוטח לגבות מן האדם השלישי פיצוי או שיפוי מעל לתגמולים שקיבל **מהמבטחת**.
- ג. קיבל **המבוטח** מן האדם השלישי פיצוי או שיפוי שהיה מגיע **למבטחת** לפי סעיף זה, עליו להעבירו **למבטחת**; עשה פשרה, ויתור או פעולה אחרת הפוגעת בזכות שעברה **למבטחת**, עליו לפצותה בשל כך.
- ד. הוראות סעיף זה לא יחולו אם **מקרה הביטוח** נגרם שלא בכוונה בידי אדם **שמבוטח** סביר לא היה תובע ממנו פיצוי או שיפוי, מחמת קרבת משפחה או יחס של מעביד ועובד שביניהם, ואם צוין הדבר במפורש ברשימה יחול האמור בסעיף קטן זה לגבי יחסי משכיר ושוכר בין **המבוטח** לדיריו.

#### 19. התיישנות

- א. תקופת התיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח לפי **פוליסה** זו היא שלוש שנים מיום קרות **מקרה הביטוח**.
- ב. תביעה לתגמולי ביטוח בגין ביטוח אחריות כלפי צד שלישי וביטוח חבות מעבידים אינה מתיישנת כל עוד לא התיישנה תביעתו של הצד השלישי או של העובד כלפי המבוטח.

#### 20. הודעות

- א. הודעה של **המבוטח למבטחת** תישלח **למבטחת** בכתב לפי אחד המענים הבאים:
- (1) מען משרד **המבטחת**, כמצוין בכותרת **לפוליסה** זו או כל מען אחר בישראל שעליו תודיע **המבטחת**, בכתב, למבוטח, מזמן לזמן.
- (2) משרדו של סוכן הביטוח הרשום **בפוליסה** - לפי מענו, כמפורט בה או לפי כל מען אחר בישראל שעליו יודיע סוכן הביטוח הנזכר או **המבטחת**, בכתב, **למבוטח** מזמן לזמן.
- ב. הודעה של **המבטחת למבוטח** תישלח בכתב לפי המען הרשום במפורט או כל מען אחר בישראל, שעליו יודיע **המבוטח** בכתב **למבטחת**, מזמן לזמן.

#### 21. ברירת דין

- א. פרשנות **הפוליסה** וכל חילוקי דעות או תביעות על פיה או בקשר אליה, לרבות בקשר עם שאלת הכיסוי הביטוחי, יתבררו אך ורק על פי דיני ישראל ובבתי משפט בישראל בלבד.
- ב. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי אכיפת פסק דין זר לא תחשב כפרשנות **הפוליסה** לפי דיני ישראל ולא כפסק דין שניתן בבית משפט ישראלי.

# פרק 11 - תנאים מיוחדים לפרקי החביות

## 1. תשלום סכום בגבול אחריות

לפני או תוך כדי ניהול הליכים או משא ומתן ליישוב תביעה בקשר עם כל תביעה או סדרה של תביעות, רשאית **המבטחת** לשלם ל**מבטוח** את סכום גבול או גבולות האחריות המתאימים, לאחר שנוכה ממנו כל סכום או סכומים שכבר שולמו בתור תגמולי ביטוח, ובמקרה כזה תוותר **המבטחת** על הניהול והפיקוח של תביעה או תביעות כאלה ותהא פטורה מכל אחריות נוספת בקשר אליה או אליהן. חישוב הניכוי יעשה תוך הצמדת הסכום ששולם למדד המחירים לצרכן מיום התשלום החלקי ועד ליום תשלום גבול האחריות.

## 2. השתתפות עצמית

**המבטוח** יישא בעצמו בתשלום **ההשתתפות העצמית** המופיע ב**רשימה**, בכל תביעה העומדת לתשלום. **ההשתתפות העצמית**, שיחויב בה **המבטוח**, תחול אף על **הוצאות המשפט הסבירות**, ותשלום קודם לתשלום **מהמבטחת למבטוח**. **ההשתתפות העצמית** תשולם גם אם התביעה נגד **המבטוח**, נדחתה, נמחקה או הסתיימה בפשרה.

## 3. חובת ההודעה על מקרה הביטוח ועל הליכים

א. על **המבטוח** למסור הודעה מיידית בכתב ל**מבטחת**, על נסיבות העלולות לגרום לתביעה, או על כל תביעה שתוגש נגדו, או כאשר יש חשש סביר שאדם כלשהו ייחס אחריות ל**מבטוח** בשל **מקרה ביטוח**.

ב. **המבטוח** יודיע ל**מבטחת**, בהקדם האפשרי, על כתב אישום שהוגש נגדו או על הליכי חקירה משטרתית או אחרת או על חקירת סיבות מוות או כל חקירה אחרת המתנהלת או עומדת להתנהל נגדו, בקשר עם כל **מקרה ביטוח**, העלול להוות עילה לתביעה על פי **פוליסה** זו. באם **המבטוח** הינו תאגיד, יתחשב ידיעה של **המבטוח** על ההליכים דלעיל מרגע שנודעו לאחד ממנהלי **המבטוח** או לאחראי על נושא הביטוח אצל **המבטחת**.

## 4. העברת מסמכים מהמבטוח למבטחת

**המבטוח** יעביר ל**מבטחת** מיד עם קבלתם, כל מכתב, הזמנה לדין, הודעה על דיון, צו והליך כלשהו בקשר עם תביעת פיצויים עקב קרות **מקרה הביטוח**.

## 5. איסור הודאה

שום הודאה (ADMISSION), הצעה, הבטחה, התחייבות או פיצוי כלשהם לא יעשו ולא יינתנו ע"י **המבטוח** או מטעמו בלי הסכמתה מראש ובכתב של **המבטחת**. אין הוראות סעיף זה חלות על מסירת עובדות במשטרה או בפני כל גורם מוסמך על פי כל דין לפי דרישתו וכן על מתן עדות במשפט.

## 6. טיפול בתביעות

א. הכירה **המבטחת** בחבותה על פי **הפוליסה**, תהיה רשאית לפי שיקול דעתה המוחלט, ליטול לידיה ולנהל בשם **המבטוח** את ההגנה כלפי כל תביעה, לרבות יישובה, וכן לתבוע ולקבל בשם **המבטוח** שיפוי, פיצוי, השתתפות, דמי נזק או כל סעד אחר. על **המבטוח** לשתף פעולה עם **המבטחת** ו/או באי - כוחה בכל דרך שיתבקש, לרבות מסירת כל המידע שיש לו, חתימה על יפוי כוח, תצהירים, וכל מסמך רלוונטי אחר הדרוש לשם ניהול הגנה או תביעה, והתייצבות בבית המשפט למתן עדות.

ב. היה וסך התביעה חורג מגבולות האחריות של **המבטחת**, יפעלו **המבטחת** ו**המבטוח** תוך תיאום הדדי, לרבות מתן זכות למבטוח להשתתף בניהול ההגנה באופן פעיל. היה סכום האחריות שהושג על **המבטוח** גבוה מתקרת גבול האחריות על פי **פוליסה** זו, תהא **המבטחת** אחראית אך ורק לחלק היחסי של הוצאות המשפט הסבירות כיהס בין תקרת גבול האחריות ובין סכום האחריות, שהושג על **המבטוח**.

ג. לפני או תוך כדי ניהול הליכים או משא ומתן לפשרה, בקשר עם כל תביעה או סדרה של תביעות כלפי **המבטוח**, רשאית **המבטחת** לשלם ל**מבטוח** את סכום גבול או גבולות האחריות המתאימים, בניכוי כל סכום אשר **המבטוח** חייב למבטחת לפי **פוליסה** זו, לרבות השתתפות עצמית וכל סכום שכבר שולם בתור תגמולי ביטוח.

לאחר תשלום זה ותשלום הוצאות משפט סבירות בתוספת לכך, תהא המבטחת פטורה מכל אחריות נוספת בגין התביעה או התביעות ותוותר על ניהולן והפיקוח עליהן.

#### 7. חבות צולבת

נכללו בשמו של המבוטח כמפורט ברשימה יותר מאדם או גוף משפטי אחד, יחול הכיסוי של פרק זה על כל אחד מיחיד המבוטח, כאמור לעיל, בנפרד, כאילו הוצאה על שמו בלבד פוליסה זו על תנאיה, הוראותיה וחריגיה, כשהיא נפרדת ובלתי תלויה בקיומם של המבוטחים האחרים. דינה של שותפות הכוללת כמה אנשים, כדין גוף משפטי אחד. חבותה הכוללת של המבטחת לשיפוי כלפי כל יחיד המבוטחים יחדיו לא תעלה על תקרת גבול האחריות הנקוב ברשימה.

#### 8. חובת הזהירות של המבוטח

- א. על המבוטח לנקוט על חשבונו באמצעים סבירים על מנת להחזיק את הרכוש המבוטח במצב תקין.
- ב. על המבוטח לקיים את החיובים המוטלים עליו על פי כל דין למניעת תאונות, לרבות תקנות והוראות אחרות, המוטלות על ידי רשות מוסמכת.
- ג. נוכח המבוטח, או הובא לידיעתו, דבר קיומו של פגם או סכנה או סיכון כלשהם יעשה המבוטח מיד את הצעדים הדרושים לתיקונם או לסילוקם. המבטחת לא תהיה אחראית למקרה ביטוח, שנגרם על ידי פגם, שהמבוטח נמנע מלתקנו בהתאם להוראות המבטחת או גוף ציבורי כלשהו.
- ד. אין המבטחת חייבת בתגמולי ביטוח בעד נזק שהמבוטח יכול היה למנוע או להקטין בקרות מקרה הביטוח או לאחר מכן בנקיטת אמצעים סבירים או אמצעים שהמבטחת הורתה לו לנקוט.
- ה. הותנה שעל המבוטח לנקוט אמצעי להקלת הסיכון ואותו אמצעי לא ננקט תוך הזמן שנקבע לכך, יחולו הוראות חוק חזרה הביטוח המתייחסות לאי עמידת המבוטח בחבותו להודעה למבטחת על החמרת הסיכון.

## כתבי שירות

הכיסויים בתוקף אך ורק אם ציין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

### שירותי חירום

שירותי חירום הניתנים 24 שעות ביממה. טיפול בתקלות במערכות האינסטלציה, במערכות הביוב, במערכות החשמל ופתיחת דלתות נעולות בבית ע"י מנעולן, השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

### שירות עזרה ראשונה לשיניים

שירות חירום ועזרה ראשונה לשיניים, במרפאות המפורטות בכתב השירות, ניתנים 24 שעות ביממה לכל המשפחה. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

### שירות "בלי טובות"

שירות ייחודי לתיקונים קטנים והרכבות מכל הסוגים בדירה, כגון: תליית וילונות, תמונות וכו'. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

### שירות "בדק בית"

אחת לשנה, לפי בקשת המבוטח, יגיע נציג לבדיקה וטיפול בבית המבוטח. השירות כולל: בדיקת קרינה במכשירי המיקרוגל, ניקוי פילטרים למזגנים, פתיחת סיפונים בכל הכיורים, בדיקת תקינות ממסרי פחת במערכת החשמל, בדיקת כל השקעים והמפסקים בדירה ושימון דלתות וצירים כולל ארונות מטבח ואמבט. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

### שירות מוקד וטרינרי

שירות רפואה וטרינרית לחיות המחמד הביתיות במרפאות וטרינריות הפרוסות ברחבי הארץ וסיוע בטיפול חיית המחמד. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

### שירות מוקד מומחים

קבלת יעוץ, טלפוני או בבית המבוטח ע"י מומחים בתחומים כגון: תחזוקת הבית, עשה זאת בעצמך, יעוץ מקצועי בכל הקשור למרכזת הטלפונית בבית, צביעת הבית, נושא הדברה וטיפול בגינה. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

### שירות לטלויזיה חליפית

במקרה של שליחת הטלויזיה לתיקון חיצוני, מגיעה לכם טלויזיה חליפית לתקופה של עד שבעה ימים שתובא ותילקח מביתכם. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

### שירות למחשבים ביתיים

טכנאי מקצועי יגיע לתיקון תקלות במחשב הביתי או במדפסת הביתית, בבית המבוטח. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

### שירות ביקור רופא

משפחת המבוטח זכאית לביקור רופא בתחום רפואת המשפחה והילדים 24 שעות ביממה. ביקור רופא כולל: ביקור בית של רופא, בדיקה רפואית מקיפה, טיפול תרופתי ראשוני חינו, מרשם תרופות לבית מרקחת, הפנייה לבית חולים לפי הצורך ואף פינוי באמבולנס במקרים דחופים, מתן תעודת רפואית, שירותי מידע טלפוני ושירותי מעבדה עד הבית. השרות ינתן ע"י חברת פמי פרימיום

## **שירותי אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים**

**"חשמל מושלם"** - שירות תיקונים והחלפת כל חלק הטעון החלפה למכשירים החשמליים והאלקטרוניים הביתיים.  
**"פמי מצומצם"** - השרות כולל טלויזיות, וידאו/DVD ומיקרוגל בלבד.  
השרות ניתן ע"י מעבדות "פמי פרימיזם בע"מ".

## **שירות "סקונד אופיניון"**

קבלת חוות דעת רפואית שניה מאחד המרכזים הרפואיים הגדולים והמודרניים בארה"ב.  
השרות ניתן ע"י חברת סקונד אופיניון ישראל.

## **כיסוי "צנרת משלים"**

שירות משלים לכיסוי נזקי צנרת למבנה, המעניק טיפול בנזקי רטיבות כתוצאה מליקוי איטום.  
השרות ניתן ע"י חברת ש.ח.ר.

## **"גג יבש"**

תכנית כיסוי משלימה, לבעלי בתים פרטיים ודירות גג, המעניקה שירות תיקונים למערכות האיטום של גג המבנה.  
השרות ניתן ע"י חברת ש.ח.ר.

**\* פירוט הכיסויים והתנאים המחייבים כמפורט בכתב השירות.  
כפוף לרכישת הכיסוי והשתתפות עצמית כמפורט.**

# כתב שירות - ש.ח.ר - שירותי חירום

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צויין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

1. **בכתב שרות 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 בה נרכש כיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
  - 1.3 "מבטוח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
  - 1.4 "מבצע השירות" - חברת ש.ח.ר. אסיסטנט בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
  - 1.5 "הדירה" - כתובת המבטוח על פי פוליסת הביטוח.
  - 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור.
2. **שרותי חירום אותם יהיה מקבל השרות זכאי לקבל במסגרת כתב שרות זה הם כמפורט להלן:**
  - 2.1 **"תקלת אינסטלציה" במערכת מים קרים וחמים:**
    - 2.1.1 בארוע של דליפת מים כשהצינור הדולף הוא חיצוני (חשוף), יבוצע התיקון להפסקת הנזילה.
    - 2.1.2 בארוע של דליפת מים, כשהצינור הדולף הוא נסתר או פנימי - ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה (במידה ולא נדרש לצורך התיקון, פתיחת קירות או ריצוף).
    - 2.1.3 בארוע של דליפת מים מדוד מים חמים או ממתקני ההסקה, ינותק דוד המים בדירה.
    - 2.1.4 השרות לא יכלול תיקון מכשיר שעניינו שטיפה במים (כגון: מדיח כלים, מכונת כביסה).
  - 2.2 **תקלות אינסטלציה במערכת הביוב או מי דלוחין:**

במקרה של סתימה, יבוצע ניסיון לפתיחת סתימות במערכת הדלוחין 2" או ביוב 4" בתוך הדירה עצמה. השרות לא יכלול פתיחת סתימות בקיים משותפים ובבריכות הביוב. בכל מקרה, התיקון יכלול נסיון פתיחה באמצעות "קפיץ" בלבד.
  - 2.3 **מערכת החשמל:**

טיפול בתקלות הגורמות להפסקת חשמל כללית בדירה. איתור מקור התקלה, ביזודה והשבת מערכת החשמל לפעילותה. השירות ינתן בעת הפסקת חשמל כללית בדירה.
  - 2.4 **השירות אינו כולל תיקון תקלות אשר באחריותה של חברת החשמל.**

**פריצת דלתות - פתיחת דלתות נעולות:**

במקרה של נעילת דלתות חיצוניות ודלתות פנימיות של חדרים בהם נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול ע"י מפתח מתאים או פריצת הדלת באישור מקבל השרות. השרות כולל טיפול של פתיחה ופריצה בלבד, ואינו כולל תיקון נזקים שנוצרו בעקבות הפריצה כגון: משקוף/מנעול שבור וכו'.
3. **כללי**
  - 3.1 השרותים ניתנים 24 שעות ביממה כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור (משעה 14:00) ויום כיפור עד לשעתיים ממוצאי הצום, והם ניתנו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים/מיומנים לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השרותים.
  - 3.2 **השרותים ניתנו בכל הישובים בארץ.** באזורי יהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות, במקרים בהם לא ניתן לספק את השירות ע"י מבצע השירות יופנה מקבל השירות לנותן שירות פרטי. למען הסר ספק, בכל מקרה ההפניה תעשה ע"י מוקד השירות ולאחר אישור תיאום עימו.
  - 3.3 אם השרות יחייב החלפת חלפים, יחוייב מקבל השרות במחירם של החלפים בהתאם למחירון חלפים ועבודה של לוי יצחק.
  - 3.4 נזקק מקבל השירות לשירותי החירום כאמור בכתב הרחבה זו, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות לפי מספר טלפון 440-500-700-1, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הפוליסה בחברה (אם ידוע) ומספר ת"ז ויתאר את הבעיה ככל הניתן.
4. **דמי השתתפות**

בכל מקרה של קבלת שרות חירום ע"פ כתב שרות זה, ישלם מקבל השרות השתתפות עצמית בסך 45 ש"ח (ארבעים וחמישה ש"ח) כולל מע"מ. סכום זה בתוקף לכל תקופת הביטוח.

**מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440**

# כתב שירות - עזרה ראשונה לטיפול שניים

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

1. זכאות לשירות כוללת את המבוטח בן/בת הזוג וילדיו עד גיל 18.
2. מובהר בזאת כי המרפאות הינן המעסיקות של הרופאים שיתנו שירותים עפ"י כתב שירות זה והן בלבד תהיינה אחראיות לכל טיפול שיתנו רופאים לכתב שרות זה.
3. שירותי החירום והעזרה הראשונה ינתנו במרפאות שניים כמפורט להלן:
  - בין השעות 08:00 עד 20:00 - במרפאות שונות ברחבי הארץ עפ"י הפניית המוקד למרפאה הקרובה למקום מגורך.
  - בין השעות 20:00 עד 08:00 - במרפאות תורנים הנמצאות בירושלים, תל-אביב, חיפה, ובאר שבע, עפ"י הפנית המוקד.
4. שרותי החירום והעזרה הראשונה ינתנו עשרים וארבע שעות ביממה במשך כל השנה, למעט יום כיפור.
5. **שירותי החירום והעזרה הראשונה כוללים:**
  - 5.1 עששת נרחבת - סתימה זמנית.
  - 5.2 חלל פתוח בשן - סתימה זמנית.
  - 5.3 צוואר שן חשוף - חומר למניעת רגישות.
  - 5.4 דלקת חריפה - עקירת עצב או חומר חניטה.
  - 5.5 מורסה ממקור שן - ניקוז מורסה ו/או טיפול בסגר.
  - 5.6 דחיסת מזון - טיפול בחניכיים.
  - 5.7 דלקת סב כותרתית - שטיפה ו/או טיפול תרופתי.
  - 5.8 כאבים לאחר עקירה - שיכוך כאבים.
  - 5.9 מכתשית יבשה - ניקוי מכתשית ו/או טיפול תרופתי.
  - 5.10 דימום לאחר עקירה או פרוצדורה כרורגית - עצירת דימום.
  - 5.11 פצעי לחץ תחת תותבת קיימת - שחרור פצעי לחץ.
  - 5.12 נפילת כתרים - הדבקה זמנית.
  - 5.13 כל טיפול נוסף הנובע מכאב שניים - יתן טיפול להקלה או להפסקת הכאב.
  - 5.14 בדיקה וצילום השיניים הכואבות.
  - 5.15 מתן מרשם מתאים לשיכוך הכאב במקרה ולא ניתן לטפל בשן באותה עת.
6. **כללי:**
  - 6.1 כיסוי זה יכנס לתוקף ממועד תחילת הפוליסה ויהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה. הודיעה החברה למבצע השירות כי הפוליסה בוטלה או הסתיימה יסתיים באופן אוטומטי גם הכיסוי לפי כתב שירות זה.
  - 6.2 הרחבה זו כפופה לכל התנאים והסייגים של הפוליסה לה צורפה אלא אם כן שונו במפורש בהרחבה זו.
  - 6.3 נזקק מקבל השירות לשירותי חירום כאמור בכתב הרחבה זו, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות לפי מספר טלפון 1-700-500-440, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הפוליסה בחברה (אם ידוע) ומס' ת"ז, ויתאר את הבעיה הרפואית ככל הניתן.

**מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440**



# כתב שירות - "בלי טובות"

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

## 1. בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:

- 1.1 "החברה" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.2 "פוליסת הביטוח" - פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
- 1.3 "מבטוח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.4 "מבצע השירות" - חברת שחר אסיסטנס בע"מ.
- 1.5 "הדירה" - כתובת המבטוח על פי פוליסת הביטוח.
- 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 03-5769235 או 1-700-500-440.

## 2. השירות

- 2.1 השרותים על פי כתב שרות זה ינתנו באמצעות מבצע השרות קבוע להלן בכתב שרות זה.
- 2.2 השרותים אותם יהיה המבטוח זכאי לקבל במסגרת כתב שרות זה הם כמפורט להלן:
  - 2.2.1 תיקונים פשוטים בדירה, לא כולל עבודות אינסטלציה. התיקונים אינם כוללים עבודות הכרוכות בפתיחת קירות, הריסתם או בנייה מחדש, הרמת רצפות או אריחי קרמיקה, עבודות סידוד וכיוב' עבודות במבנה הדירה עצמה.
  - 2.2.2 התקנת פשוטות בדירה, כגון: התקנת תמונות, וילונות, מדפים וכיוב'.
  - 2.2.3 הרכבת ריהוט שנרכש על ידי המבטוח בשיטת "עשה זאת בעצמך" או "הרכבה עצמית".
- 2.3 השרותים ינתנו לדירה המבטוחת בלבד ואין המבטוח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
- 2.4 השרותים אינם כוללים אספקה של חומרי הגלם הדרושים לצורך ביצועם (למעט דיבלים, ברגים, מסמרים וסיליקון), ועל המבטוח לרוכשם על חשבונו לפני המועד שתואם עמו לביצוע השרות.

## 3. כללי

- השרותים ניתנים בין השעות 08:00 עד 17:00 בימים א'-ה' שאינם ימי חג, וביום ו' וערב חג - מהשעה 08:00 עד 13:00 (להלן "ימי עבודה").
- השרותים יבוצעו תוך שני ימי עבודה מהמועד בו נמסרה הקריאה למוקד, ובלבד שנמסרה במהלך יום עבודה, אלא אם ביקש המבטוח שיבוצעו במועד מאוחר יותר. נמסרה הקריאה במועד שאינו יום עבודה כהגדרת לעיל, יבוצעו השרותים תוך 3 ימי עבודה.
- השרותים ינתנו בכל הישובים בארץ, למעט בערבה, יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות.

## 4. השתתפות עצמית

בכל מקרה של קבלת שרות עפ"י כתב שרות זה, ישלם המבטוח דמי השתתפות עצמית בסך של 99 ש"ח (תשעים ותשע ש"ח) כולל מע"מ עבור כל שעת עבודה, וסכום יחסי בגין חלק משעה, אך בכל מקרה לא פחות מ-99 ש"ח כולל מע"מ לביקור אחד. הסכום האמור עדכני ליום 1.1.04 והוא יעודכן בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. התשלום יבוצע במזומן לנותן השרות במועד קבלת השרות כנגד קבלה. חשבונית מס כד"ן תשלח בנפרד. לא שולמו דמי השרות כאמור לעיל - יהא מבצע השרות רשאי להפסיק ליתן את השרות למבטוח לאחר שנתן למבטוח הודעה בכתב על כך.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440

# כתב שירות לשירות "בדק בית"

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צויין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

## 1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
- 1.1 **"החברה"** - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
  - 1.2 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
  - 1.3 **"מבטוח"** - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
  - 1.4 **"מבצע השירות"** - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
  - 1.5 **"הדירה"** - כתובת המבטוח על פי פוליסת הביטוח.
  - 1.6 **"המוקד"** - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 03-5769235 או 1-700-500-440.
  - 1.7 **"ימי עבודה"** - ימים א'-ה' שהינם ימי חול מהשעה 08:00 עד 17:00 וימי ו' וערבי חג מהשעה 08:00 עד 13:00.

## 2. השירות

- 2.1 השירותים על פי הרחבה זו יינתנו באמצעות מבצע השרות או מי מטעמו כקבוע להלן.
- 2.2 השירותים אותם יהיה המבטוח זכאי לקבל במסגרת הרחבה זו הם כמפורט להלן:  
סוג השרות - בדק בית כללי - בדיקת המערכות המפורטות והטיפולים המפורטים להלן וכן דו"ח ליקויים נוספים והמלצות לתיקונם.  
תדירות - אחת לשנה.  
זמן לקבלת שרות - עד שבוע מקבלת הקריאה במוקד.  
השירות כולל: ניקוי פילטרים למזגנים, שימון דלתות וצירים כולל ארונות מטבח ואמבט, פתיחת הסיפונים למניעת סתימות בכל הכיורים בבית, בדיקת תקינות ממסרי הפחת במערכת החשמל, בדיקה של כל השקעים והמפסקים בדירה, בדיקת קרינה במכשירי המיקרוגל.  
דו"ח ובו פירוט הליקויים והמלצות לתיקון יישלח למבטוח עד ארבעה ימי עבודה מיום הביקור בדירה.

## 3. כללי

- 3.1 השירותים ניתנים בימי עבודה.
- 3.2 נזקק המבטוח לשרות יפנה טלפונית למוקד יזדהה בשמו, כתובתו, מס' טלפון בדירה, מספר פוליסת הביטוח (אם ידוע) ומס' ת"ז, יתאר את השרות הספציפי שהוא מבקש לקבל ומסור את כל הפרטים הנוספים שיתבקשו על ידי המוקד לצורך ביצוע השירותים על פי הרחבה זו.
- 3.3 **השירותים יינתנו בכל הישובים בארץ למעט יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות.**
- 3.4 השירותים יינתנו לדירה המבטוחת בלבד.
- 3.5 בכל עניין הקשור בקבלת השירותים בעקבות כתב שרות זה, על המבטוח לפנות תחילה למבצע השרות.

## 4. סייגים להרחבה

- על אף האמור לעיל השירותים לא יינתנו בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 4.1 בישובים המצויים ביהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות.
  - 4.2 מצב המערכות מחייב טיפול העלול לגרום לסיבוך נוסף או להרעה במצב, עפ"י חוות דעתו המקצועית של ספק השירות.
  - 4.3 יגרם נזק למושא הטיפול באם יינתן השרות על-פי חוות דעתו המקצועית של ספק השרות.  
דו"ח המפרט את הסיבות לאי-מתן השרות יישלח למבטוח וכן לחברת הביטוח 24 שעות ממועד הביקור המתוכנן.

5. דמי שירות

בכל מקרה של קבלת שירות בדק בית עפ"י כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות השתתפות עצמית בסך של 99 ש"ח (תשעים ותשע ש"ח) כולל מע"מ. סכום זה יעודכן מעת לעת, בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. סכום זה עדכני לתאריך 1.7.2004. התשלום יבוצע במזומן לנותן השירות במועד קבלת השירות כנגד קבלה. חשבונית מס כדין תשלח בנפרד.

6. תקופת תוקפה של כתב שירות זה

6.1 כתב שירות זה יכנס לתוקף במועד תחילת תוקפה של הפוליסה ויהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה.

6.2 הודיעה החברה למבצע השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופת הביטוח. יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא הודעה של מבצע השירות למבוטח.

6.3 תחילת מתן השירותים בגין שירות זה יהיה מיד עם כניסת הפוליסה לתוקף.

**מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440**

# כתב שירות - מוקד וטרינרי

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

1. בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
  - 1.1 "מבצע השרות" - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם אחר מטעמה.
  - 1.2 "החברה" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
  - 1.3 "פוליסת הביטוח" - פוליסת הביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
  - 1.4 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
  - 1.5 "רופא וטרינרי" - בעל רישיון לעסוק ברפואה וטרינרית במדינת ישראל.
  - 1.6 "חיות מחמד" - כלבים, חתולים, ציפורים ומכרסמים.
  - 1.7 "מוקד השירות" - מוקד טלפוני ארצי, המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור בטלפון 03-5769235 או 1-700-500-440.
2. השירות
  - 2.1 המבוטח יהיה זכאי לקבל את השרותים המפורטים להלן מרופא וטרינר, במרפאתו של הוטרינר, וזאת על פי הפניה של המוקד.
  - 2.2 המבוטח יאחזק לקבל שרות רפואי וטרינרי לחיית המחמד שבבעלותו כמפורט להלן, ושרותים אלה בלבד:
    - 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהבעלים של חיית המחמד.
    - 2.2.2 בדיקה גופנית של חיית מחמד, לרבות שימוש במכשירי עזר כגון: סטטוסקופ, מד חום.
    - 2.2.3 הכל כפי שידרש ע"פ שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
    - 2.2.4 קביעת אבחנה רפואית.
    - 2.2.4 קבלת תרופות ראשוניות לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
    - 2.2.4 קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
    - 2.2.5 הפניית חיית המחמד לחדר מיון בבית חולים לבעלי חיים, לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
  - 2.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, מובהר, כי השרות לא כולל: זריקות, חיסונים, התערבות כירורגית, ניתוחים בדיקות, צילומי רנטגן, טיפולים קוסמטיים, טיפולי שיניים ותרבויות מעבדה.
  - 2.3 הזכות לקבלת השרות על פי כתב שרות זה הינה אישית, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר. השימוש בשרות מוגבל לעד 4 פעמים בשנה.
  - 2.4 מובהר בזאת כי לא ינתנו החזרים כספיים למבוטחים אשר פנו לקבלת שירותים שלא באמצעות מוקד שחר אסיסטנס.
3. כללי
  - 3.1 השרות על פי כתב שרות זה ינתן בימים א'-ה' שאינם ימי חג, מהשעה 08:00 עד 19:00 בימי ו' וערבי חג, השרות ינתן מהשעה 08:00 עד 13:00.
  - 3.2 במקרי חרום ניתן לפנות למוקד גם במועדים החורגים מהמפורט בסעיף 3.1 לעיל, ובמידה ויהא רופא וטרינר באזור מגוריו של המבוטח, הזמין לתת את השרות, ינתן השרות גם במועדים החורגים מהאמור לעיל, כנגד תשלום דמי שירות מוגדלים כמפורט להלן.
  - 3.3 בכל מקרה השרות לא ינתן בערב יום כיפור וביום כיפור עד שעתיים לאחר תום הצום.
  - 3.3 נזקק המבוטח לשרות כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד לפי מספר הטלפון המצוין לעיל יזדהה בשמו, כתובתו, מס' פוליסת הביטוח שלו (אם ידוע).
  - 3.4 השרות ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
  - 3.5 השרות ינתן במרפאה של הרופא הוטרינר, כשהמבוטח גיע אליה עם חיית המחמד בעצמו ועל חשבון, בכפוף לאמור בסעיף 2.3 לעיל.
  - 3.6 עם תום מתן השרות יחתום המבוטח על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר כי הרופא הוטרינר נתן את השרות.
  - 3.7 במקרה שהמבוטח יבקש לבטל את פנייתו לקבלת השרות, יודיע על כך המבוטח למוקד. למען הסר ספק מובהר, כי על המבוטח להודיע למוקד על ביטול פנייתו, גם אם מסר על ביטול הפנייה לרופא הוטרינר שיצר עמו קשר טלפוני.

- 3.8 על אף האמור בכתב שרות זה, שחר אסיסטנס לא תהא מחוייבת ליתן את השרות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים וטרנירים או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות שחר אסיסטנס למונעו.
- 3.9 מחוייבותה של שחר אסיסטנס כלפי המבוטח בטיפול הפנייה של מבוטח לקבלת השרות תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 3.9.1 הפניית המבוטח לרופא וטרניר וקבלת השירות על ידו עם מתן האישור כנזכר בסעיף 3.6.
- 3.9.2 ביטול הפנייה לקבלת השרות ע"י הודעת מבוטח למוקד.
- 3.10 **האחריות בגין איכות השרות ו/או בגין רשלנות רפואית תחול על הרופא הטרניר הרלוונטי בלבד ושחר אסיסטנס לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:**
- 3.10.1 איכות הטיפול נשוא כתב שרות זה.
- 3.10.2 כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או לכל אדם אחר בקשר עם מתן השרות נשוא כתב שרות זה על ידי הטרניר.
- 3.10.3 הוצאות שהוציא המבוטח עבור טיפול, החורג מהשרות המפורט בסעיף 2.2 לכתב שרות זה.
- 3.11 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הרופא הטרניר שיתן בפועל את השרות, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למבוטח או כל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן השרות, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי שחר אסיסטנס ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של הרופאים הטרנירים והן לא תהיינה אחראיות כלפי מבוטח כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.
4. **השתתפות עצמית**  
המבוטח ישלם ישירות לרופא הטרניר, שביצע את השרות, השתתפות עצמית בסכום של 109 ש"ח (מאה ותשע ש"ח) כולל מע"מ, בגין כל חייט מחמד, אשר ניתן לה השירות.  
הסכום האמור עדכני ליום, 1.7.04 והוא יעודכן בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. במקרה של אי תשלום דמי השרות על ידי המבוטח, תהא נותנת השירות זכאית להפסיק ליתן את השירות למבוטח לאחר שנתנה למבוטח הודעה בכתב על כך.  
במידה ויחול שינוי בשיעור במע"מ יעודכנו דמי השירות בהתאם.  
המבוטח ישלם ישירות לרופא הטרניר תמורה בגין תרופה בבקבוקים ו/או בגין זריקות ו/או בגין תרופה באמפולות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו ע"י הרופא הטרניר.
5. **תקופת תוקפו של כתב השירות**  
כתב שרות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח.  
הודיעה חברת הביטוח לשחר אסיסטנס כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שרות זה, וזאת ללא כל הודעה של שחר אסיסטנס למבוטח.
6. **סמכות השיפוט**  
בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שרות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

**מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440**

# כתב שירות מוקד מומחים

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

1. הגדרות  
בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
  - 1.1 "חברת הביטוח" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
  - 1.2 "פוליסת הביטוח" - פוליסת ביטוח של חברת הביטוח לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירות הניתן על פי כתב שירות זה.
  - 1.3 "מבטוח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
  - 1.4 "מבצע השירות" - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
  - 1.5 "הדירה" - כתובת המבטוח על פי פוליסת הביטוח.
  - 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפורים עד שעתיים לאחר סיום הצום בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235.
2. השירות
  - 2.1 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו באמצעות מבצע השרות כקבוע להלן בכתב שרות זה.
  - 2.2 כתב שרות זה המאפשר למבטוח לקבל סיוע טלפוני ממוקד המומחים לאיתור מידע רלוונטי לטיפול בבית, ובמידת הצורך - הפניית המניו למומחה טלפוני או איש מקצוע מיומן בטיפול בבעיה נשוא הפניה לשם מתן יעוץ בבית המבטוח.
  - 2.3 השירותים אותם יהיה המבטוח זכאי לקבל במסגרת כתב שרות זה כוללים מידע ויעוץ בנושאים הבאים:  
תחזוקת בית - דגשים לאחזקה עונתית של הבית.  
עשה זאת בעצמך - איך לעשות מה? איך לקדוח נכון בקרמיקה, איך לטפל באיטום חלונות, איך להרכיב מדף. ייעוץ מקצועי בכל הקשור למרכזת הטלפוניה בבית.  
צביעת הבית - מידע ויעוץ בכל הקשור לבחירת צבעים ולשיטות צביעה בבית. יעוץ לנושא הדברה.  
מידע יעוץ והכוונה בכל הקשור לטיפול בניקיון הבית.  
טיפול בגינה לרבות המלצות של שעות ואופני השקיה, ריסוס ועוד.
  - 2.4 השרותים יינתנו בדירה המבטוחת בלבד ואין המבטוח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
  - 2.5 השרותים אינם כוללים אספקה של חומרי הגלם הדרושים לצורך ביצועם למעט דיבלים, ברגים, מסמרים וסיליקון, ועל מקבל השרות לרוכשם על חשבונו לפני המועד שתואם עימו לביצוע השרות.
3. כללי
  - 3.1 השירותים ניתנים בין השעות 8:00 ל-17:00 בימים א'-ה' שהינם ימי חול (להלן - "ימי עבודה").
  - 3.2 נזקק המבטוח לשרות יפנה טלפונית למוקד יזדהה בשמו, כתובתו, מס' טלפון בדירה, מספר פוליסת הביטוח (אם ידוע) ומס' ת"ז, יתאר את השרות הספציפי שהוא מבקש לקבל וימסור את כל הפרטים הנוספים שיתבקשו על ידי המוקד לצורך ביצוע השירותים על פי כתב שירות זה.
  - 3.3 השרותים יבוצעו תוך שני ימי עבודה מהמועד בו נמסרה הקריאה למוקד, ובלבד שנמסרה במהלך יום עבודה.
  - 3.4 יעוץ טלפוני ינתן בכל היישובים בארץ. הגעת בעל מקצוע לשם מתן יעוץ ינתן בכל היישובים בארץ למעט בערבה, יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות.
4. השתתפות עצמית
  - 4.1 יעוץ טלפוני ינתן בחינם. יעוץ בבית המבטוח כרוך בתשלום. בכל מקרה של הגעת בעל מקצוע לבית המבטוח, תעריף הביקור יהיה 50% ממחיר יעוץ על פי מחירו, אולם לא יותר מ-100 ש"ח (מאה ש"ח) כולל מע"מ עבור ביקור.
  - 4.2 התשלום יבוצע במזומן לנותן השרות בפועל במועד קבלת השרותים כנגד קבלה. חשבונית מס כדין תשלח בנפרד ע"י מבצע השרות. לא שולמו דמי השרות כאמור לעיל - יהא מבצע השרות רשאי להפסיק ליתן את השרות למבטוח לאחר שנתן למבטוח הודעה בכתב על כך.
5. תקופת תוקפה של הרחבה זו
  - 5.1 הרחבה זו תיכנס לתוקף במועד תחילת תוקפה של הפוליסה ותהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה.
  - 5.2 הודיעה החברה למבצע השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופתה תסתיים באופן אוטומטי גם הרחבה זו וזאת ללא כל הודעה של מבצע השרות למבטוח.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440

# כתב שירות - טלויזיה חליפית

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

## 1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידי:

- 1.1 **"מבצע השירות"** - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
- 1.2 **"חברת הביטוח"** - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.3 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח של חברת הביטוח לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
- 1.4 **"מבוטח"** - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.5 **"הדירה"** - הדירה כפי שמצויינת בפוליסת הביטוח ואשר בה נמצאת הטלויזיה.
- 1.6 **"מקבל השירות"** - מבוטח אשר פרטיו דווחו למבצע השירות בטרם קבלת השירות.
- 1.7 **"המוקד"** - מוקד טלפוני ארצי המופעל 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור מהשעה 14:00 עד שתיים לאחר סיום הצום אשר מופעל ע"י "שחר אסיסטנס" בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235.
- 1.8 **"טלויזיה"** - מקלט טלויזיה ביתי צבעוני.
- 1.9 **"טלויזיה חליפית"** - מקלט טלויזיה בעל מנורת מסך של "25".

## 2. השירות

- השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השרות על ידי נותן השרות מטעם מבצע השרות (להלן - נציג השרות) בכל מקרה של תקלה בטלויזיה אשר ברשות מקבל השרות וכמפורט להלן:
- 2.1 תאום והגעת הנציג השרות לדירת מקבל השירות במועד הנחו למקבל השרות.
  - 2.2 נציג השרות יספק למקבל השרות טלויזיה חליפית יחתימו על טופס קבלת המכשיר.
- טלויזיה חליפית תסופק בכל מקרה שבו הטלויזיה התקולה תהיה בדירת מקבל השרות בזמן הגעת נציג השרות, בכל מקרה בו טלויזיה התקולה לא תהיה בדירת מקבל השרות בזמן הגעת הנציג, יהיה על מקבל השרות להציג תעודת מסירה לתיקון.
- 2.3 טלויזיה חליפית תסופק על ידי מבצע השירות לתקופה של עד 7 ימים או עד סיום תיקון הטלויזיה התקולה (הקצר מביניהם).
  - 2.4 מקבל השרות ידווח למוקד במועד סיום התיקון של הטלויזיה התקולה והמוקד יתאם עימו הגעת נציג שרות לדירתו לשם איסוף הטלויזיה החליפית.
  - 2.5 ירצה מקבל השרות להשאיר את הטלויזיה החלופית אצלו מעבר לתקופה של 7 ימים או לאחר מועד סיום התיקון של הטלויזיה התקולה (הקצר מביניהם), ישא מקבל השרות בתשלום של 30 ש"ח כולל מע"מ עבור כל יום.

## 3. כללי

- 3.1 נזקק מקבל השרות לשרות, יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בדירה, מספר הפוליסה (אם ידוע) ומס' ת"ז, וכל פרט שידרש על מנת לזהותו כלקוח הזכאי לקבלת השרות על פי כתב שרות זה.
- 3.2 **השרותים יינתנו בכל הישובים בארץ. ואולם, באזורי יהודה ושומרון, חבל עזה וכן בשטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות יגיע מבצע השירות אל היישוב הגדול הקרוב אל אזור זה על מנת לספק למקבל השירות את הטלויזיה החלופית. בתום תקופת השירות יגיעו מקבל השירות ונציג מבצע השירות ליישוב הגדול הקרוב לאזור זה על מנת להעביר את הטלויזיה החלופית אל נציג מבצע השירות.**
- 3.3 השרות יינתן בכל ימות השבוע, למעט בערב יום הכיפורים משעה 14:00 עד שתיים לאחר הצום, בשעות 08:00-24:00.
- 3.4 **מקבל השרות זכאי להפעיל את השרות עד 4 פעמים בתקופה של שנה.**
- 3.5 היה ונגרם נזק לטלויזיה החליפית של שבר בשל פעולה בזדון על ידי מקבל השירות, יישא מקבל השירות בעלות התיקון.

## 4. זמן השרות

- 4.1 הודיע מקבל השרות למוקד על תקלה בטלויזיה עד 20:00 בלילה - זכאי מקבל השרות לקבל את הטלויזיה החליפית בדירתו תוך טווח של עד 4 שעות מרגע הודעתו למוקד על טלויזיה תקולה.

- 4.2 הודיע מקבל השרות למוקד על תקלה בטלויזיה בין השעות 20:00 ל-24:00 זכאי מקבל השרות לקבל את הטלויזיה החליפית בדירתו עד השעה 10:00 בבוקר.
- 4.3 הודיע מקבל השרות למוקד על תקלה בטלויזיה בין השעות 24:00 ל-08:00 בבוקר למחרת - זכאי מקבל השרות לקבל את הטלויזיה החליפית בדירתו עד השעה 12:00 בבוקר.
- 5. השתתפות עצמית**
- 5.1 השתתפות עצמית בסך 30 ש"ח (שלושים ש"ח) ליום כולל מע"מ כחוק (להלן "דמי השתתפות עצמית"). התשלום יבוצע לידי נתן מבצע בפועל, במועד קבלת השרות כנגד חשבונית מס.
- 5.2 מוסכם במפורש כי תשלום דמי השרות יהווה תנאי למתן שרות.

## מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440



# כתב שירות - מחשבים ביתיים

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

## 1. הגדרות

- 1.1 "מבצע השרות" - ש.ח.ר. אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
- 1.2 "שחר" - חברת ש.ח.ר. אסיסטנס בע"מ.
- 1.3 "החברה" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.4 "פוליסת ביטוח" - פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתן בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
- 1.5 "המבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.6 "שעות העבודה" - בימים א-ה שהינם ימי חול משעה 08:00 עד 17:00 בימים א-ה, בימי ו' או ערבי חג, משעה 08:00 ועד 13:00. שעות העבודה למוקד הסיוע הטלפוני בימים א-ה בלבד משעה 08:00 ועד 24:00, והכל למעט ערבי חג וחג.
- 1.7 "מוקד שירות" - מרכז השירות של ש.ח.ר. אסיסטנס ו/או כל גורם מטעמה.
- 1.8 "קריאת שירות" - דיווח למוקד על תקלה בציוד.
- 1.9 "ציוד או פרטי ציוד" - מחשב ביתי ומדפסת כהגדרתם להלן הנמצאים בכתובת ביתו של הלקוח - ובלבד שלחברה המייצרת אותם קיים סוכן מכירות בישראל הנותן גם שירות אחזקה לאותו דגם וקיימים חלפים זמינים בישראל.
- 1.10 "מחשב ביתי" - מחשב אישי נייד שולחני למעט מקינוטש ו/או תואם מקינוטש - שאינו בשימוש מסחרי/עסקי- אשר לו מעבד מרמת PENTIUM 2 ומעלה, מסך יחיד מסוג שפופרת בגודל שלא יעלה על 17 אינץ', ומדפסת ניחת לשימוש ביתי המאפשרת הדפסה של עד 12 עמודים בדקה על פי הגדרת היצרן אשר לו ו/או לחלקיו נציג מכירות בארץ ומפרט טכני כדלקמן: זיכרון פנימי בנפח כלשהו, כונן דיסקים כלשהו, לוח מקשים כלשהו, כרטיס קול כלשהו, כונן CD ROM ו/או מודם - מודם פקס ככל שהם קיימים למעט כרטיסי T.V., כרטיסי וידאו, כונן DVD, סורקים, צורבים, ג'ויסטיק, עכבר ומקלדת.

## 2. השירותים

השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו על ידי נותן השירות כקבוע להלן בכתב שירות זה. השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה הינם שירותים אך ורק לציוד בכתובת בית הלקוח. השירותים מתייחסים לחומרה בלבד - הכל בהתאם ובכפוף לאמור בכתב שירות זה. השירותים הינם אישיים ואינם ניתנים להעברה.

## 3. השירותים אותם יהיה מקבל השירות זכאי לקבל במסגרת כתב שירות זה הם כמפורט להלן:

- 3.1 סיוע טלפוני ממוקד השירות.
  - 3.1.1 סיוע טלפוני מהמרכז הטכני של נותן השירות בנוגע לתפעול הציוד כהגדרתו לעיל מהיבטי חומרה HELP DESK.
  - 3.1.2 מענה על כל השאלות הקשורות לתפעול המחשבים בהיבטי חומרה.
  - 3.1.3 אבחון ומתן עזרה ראשונה במקרה של תקלה בחומרה.
  - 3.1.4 מובהר בזאת כי במקרה של מתן סיוע טלפוני לא יגבו דמי השתתפות עצמית כלשהם.
- 3.2 שירות באתר הלקוח
  - 3.2.1 תיקון לקולטים או תקלות ציוד כהגדרתו לעיל והכל בהתאם לתנאי השירות המפורטים בכתב שירות זה.
  - 3.2.2 תיקון תקלות בחומרת המחשבים.
  - 3.2.3 תיקון תקלות במדפסות.
  - 3.2.4 תיקון/החלפת מודמים במקרה של תקלה.
  - 3.2.5 התיקונים האמורים בסעיפים 3.2.1 ו-3.2.4 לעיל, אינם כוללים אספקת החלפים הנדרשים לתיקון התקלה ולהשמשות המערכת.
  - 3.2.6 יינתן שירות למערכות עם תוכנת הפעלה המפורטות להלן ולהלן בלבד: מערכת הפעלה מסוג חלונות 95/98 וחלונות 2000 וכל מערכת הפעלה אשר תופץ מסחרית בשוק, מודגש כי השירות לתוכנת הפעלה כולל שחזור מערכת ההפעלה בעקבות תקלת חומרה

- לרבות התקנה מחדש, במידה וברשות הלקוח מצוי במועד מתן השירות עותק זמין להתקנה, ועל פניו גם מורשה להתקנה. מובהר כי במקרה ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות - על פניו, העותק שבידי הלקוח אינו מורשה, לא תבוצע התקנה מחדש של מערכת ההפעלה.

**3.3 זמני תגובה לטיפול בקריאות שירות**

- 3.3.1 סיוע טלפוני עד 60 דקות מרגע קליטת פניית הלקוח במוקד השירות.
- 3.3.2 שירות באתר הלקוח - תחילת מתן השירות לא תהיה יאורך משני ימי עבודה שלאחר מועד פניית הלקוח למוקד השירות ובלבד שהקריאה התקבלה עד השעה 16:30 קריאות שהתקבלו לאחר השעה 16:30 יטופלו תוך 3 ימי עבודה.

**4. השתתפות עצמית**

- 4.1 בכל מקרה של מתן שירות לתקלה למכשיר בודד בבית המבוטח על פי כתב שירות זה ישלם המבוטח השתתפות עצמית בסך 160 ש"ח (מאה ושישים ש"ח) כולל מע"מ כחוק. התשלום יבוצע לידי נותן השירות בפועל, במועד קבלת השירות כנגד חשבונית מס.
- 4.2 מוסכם במפורש כי תשלום ההשתתפות העצמית יהווה תנאי למתן שירות.

**5. אחריות**

- 5.1 הלקוח יהיה זכאי לאחריות של שלושה חודשים על כל תיקון אשר בוצע על ידי נותן השירות במסגרת כתב שירות זה. במהלך שלושה חודשים כאמור לא תיגבה השתתפות עצמית נוספת - על תיקון של אותו רכיב שתוקן.
- 5.2 למען הספק - מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל נזק שייגרם ללקוח או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה מכל סיבה, למעט אחריות של מבצע השירות בלבד אך ורק לנזקים פיזיים ישירים לציוד כמוגדר לעיל כתוצאה ממעשיו או מחדליו של מבצע השירות בעת קיום כתב שירות זה. מבלי לגרוע מהאמור, מבצע השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו לציוד כתוצאה משירות ו/או כתוצאה מרשלנותו ו/או רשלנות עובדיו של מבצע השירות - לרבות תיקון חוזר של הציוד או החלפתו בציוד תקין. תיקן מבצע השירות את הציוד תיקון חוזר או החליף אותו כאמור יראו אותו כמי שעמד בתנאי סעיף זה והלקוח לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על פי הדין.
- 5.3 בשום מקרה לא יהיו נותן השירות ו/או מי מטעמו אחראים לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רווח או חסרונות צפויים או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון או לתביעות כלשהן נגד המבוטח מצד שלישי כלשהו אף אם ניתנה למבצע השירות הודעה בדבר אפשרות לנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותיה לטובת מי מעובדיו או שליחי או שולחי מבצע השירות.
- 5.4 מבצע השירות ו/או גורם מטעמו לא יהיו אחראים לכל תוצאה הנובעת מאי אספקת חלפים על ידי היצרן ו/או היבואן מסיבה שאינה תלויה בהם. כמו כן נותן השירות ו/או כל גורם מטעמו לא יהיו אחראים לכל תוצאה הנובעת מהיות החלפים פגומים באופן כלשהו.

**6. תנאים כלליים**

- 6.1 מסגרת האחריות של מבצע השירות הינה שלושה חודשים עבור העבודה וחלק החילוף עצמו. למען הסר ספק במקרה של ביקור חוזר באתר שלא עקב תקלה בחלק החילוף במסגרת האחריות כאמור, יש לשלם דמי שירות מחדש.
- 6.2 אין נותן השירות מחויב במתן שירות ללקוח אשר לא שילם את השתתפות העצמית.
- 6.3 החלפת דיסק קשיח איננה כוללת העברת מידע אשר היה מאוחסן בדיסק הישן. נותן השירות יודיע ללקוח על הצורך בהעברת המידע קודם להחלפת הדיסק הקשיח. מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל תוצאה או בעיה הנובעת מהעברת המידע אשר היה מאוחסן בדיסק הישן.
- 6.4 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים ביצוע תוספות/שינויים בהגדרות תוכנת הרשת ו/או פרטי החומרה הקיימים, אלא אם התוספות/שינויים נובעים מהשירות שניתן ללקוח.
- 6.5 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות תוכנה/חומרה אשר אינם כלולים במסגרת השירות על פי כתב שירות זה.

**7. חריגים**

- 7.1 השירות למחשבים אינו כולל שבר ו/או חלקים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, דיסקטים, מקלדות, עכברים, וכן חלקים פלסטיים חיצוניים. בגין החלפת חלקים אלו יחוייב הלקוח בתשלום מחירם.

- 7.2 השירות אינו כולל שירות למחשבי מקינטוש ו/או תואמי מקינטוש ו/או מחשבים המשמשים למטרות עסקיות. במקרים שיתגלה מחשב מהסוגים המפורטים בסעיף זה, אף אם ארעה תקלה המזכה בשירות על פי תנאי כתב שירות זה, תבוטל הזכאות לשירות והתקלה לא תטופל, על פי שיקול דעתו הבלעדית של נותן השירות ויחזר ללקוח התשלום בגין חלק התקופה השנתית אשר שולם עד למועד הביטול. מוסכם כי מעבר להחזר התשלום אין ולא יהיו ללקוח כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות נוספות כלפי מבצע השירות.
- 7.3 השירות אינו כולל טיפול בצידוד ו/או תיקון ו/או אספקת חלפים, במידה ונעשו תיקונים ו/או נזקים ו/או קלקולים ו/או שינויים בצידוד שלא על ידי נותן השירות כל עוד כתב שירות זה בתוקף.
- 7.4 השירות על פי כתב שירות זה לא ינתן לשם תקלה או נזק שנגרם במזיד או ברשלנות על ידי מקבל השירות או צד שלישי. מקבל השירות מתחייב כי השימוש אשר יעשה בצידוד יהיה אך ורק על פי הוראות היצורן או מי מטעמו או הוראות אשר יקבל מנותן השירות.
- 7.5 השירות אינו חל על תיקוני ציוד שנדרשו בשל תאונות, אסונות טבע, נזקי דליקה, אש או מים, מלחמה, הפגנות, התפרעויות, נזקי מכרסמים, חרקים ו/או חיות בית, נזק שנגרם על ידי הובלה של הלקוח, תקלות ברשת חשמל או רשת מיזוג האוויר, בעיות במתח הרשת ופגיעות ברק ו/או כל סיבה אחרת שאינה שימוש רגיל וכן נזקי וירוסים בין אם הלקוח מצויד בתוכנת הגנה מפני וירוסים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.
- 7.6 השירות אינו כולל טיפול בצידוד ו/או תיקוני ו/או אספקת חלפים, במקרה והופסק יבוא הציוד לארץ ו/או שהופסק הטיפול בצידוד על ידי סוכן מכירות בישראל או שאין להשיג חלפים זמינים לתקלה, אלא אם ניתן לתת את השירות ולהשיג חלפים לפי שיקול דעתו הבלעדית של מבצע השירות.
- 7.7 אם יתברר שהתקלה לא הייתה בצידוד הזכאי לשירות ו/או נבעה מצידוד אחר שברשות הלקוח - אזי יחייב נותן השירות את הלקוח בכל העלויות שנגרמו עקב קריאת שירות זו - לפי מחירון מבצע השירות. מחיר התיקון והחלפים יוצג ללקוח לפני ביצוע התיקון, לאישורו. הלקוח מתחייב לפרוע תשלום זה באופן מיידי.
- 7.8 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות תוכנה והפעלת כל סוגי משחקי המחשב וכו'.
- 7.9 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות שדרוג תוכנה ו/או עדכון תוכנה, למעט שיחזור מערכת הפעלה אשר נפגעה עקב תקלת חומרה כאמור בכתב שירות זה ובכפוף לסעיף 3.2.2 לעיל.
- 7.10 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות לתשתית תקשורת.
8. תקופת הכיסוי
- 8.1 כתב שירות זה הינו לתקופה המצוינת בפוליסת הביטוח אלא אם כן, בוטלה או פקעה הפוליסה קודם לכן.
- 8.2 לא ינתן שירות על פי כתב שירות זה והוא יבוטל, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות:
- 8.2.1 במידה והלקוח אפשר העברת זכויות לפי כתב שירות זה לאחר שאינו זכאי.
- 8.2.2 במידה והלקוח לא שילם תשלום מהתשלומים בהם הוא חב על פי כתב שירות זה לרבות תשלום דמי השירות.
9. כללי
- 9.1 נזקק מקבל השירות לאיזה מהשירותים, יפנה למוקד "שחר אסיסטנס" בטל' 1-700-500-440 על מנת למסור את קריאתו לקבלת השירות.
- 9.2 השירותים ינתנו כנגד מסירה תלפנית של פרטים מזיהם והצגת מסמך מזהה לטכנאי.
- 9.3 השירותים ינתנו בכל הישובים בארץ. ואולם באזורי יהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות, במקרים בהם לא ניתן לספק השירות על ידי המבצע השירות יופנה מקבל השירות לנותן שירות פרטי. למען הסר ספק, בכל מקרה ההפניה תעשה על ידי מוקד השירות ולאחר אישור תיאום עימו.
- 9.4 על אף האמור לעיל אין בהמצאות הציוד באזורים המפורטים בסעיף 9.3 בכדי לשלול מהלקוח את הזכאות לשירות, אלא רק את הזכאות לביקור טכנאי באתר הלקוח. במקרה של צורך במתן שירותים באזורים בהם לא ניתן שירות באתר הלקוח - יופנה הלקוח למרכז השירות הקרוב ביותר למגוריו על מנת לקבל את השירות. הובלת הציוד אל מרכז השירות וממנו יבוצעו באחריות הלקוח ועל חשבוננו.

**מוקד מידע ושירות ארצי 1-700-500-440**

# כתב שירות - ביקור רופא

## הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

1. הגדרות  
בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.
  - 1.1 "פוליסת הביטוח" - פוליסת ביטוח דירה ו/או רכוש מכל סוג שהוא שהוצאה על ידי מנורה חברה לביטוח בע"מ (להלן - "המבטחת"), ואשר המבוטח על פיה זכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
  - 1.2 "המבטחת" או "חברת הביטוח" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
  - 1.3 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
  - 1.4 "המנוי" או "המשפחה המנויה" - המבוטח ו/או בן/בת זוגו ו/או ילדיהם עד גיל 21.
  - 1.5 "פמי פרימיום" - חברת פמי פרימיום בע"מ.
  - 1.6 "רופא" - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רישון בתוקף מטעם משרד הבריאות.
  - 1.7 "רופא הסכם" או "מבצע השירות" - רופא אשר התקשר עם פמי פרימיום בהסכם למתן השירות, נשוא כתב שירות זה למנוייה.
  - 1.8 "מעבדת הסכם" - מעבדה שפמי פרימיום התקשרה עימה בהסכם לביצוע בדיקות מעבדה עבור המנויים.
  - 1.9 "מוקד השירות" - מוקד טלפוני ארצי בקו מס' 862-700-700-1 (רב קווי), המאפשר שיחת טלפון מזולת.
  - 1.10 "המדד" - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
    - 1.11 "מדד הבסיס" - מדד חודש נובמבר 05 אשר פורסם ביום 15.12.05.
    - 1.12 "חג" - שבת ומועדי ישראל שהינם ימי שבתון.

## 2. השירות

- 2.1 המנוי יחזיק זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף
- 2.2 להלן ע"י אחד מרופאי ההסכם (להלן: "שירותי ביקור רופא"). השירות יינתן בביתו של המבוטח או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא המנוי הנזקק לשירות, כנגד תשלום דמי השתתפות עצמית כמפורט להלן, הכל לפי בחירת המנוי (ובכפוף לשעות הפעילות של המוקדים הרפואיים כאמור להלן). האמור לעיל כפוף לסעיפים 3.4 ו-3.8 להלן.
  - 2.2.1 המנוי יחזיק זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט להלן:
    - 2.2.1.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי החולה (להלן: "החולה") או מבני משפחתו.
    - 2.2.1.2 בדיקת גופנית של החולה לרבות שימוש במכשירי עזר כמפורטים להלן: סטטוסקופ, לוכדי לשון (שפדלים), פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ-דם, קרדיו-פון, הכל כפי שידרש על פי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
    - 2.2.1.3 קביעת אבחנה רפואית.
    - 2.2.1.4 קבלת תרופות ראשוניות, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
    - 2.2.1.5 קבלת מרשם לתרופות, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
    - 2.2.1.6 הפניה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל בחולה באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר), לפי שיקול דעתו של רופא ההסכם.
    - 2.2.1.7 הפנית החולה לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
    - 2.2.1.8 מתן תעודה רפואית.
    - 2.2.1.9 פינוי חינום באמבולנס - במקרה שרופא ההסכם שבדק את החולה בעקבות קריאתו לקבלת השירות, יחליט על פינוי באמבולנס, תשלם פמי פרימיום למנוי את סכום הפינוי באמבולנס ששולם על ידו וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת הקבלה על התשלום הנ"ל במקור בלבד לפמי פרימיום, ובתנאי שהמנוי אינו זכאי להחזר מקופת החולים בה הוא מבוטח; להסרת ספק מבוחר כי במקרה שבו המבוטח זכאי להחזר חלקי מקופת חולים פמי פרימיום תישא רק בסכום המשלים.
    - 2.2.1.10 הזכות לקבל שירותי ביקור רופא עפ"י כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

- 3.1 שירותי ביקור רופא יינתנו כל ימות השנה, במשך 24 שעות ביממה למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום. על אף האמור לעיל, השירות הרפואי לא יינתן בימי חג, בריכוזי ישוב של שומרי מסורת ישראל, בהם יש מניעה לנוע עם רכב רגיל בזמנים אלא למעט במצבים בהם ניתן להגיע לבית החולה בהליכה רגלית למרחק סביר. המוקדים הרפואיים יופעלו בין השעות 20:00 עד 24:00 ובשבתות וחגים גם בין השעות 10:00 עד 14:00.
- 3.2 נזקק המני לשירות ביקור רופא, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה בשמו, יציין מקום הימצאו שם המבוטח מכוחו הוא מני ומס' תעודת הזהות שלו (המחווה את מספר המני של המשפחה המנויה אצל פמי פרימיום).
- 3.3 השירות יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
- 3.4 שירותי ביקור רופא יינתנים בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון, גוש קטיף וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים. ברמת הגולן שירותי ביקור רופא יינתנו בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באיזור, כאשר המני הנזקק לשירות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל רופא ההסכם לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות. בהתייחס למבוטחים המתגוררים בבקעת הירדן ו/או ביהודה, בשומרון, גוש קטיף וחבל עזה, רשאית פמי פרימיום, שלא ליתן השירות משיקולי בטיחות הנסיעה לאותו איזור, ובמקרה כזה, תשלם פמי פרימיום למבוטח את הסכום ששילם לרופא, שהוזמן על ידו באופן עצמאי, כנגד הצגת קבלת במקור, אך לא יותר מסך של 150 ₪ (מאה וחמישים ₪) בתוספת דמי נסיעה לפי תעריף חשב.
- 3.5 עם תם הביקור יחתום המני או בן משפחתו, או אדם אחר המתגורר עמו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא ההסכם ערך את ביקור הבית בבית החולה או נתן את השירות הרפואי במוקד הרפואי.
- 3.6 המבוטח יודיע למוקד השירות על כל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.
- 3.7 במקרה שהמני יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות הרפואי, יודיע על כך המני למוקד השירות. למען הסר ספק מובהר, כי על המני להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לרופא ההסכם שיצר עמו קשר טלפוני.
- 3.8 על אף האמור בכתב שירות זה, פמי פרימיום לא תהא מחוייבת ליתן את השירות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות פמי פרימיום למנונו ואשר בגינו לא ניתן לתת את השירות במועד הדרושה.
- 3.9 בחר המני לקבל את השירות במוקד הרפואי, יגיע החולה למוקד הרפואי בכוחות עצמו ועל חשבונו.

#### 4. השתתפות עצמית

- המבוטח ישלם ישירות לרופא ההסכם, שביצע את השירות הרפואי, דמי השתתפות עצמית בסך של 45 (ארבעים וחמישה) ₪ בגין כל מקרה שניתן לו השירות הרפואי במסגרת אותו ביקור בית וסך של 20 (עשרים) ₪ בגין כל מקרה שניתן לו השירות הרפואי במסגרת אותו ביקור במוקד הרפואי (כולל מע"מ כחוק, במידה יוחל שינוי בשיעור המע"מ יעודכן סכום זה בהתאם).
- במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המני, תהא פמי פרימיום רשאית להפסיק ליתן את השירותים למשפחה המנויה לאחר שנתנה למני הודעה בכתב על כך.
- הסכום הנ"ל צמוד למדד הבסיס ואולם הוא יעודכן אחת ל-12 חודשים בלבד ולראשונה ב-1.07.11.
- המני ישלם ישירות לרופא ההסכם 20 ₪ בגין תרופה באמפולות או זריקות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו על ידי רופא ההסכם.

#### 5. אחריות

- 5.1 מחוייבותה של פמי פרימיום כלפי המני בטיפול בקריאה של מני לקבלת שירות ביקור רופא תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים שמפורטים להלן:
  - 5.1.1 הגעת רופא ההסכם לבית המני ומתן השירות המבוקש בכפוף לאמור בסעיפים 3.4 ו-3.8 לעיל.
  - 5.1.2 ביטול הקריאה לקבלת שירות ביקור רופא ע"י הודעת המני למוקד השירות.
- 5.2 האחריות בגין איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות אחרת, תחול על רופא ההסכם הלוגנטי בלבד, ופמי פרימיום לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי אחד מהעניינים הבאים:
  - 5.2.1 איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה.
  - 5.2.2 רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שיגרם למני ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה.
  - 5.2.3 הוצאות שהוציא המני עבור טיפול החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
  - 5.2.4 הוצאות שהוציא המני עבור טיפולים או שירותים על ידי אחר שאינו רופא ההסכם.

## 6. השירות

- 6.1 המנוי יאה זכאי לקבל שירותי מידע טלפוניים כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד (להלן: "שירותי המידע"):
- 6.1.1 שירותי מידע ברפואת ילדים – מתן מידע כללי בתחום רפואת ילדים על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
  - 6.1.2 שירותי מידע ברפואת משפחה – מתן מידע כללי בתחום רפואת משפחה על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה, הרשאי לעסוק במתן השירות על פי כל דין במדינת ישראל.
  - 6.1.3 שירותי מידע ברפואת נשים – מתן מידע כללי על מחלות זיהומיות בתחום רפואת נשים, מידע כללי על בדיקות שונות במהלך ההריון, מידע על בריחת סידן מהעצם, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
  - 6.1.4 שירות פסיכולוגי – "קו חם" – סיוע פסיכולוגי טלפוני, בנושאי ילדים, נשים ומשפחה, לרבות גיל ההתבגרות, התמכרויות שונות והמשך לימוד במוסדות חינוך, על ידי פסיכולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
  - 6.1.5 שירותי מידע תרופתי – מתן מידע טלפוני כללי על תרופות מותרות ואסורות לשימוש בתקופת ההריון וההנקה, מידע על תופעות לוואי אפשריות של תרופות, מידע על אינטראקציה בין תרופות שונות, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים ו/או פרמקולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.

## 7. היקף שירותי המידע

- 7.1 מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בכתב שירות זה הינם שירותי מידע טלפוני בלבד ללא פגישה פנים מול פנים עם נותן השירות, והם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות לענין האפשרות ליתן אותם במסגרת טלפונית וללא בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע הפנייה טלפונית אל נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה או המנוי, יודיע זאת לפונה נותן השירות עצמו.
- 7.2 מובהר, כי שירותי המידע אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.
- 7.3 שירותי המידע יינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-60 (שישים) דקות ממועד קבלת הפנייה במקוד השירות.
- 7.4 שירותי המידע יינתנו ללא כל תשלום של דמי השתתפות עצמית על ידי המנוי לפמי פרימיום.
- 7.5 שירותי המידע יינתנו ללא כל הגבלה של מספר הפניות של המנוי.

## 8. כללי

- 8.1 נזקק המנוי לשירותי המידע כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית אל מוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בו ניתן להשיגו ומס' תעודת הזהות של המנוי.
- 8.2 מוקד השירות יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי לאחר שיוודא, כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את שירותי המידע על פי כתב שירות זה.
- 8.3 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 8.4 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת איזה מהשירותים נשוא כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לנותן איזה משירותי המידע.
- 8.5 על אף האמור בכתב שירות זה, פמי פרימיום לא תהא מחויבת על פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות פמי פרימיום למנועו.

## 9. אחריות

- 9.1 מחויבותה של פמי פרימיום כלפי המנוי בטיפול בפנייה של מנוי לקבלת שירותי המידע תסתיים במקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
  - 9.1.1 קישור המנוי לנותן השירות הרלוונטי.
  - 9.1.2 ביטול הפנייה לקבלת השירות ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
- 9.2 האחריות בגין איכות שירותי המידע ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן שירות המידע הרלוונטי בלבד, ופמי פרימיום לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
  - 9.2.1 איכות שירותי המידע נשוא כתב שירות זה.

- 9.2.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
- 9.2.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג משירותי המידע המפורטים בכתב שירות זה.
- 9.2.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי ניתן שירותי המידע, שיתן בפועל את שירותי המידע, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למנוי או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן שירותי המידע, אם בשל מעשה ו/או בשל מעשה מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי פמי פרימיום ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של נותני שירותי המידע והן לא תהיינה אחראיות כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.

## 10. שירותי מעבדה עד הבית

- 10.1 המנוי יחזיק זכאי לקבל שירותי מעבדה (להלן: "שירותי המעבדה") כמפורט להלן:
- 10.1.1 דגימת דם ושתן.
- 10.1.2 תרביית דם ושתן.
- 10.1.3 משטחי גרון, אף, אוזן ועין
- 10.2 על אף האמור לעיל, מבצע השירות יהא רשאי להחליט לפי שיקול דעתו המקצועי, כי מן הראוי שלקחת הדגימה/תרביית/משטח תהא בתנאי מעבדה, ובמקרה זה לא יינתנו שירותי המעבדה על פי כתב שירות זה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, שירותי המעבדה אינם כוללים בדיקת חומציות, בדיקת אמוניה, איסופי שתן, העמסת סוכר, תרבית ואיגילית, תרבית אורטרה, אינסולין, פטריות, לקטאט.
- 10.3 מבצע השירות לעניין שירותי המעבדה יהיה רופא/ה ו/או אחות/מוסמכים, אשר רשאים על פי כל דין לבצע את לקיחת הדגימה/תרביית/משטח נשוא כתב שירות זה, ואשר התקשרו עם פמי פרימיום בהסכם למתן שירותי המעבדה למנויה.
- 10.4 שירותי המעבדה יינתנו אך ורק כנגד הצגת טופס הפנייה לבדיקות מעבדה, הנושא את שם המנוי, בחתימת הרופא המטפל במנוי (במקור), ואך ורק בהתייחס לבדיקות המצוינות בטופס הפניה הנ"ל (ובכפוף להגדרת השירות כאמור לעיל).
- 10.5 לקיחת הדגימה/תרביית/משטח הרלוונטי תעשה על ידי מבצע השירות בביתו של המנוי או במקום עבודתו, על פי בחירת המנוי.
- 10.6 הדגימה/תרביית/משטח הרלוונטי יועברו על ידי פמי פרימיום לבדיקת מעבדה לאחת ממעבדות ההסכם, ותוצאות הבדיקות יועברו למנוי בדואר, לפי כתובת המבוטח המצוינת בפוליסת הביטוח. המנוי יהא רשאי לבקש בכתב, כי תוצאות הבדיקה יועברו אליו בפקסימיליה ובתנאי שיחתום על כתב ויתור על כל טענה בקשר לפגיעה בפרטיותו ו/או על כל טענה במקרה של תקלה בקבלת תוצאות הבדיקה בפקס ו/או שיבוש תוצאות הבדיקה, בנוסח שיהיה נהוג אצל פמי פרימיום.
- 10.7 הזכות לקבלת שירותי המעבדה ע"פ כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

## 11. כללי

- 11.1 ביקש המנוי לקבל את שירותי המעבדה כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, שם המבוטח מכוחו הוא מנוי, מס' הטלפון של בית המגורים של המבוטח, גיל המנוי ויצין את בדיקת המעבדה הדרושה מתוך אלה הנכללות בהגדרת השירות.
- 11.2 השירות יינתן במועד שיתואם עם המנוי, וזאת בימים א'-ה', שאינם ערבי חג או חג בין השעות 06:30 עד 22:30 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 06:30 עד 12:30. בהתייחס לבדיקות, הדורשות צום, השירות יינתן בין השעות 06:30 עד 12:30, בימים א'-ו', שאינם חג.
- 11.3 מבלי לגרוע בכלליות הגדרת השירות, מובהר, כי לקיחת הדמים מתחייסת ללקיחת דם ורידי בלבד לצורך ביצוע הבדיקות המצוינות בהגדרת השירות.
- 11.4 על אף האמור בכתב שירות זה, שירותי המעבדה לא יינתנו לתינוקות מתחת לגיל 6 (ששה) חודשים. כמו כן, לא יינתנו שירותי המעבדה בהתייחס לבדיקות דם לילדים מתחת לגיל 5 (חמש).
- 11.5 מובהר בזאת במפורש, כי תוצאות בדיקות המעבדה יצינו אך ורק את הפרמטרים הנבדקים בהן, וכי הן לא יכללו איבחון, וכן אין בהן כדי להעיד שהאדם בריא, או כדי להחליף בדיקה אצל רופא במקום שהמנוי מתלונן על מיחושים כלשהם.
- 11.6 השירות ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה ו/או דרכון למי שאינו אזרח ישראלי. במקרה של מנוי קטין די בהצגת תעודת זהות של ההורה בה מצויין שמו של הקטין או דרכון בו מצויין שמו של הקטין.
- 11.7 השירותים ניתנים בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים. ברמת הגולן השירות ינתן בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באיזור, כאשר המנוי הנזקק לשירות יצטרך

- להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל מבצע השירות לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות.
- 11.8 עם תום לקיחת הדמיים/דגימת השתן/המשטח הרלוונטי יחתום המנזי או בן משפחתו, על ספד ביקורת לפיו הוא מאשר, כי מבצע השירות ביצע את השירות.
- 11.9 במקרה שהמנזי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנזי למוקד לפחות 12 (שתיים עשרה) שעות מראש. לא הודיע המנזי על ביטול קריאתו לפחות 12 שעות מראש, יחוייב המנזי בדמי ההשתתפות העצמית כאמור בסעיף להלן. למען הסר ספק מובהר, כי על המנזי להודיע למוקד על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה למבצע השירות שיצר עמו קשר טלפוני.
- 12. השתתפות עצמית**
- המבוטח ישלם ישירות למבצע השירות, שביצע את שירותי המעבדה, דמי השתתפות עצמית בסך של 45 ₪ (ארבעים וחמישה ₪) בגין כל מנזי שניתן לו השירות במסגרת אותו ביקור, וזאת בדרך של חיוב כרטיס האשראי של המבוטח. כולל מע"מ כחוק, במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכן סכום זה בהתאם. במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנזי, תהא פמי פרימיום רשאית להפסיק ליתן את בשירות למשפחה המנזיה לאחר שנתנה למנזי הודעה בכתב על כך.
- הסכום הנ"ל צמוד למדד הבסיס ואולם הוא יעודכן אחת ל-12 חודשים בלבד ולראשונה ב-1.07.1.
- 13. אחריות**
- האחריות בגין איכות בדיקת המעבדה עצמה נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על מעבדת ההסכם הרלוונטית, ופמי פרימיום ו/או המבטחת לא יהיו אחראיות בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 13.1 איכות בדיקת המעבדה עצמה נשוא כתב שירות זה.
- 13.2 רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או למנזי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
- 13.3 הוצאות שהוציא המנזי עבור שירות, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
- 13.4 הוצאות שהוציא המנזי עבור שירותים על ידי מבצע שירות אחר.
- 14. תקופת תוקפו של כתב השירות**
- 14.1 כתב שירות זה יכנס לתוקפו במועד כניסת תוקפה של פוליסת הביטוח שהוצאה למבוטח, והוא יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח הנ"ל.
- 14.2 במקרה של ביטוח פוליסת הביטוח יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנזיה מכוחות של המבוטח.
- 15. סמכות השיפוט**
- כל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

**לקבלת שרות חייגו 24 שעות ביממה**  
**1-700-700-862**



זכאותך לשירותי תיקונים תחול אך ורק לגבי אותם מכשירים על פי סוג כתב השירות שברשותך, ובתנאי שהם נמצאים בדירה המבוטחת כרשום בדף הרשימה.

## כתב שירות אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים

טלוויזיה, מקלט טלוויזיה מסוג LCD/פלזמה/LED, וידאו, מחשב ביתי, DVD, מקרר, מזגן, תנור אפיייה, תנור מיקרוגל/מיקרוגל, מכונת כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים, כיריים חשמליות.

כתב שירות זה תקף אך ורק אם נרכש וצוין במפורש ברשימה

### 1. הגדרות

- 1.1 "טלוויזיה"  
מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני, בעל מנורת מסך עד 34" (שלושים וארבעה אינץ'), (למעט LCD, מכשירי פלזמה, מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב), שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.
- 1.2 "מקלט טלוויזיה מסוג LCD ו/או פלזמה ו/או LED"  
מקלט טלוויזיה מסוג LCD ו/או LED ו/או פלזמה (למעט מסכי מחשב, מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב), בגודל של עד 48" (ארבעים ושמונה אינץ'), אשר גילו אינו עולה על 7 שנים, שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי, ואשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם. גיל המכשיר ייקבע על פי תאריך הייצור בגב המכשיר (בחלקו הפנימי) במידה ואין תאריך ייצור בהתאם לחשבונית רכישה. בכל מקרה, חובת הוכחת הגיל חלה על מקבל השירות.
- 1.3 "וידאו"  
מכשיר המסוגל לקלוט ולשדר סרטים באמצעות קלטות וידאו על גבי מקלט טלוויזיה (למעט מכשירי וידאו ניידים, המהווים חלק ממצלמת וידאו ומצלמות וידאו), שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי (כולל וידאו משולב DVD), אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.
- 1.4 "ציוד או פרטי ציוד"  
מחשב ביתי ומדפסת כהגדרתם הלקן, הנמצאים בכתובת ביתו של הלקוח, ובלבד שלחברה המייצרת אותם קיים סוכן מכירות בישראל, הנותן גם שירות אחזקה לאותו דגם, וקיימים חלפים זמינים בישראל.
- 1.5 "מערכת מחשב ביתית"  
מחשב אישי נייד שולחני, למעט מקניטוש ו/או תואם מקניטוש, שאינו בשימוש מסחרי/עסקי, אשר לו מעבד מרמת PENTIUM 2 ומעלה, וכן מסך יחיד מסוג שפופרת בגודל שלא יעלה על 20" (עשרים אינץ'). ומדפסת ניידת לשימוש ביתי, המאפשרת הדפסה של עד 12 עמודים בדקה, על פי הגדרת היצרן, אשר לו ו/או לחלקיו נציג מכירות בארץ ומפרט טכני כדלקמן: זיכרון פנימי קבוע בנפח כלשהו, כונן דיסקים פנימי קבוע כלשהו, לוח מקשים כלשהו, כרטיס קול כלשהו, כונן CD ROM ו/או מודם - מודם פקס ככל שהם קיימים, למעט כרטיסי T.V., כרטיס וידאו, כונן DVD, סורקים, צורבים, גיויטיק, עכבר ומקלדת.
- 1.6 "די וי די DVD"  
מכשיר המסוגל לשדר סרטי טלוויזיה באמצעות תקליטורים על גבי מקלט טלוויזיה, שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי. לא כולל מכשירי DVD ניידים המופעלים על ידי סוללות (כולל DVD משולב וידאו).
- 1.7 "מקרר"  
מקרר ביתי או מקפיא, שאינם מיועדים לשימוש מסחרי ו/או שאינם בשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותם יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה לאותו דגם.
- 1.8 "מזגן"  
מזגן ביתי כלשהו עד 5.5 כ"ס (למעט מזגן המופעל על מים (צ'ילר) ולמעט מזגן נייד), המותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך

מתן השירות, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.

1.9 "תנור אפייה"

תנור אפייה ביתי, המופעל על ידי חשמל בלבד (למעט טוסטר אובן או טוסטר מכל סוג שהוא, וכולל תנור אפייה משולב מיקרוגל), שאינו משמש לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.

1.10 "תנור מיקרוגל/ מיקרוגל"

תנור מיקרוגל/מיקרוגל לשימוש ביתי, שאינו מיועד לשימוש מסחרי ו/או שאינו משמש לשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.

1.11 "מכונת כביסה"

מכונת כביסה לשימוש ביתי עד 10 ק"ג, שאינה משמשת לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותה יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.

1.12 "מייבש כביסה"

מייבש כביסה לשימוש ביתי עד 8 ק"ג, המופעל על ידי חשמל בלבד, שאינו משמש לשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.

1.13 "מדיח כלים"

מדיח כלים ביתי, שאינו משמש לשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.

1.14 "כיריים חשמליות"

מכשיר כיריים ביתי, שאינו מיועד לשימוש מסחרי, המופעל באמצעות גוף חימום (כולל כיריים קרמיות), אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.

1.15 "המכשירים"

מקלטי טלוויזיה, LCD, פלזמות, LED (למעט מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב), מכשירי וידאו, DVD, מקרר, מזגן, תנור אפייה, תנור מיקרוגל/מיקרוגל, מכונת כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים, כיריים חשמליות, מדפסות ומחשבים אשר כתב שירות זה מכסה אותם, והנמצאים בדירה המבוטחת, המפורטת ברשימה המצורפת לפוליסה.

1.16 "הדירה"

הדירה המבוטחת בפוליסה, אשר פרטיה מופיעים בדף הרשימה, ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בכתב שירות זה. בכתב שירות הכולל יותר מדירה אחת - תחוב כל דירה בנפרד עבור השירותים המכשירים הנמצאים בה.

1.17 "הפוליסה"

הפוליסה אשר על פיה מבוטחת תכולת הדירה בחברת "מנורה מבטחים ביטוח" ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.

1.18 "הרשימה"

הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מעת לעת.

1.19 "שימוש מסחרי"

שימוש במכשיר לצורך עסקו של המבוטח.

"שימוש מקצועי"

מכשיר המיועד לשימוש מסחרי ו/או תעשייתי ולא לשימוש פרטי. המבוטח על פי הפוליסה, וכן מי שיחזיק בדירה ו/או ישתמש במכשירים בדירה מטעמו של המבוטח.

1.20 "מקבל השירות"

פמי פרימיום בע"מ או כל חברה או גוף אחר, עליהם תודיע המבטחת למנויים בהודעה בכתב מראש.

1.21 "הספק"

מעבדות פמי פרימיום בע"מ ו/או קבלני משנה המבצעים עבורה תיקונים.

1.22 "מעבדות השירות" /"מעבדת השירות"

1.23 "מוקד השירות"

קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו יווסתו פניות המנויים למעבדות השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-5688 183 על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים - בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השירות, שיודיע על מספר הטלפון החדש.

- 1.2.4 "המועד הקובע" מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה לגבי מנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.
- 1.2.5 "השתתפות עצמית" סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים.

## 2. היקף השירות

- 2.1 השירות על פי הרחבה זו יינתן באם צוין הדבר במפורש בדף הרשימה. השירות על פי כתב שירות זה יינתן ו/או יבוצע על ידי מעבדות השירות.
- 2.2 כתב שירות זה מכסה את כל שירותי האחזקה, הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים, ותיקון כל קלקול או החלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט נזקים המכוסים בפוליסה ללא כתב שירות זה.
- 2.3 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי השירות אינו כולל עבודות חשמל מחוץ למכשירים המבוטחים.
- 2.3 מקבל השירות יפנה בשעות העבודה אל מעבדות השירות על מנת לקבל את השירות. השירות יינתן על ידי מעבדות השירות במועדים כדלקמן:

### 2.3.1 מקרר

- 2.3.1.1 במקרה של הפסקת פעולת קירור של מקרר, או בכל מקרה שבו עקב הקלקול עובר זרם חשמלי לגוף המקרר או לידית שלו, ומחשמל או עלול לחשמל את הנוגע בהם - יהיה מועד תחילת השירות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן שירות על ידי מקבל השירות.
- 2.3.1.2 בכל מקרה אחר:
- 2.3.1.2.1 מועד תחילת השירות יהיה תוך 2 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק שאינו עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות.
- 2.3.1.2.2 מועד תחילת השירות יהיה תוך 4 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק העולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות.
- 2.3.1.3 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
- 2.3.1.4 השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול ו/או התיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 30 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות"). אם מעבדת השירות לא תסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מכשיר חלופי עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה, אולם בגודל דומה למכשיר המקורי.
- 2.3.1.5 לעניין סעיף זה - "שעות עבודה" - בימי חול א' עד ה' בין השעות 08:00-17:00, וברבי"ו וערבי חג בין השעות 08:00-12:00.

### 2.3.2 מכונת כביסה, מייבש כביסה, תנורי אפייה, מדיח כלים, מזגן, מיקרוגל, כיריים חשמליות

- 2.3.2.1 מועד תחילת השירות יהיה תוך 3 ימים (לגבי מזגן - תוך 2 ימים) מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק שאינו עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות. מועד תחילת השירות יהיה תוך 6 ימים (לגבי מזגן - תוך 4 ימים, ולגבי מיקרוגל וטלוויזיות - תוך 3 ימים) מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק העולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות.
- 2.3.2.2 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
- 2.3.2.3 השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול ו/או תיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 60 שעות עבודה (לגבי מזגן - תוך 48 שעות) ממועד תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות").
- 2.3.2.4 לעניין סעיף זה - "שעות עבודה" - בימי חול א' עד ה' בין השעות 08:00-17:00, וברבי"ו וערבי חג בין השעות 08:00-12:00.
- 2.3.2.5 במידה והמכשיר יובא על ידי המבוטח למעבדת השירות, מועד תחילת השירות יחול בו ביום.
- 2.3.2.6 במקרה ומעבדת השירות לא תחזיר את מכשיר המיקרוגל בלבד תוך

7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור, מכשיר חלופי עד לסיים התיקון, גם מתוצרת שונה, אולם בגודל דומה למכשיר המקורי. מובהר כי סעיף זה לא יחול על מכונת כביסה, מייבש כביסה, תנור אפייה, מדיח כלים ומזגן.

**2.3.3 מכשירי DVD**

2.3.3.1 במידה והתקלה היא במערכת הלייזר או העינית, או שלא ניתן לתקן את המכשיר תוך 4 ימים מהמועד שבו נמסר לתיקון, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל מכשיר חלופי חדש, גם מתוצרת שונה, אולם בעל אותן פונקציות ותפוקדיות, תמורת השתתפות עצמית בגובה 240 ₪ בצמוד למדד המחירים לצרכן.

**2.3.4 טלוויזיות**

עד 18 אינץ' (כולל) – על הלקוח להביא את המכשיר למעבדה הסמוכה למקום מגוריו. הטיפול במכשיר הינו עד 7 ימי עבודה. מעל 18 אינץ' – מועד תחילת השירות יהיה תוך 3 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, אם מען מחזיק המכשיר הוא במקום שקיימת בו מעבדת שירות, או במקום הנמצא במרחק שאינו עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות. אם מען מחזיק המכשיר הוא במקום שאין בו מעבדת שירות, והמרחק ממקום שבו קיימת מעבדת שירות עולה על 50 ק"מ – מועד תחילת השירות יהיה מעל ל- 4 ימים.

**2.3.5 LED/פנלזמה/LCD**

2.3.5.1 נציג של הספק יגיע לדירת מקבל השירות בתוך 2 ימי עסקים מהיום שנדרש הספק ליתן שירות.

2.3.5.2 מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על ידי מעבדת השירות, לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים ובאיכות דומה לחלפים המקוריים.

2.3.5.3 ימי שבתון וחגים לא יבואו במניין המועדים להגעת נציג נותן השירות לעניין פסקה 2.3.5.1 לעיל.

2.3.5.4 על נותן השירות לסיים את ביצוע הטיפול, לרבות החלפת חלקים, ולהביא לידי כך שהמכשיר המקולקל יעבוד בצורה נאותה, וזאת תוך 7 ימי עסקים ממועד תחילת השירות. מובהר בזאת, כי מועד תחילת השירות ייקבע ממועד הגעת הטכנאי ולקיחת המכשיר מבית מקבל השירות, ולא קודם לכן.

2.3.5.5 במקרה בו נותן השירות לא יתקן את המכשיר ו/או לא יחזיר את המכשיר למקבל השירות בתוך 7 ימים מיום השירות/איסוף המכשיר ממקבל השירות, ו/או מיום מסירת המכשיר לתיקון לנותן השירות – יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר טלוויזיה אחר בגודל של עד 29" (עשרים ותשעה אינץ'), וזאת עד לסיים התיקון והשבת המכשיר למקבל השירות. בכל מקרה, לא יעלה הזמן לתיקון המכשיר והשבתו למקבל השירות על 15 ימי עסקים.

**2.3.6 מיקרוגל, וידאו, DVD**

על המנוי להביא את המכשיר למעבדת השירות הקרובה למקום מגוריו.

**2.3.7 מחשבים ביתיים**

השירותים אותם יהיה מקבל השירות זכאי לקבל במסגרת כתב שירות זה הם כמפורט להלן:

**2.3.7.1 סיוע טלפוני ממוקד השירות**

- ❖ סיוע טלפוני מהמרכז הטכני של נותן השירות, בנוגע לתפעול הציוד כהגדרתו לעיל, מהיבטי חומרה HELP DESK.
- ❖ מענה על כל השאלות הקשורות לתפעול המחשבים בהיבטי חומרה.
- ❖ אבחון ומתן עזרה ראשונה במקרה של תקלה בחומרה.
- ❖ מובהר בזאת, כי במקרה של מתן סיוע טלפוני – לא ייגבו דמי השתתפות עצמית כלשהם.

- 2.3.7.2 **שירות באתר הלקוח**
- ❖ תיקון קלקולים או תקלות ציוד כהגדרתם לעיל, והכול בהתאם לתנאי השירות המפורטים בכתב שירות זה.
  - ❖ תיקון תקלות בחומרת המחשבים.
  - ❖ תיקון תקלות במדפסות.
  - ❖ תיקון/החלפת מודמים במקרה של תקלה.
  - ❖ התיקונים האמורים בסעיף זה אינם כוללים אספקת החלפים הנדרשים לתיקון התקלה ולהשמשות המערכת.
  - ❖ ינתן שירות למערכות עם תוכנת הפעלה המפורטות להלן, ולהלן בלבד: מערכת הפעלה מסוג חלונות 95/98 וחלונות 2000, וכל מערכת הפעלה אשר תופץ מסחרית בשוק. מודגש כי השירות לתוכנת הפעלה כולל שיחזור מערכת ההפעלה בעקבות תקלת חומרה, לרבות התקנה מחדש, במידה וברשות הלקוח מצוי במועד מתן השירות עותק זמין להתקנה ועל פניו גם מורשה להתקנה. מובהר כי במקרה ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות, על פניו העותק שבידי הלקוח אינו מורשה - לא תבוצע התקנה מחדש של מערכת הפעלה.
- 2.3.7.3 **זמני תגובה לטיפול בקריאת שירות**
- ❖ סיוע טלפוני עד 60 דקות מרגע קליטת פניית הלקוח במוקד השירות.
  - ❖ שירות באתר הלקוח - תחילת מתן השירות תהיה לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד פניית הלקוח למוקד השירות, ובלבד שהקריאה התקבלה עד השעה 16:30. קריאות שהתקבלו לאחר השעה 16:30 יטופלו תוך 3 ימי עבודה.
- 2.3.7.4 **תנאים כללים**
- ❖ מסגרת האחריות של מבצע השירות הינה 3 חודשים עבור העבודה וחלק החילוף עצמו. למען הסר ספק, במקרה של ביקור חוזר באתר שלא עקב תקלה בחלק החילוף במסגרת האחריות כאמור - יש לשלם דמי שירות מחדש.
  - ❖ אין נותן השירות מחויב במתן שירות ללקוח, אשר לא שלם את ההשתתפות העצמית.
  - ❖ החלפת דיסק קשיח איננה כוללת העברת מידע שהיה מאוחסן בדיסק הישן. נותן השירות יודיע ללקוח על הצורך בהעברת המידע קודם להחלפת הדיסק הקשיח. מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל תוצאה או בעיה, הנובעת מהעברת המידע שהיה מאוחסן בדיסק הישן.
  - ❖ יודגש כי הכיסוי האמור הינו לדיסק הקשיח, כהתקן בלבד, הכיסוי אינו כולל אחריות למידע הקיים בתוכו, לרבות אך לא רק - שחזור מידע, תוכנות/קבצים, סקטורים פגומים, איחוי, גיבוי, וזאת אף אם הם קשורים עם התקלה המכנית/חשמלית.
  - ❖ השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים ביצוע תוספות/שינויים בהגדרות תוכנת הרשת ו/או פרטי החומרה הקיימים, אלא אם התוספות/שינויים נובעים מהשירות שניתן ללקוח.
  - ❖ השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות תוכנה/חומרה, אשר אינן כלולות במסגרת השירות על פי כתב שירות זה.
- 2.4 כתב שירות זה מכסה את השירות לכל "המכשירים" שבדירה, שכתובתה מפורטת בדף הרשימה.
- 2.5 כתב שירות זה הינו לתקופת השירות.
- 2.6 השירות על פי כתב שירות זה מתונה, כי בתחילת תקופת השירות המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה נאותה.
- 2.7 מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על ידי מעבדת השירות, לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים ובאיכות דומה לחלפים המקוריים (מתייחס לחלקים חדשים ו/או משופצים).
- 2.8 מובהר כי מעבדת השירות זכאית, במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר, לספק למבוטח מכשיר חלופי גם מתוצרת שונה, אשר שוויו ואיכותו תואמים למכשיר המוחלף

**(לא כשווי מכשיר חדש), ובמקרה של מחלוקת על השווי - הוא ייקבע על ידי שמאי מוסמך. סעיף זה אינו חל במקרה שלא ניתן להשיג חלפים לתיקון המכשיר כרשום בסעיף 5.4.**

- 2.9 היה ומעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר המבוטח תוך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, והתיקון החוזר מקורו בגורם שגרם לתיקון הקודם, או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים או לעבודה שבוצעה בתיקון הקודם - תישא מעבדת השירות במלוא עלות התיקון. מעבדת השירות לא תחייב את מקבל השירותים בתשלומים עבור חלקים אם הם החולפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות כלשהו.
- 2.10 במקרה של קלקול נוסף במכשיר במשך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, אשר אינו קשור לתיקון הקודם - ישלם מקבל השירות סך של עד 50% מסך ההשתתפות העצמית, אשר נקבעה בכתב שירות זה.

### 3. חריגים כלליים

- 3.1 על אף האמור לעיל, לא יכסה כתב שירות זה כל תקלה או נזק, שנגרמו למכשיר עקב אחת מהעילות המפורטות להלן:
- 3.1.1 שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
- 3.1.2 המכשיר תוקן או הוכנסו בו שינויים על ידי גורם שלא הוסמך לכך על ידי היצרן או על ידי מעבדות השירות, בה בשעה שמעבדת השירות לא הפרה את התחייבותיה לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בסעיף 2 לעיל.
- 3.1.3 מקבל השירות זכאי לקבל את השירות ו/או התיקון מגורם אחר דוגמת פוליסה ו/או נותן אחריות.
- 3.1.4 הנזק נגרם בזדון ו/או ברשלנות, שלא בידי שליחה או נותן שירות מטעמה של מעבדת השירות.
- 3.1.5 שבר או נזק, שנגרמו עקב טלטול המכשיר ממקום מגוריו של מחזיק המכשיר למקום אחר.
- 3.1.6 אי תקינות שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
- 3.1.7 תקלות ו/או שיבושים ברשת החשמל הביתית או הציבורית.
- 3.1.8 נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע.
- 3.1.9 נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
- 3.1.10 נזק לחלקים הקשורים בהתקנת המכשיר, לרבות צינורות פליטה וחיבורי מים.
- 3.1.11 נזק שנגרם ממכרסמים
- 3.1.12 השירות לא יכלול עבודות חשמל מחוץ למכשירים המבוטחים.
- 3.2 כמו כן, לא תכסה הרחבה זו כל תקלה או נזק כדלקמן:
- 3.2.1 **טלוויזיה, וידאו**
- 3.2.1.1 גיל המכשיר עולה על 15 שנים לטלוויזיה בלבד.
- 3.2.1.2 הנזק או התקלה הוא למנורת מסך לטלוויזיה מעל 34" (שלושים וארבעה אינץ') כולל.
- 3.2.1.3 הנזק או התקלה הוא לראש מגנטי לוידיאו, שגילו עולה על 7 שנים.
- 3.2.1.4 שבר פנלים ו/או חלקי פלסטיק וזכוכית או צלחות למיניהן.
- 3.2.1.5 חדירת נוזלים למכשיר.
- 3.2.2 **LED /LCD פלזמה/LED**
- 3.2.2.1 שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
- 3.2.2.2 המכשיר תוקן ו/או הוכנסו בו שינויים על ידי אדם שלא הוסמך לכך.
- 3.2.2.3 נזק אשר נגרם בזדון על ידי מקבל השירות או אחרים.
- 3.2.2.4 נזק אשר נגרם עקב פגעי טבע או תקלות ברשת החשמל הציבורית או הביתית.
- 3.2.2.5 נזק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום מגוריו של מחזיק המכשיר למקום אחר.
- 3.2.2.6 נזק ו/או תקלה בחלקי פנל, פלסטיק, זכוכית, ציפוי, צבע וקורוזיה.
- 3.2.2.7 הקלקול נגרם עקב אחזקה לקויה ו/או כתוצאה מאחסון לא נכון, כוח עליון, הפרעות ברשת החשמל, לרבות ומבלי לגרום מכלליות האמור - גם בעת נפילה, שבר, פגיעת ברק, חדירת נוזלים, אש, ריקבון ונזקי טבע, כתם ו/או שריטה על גבי המסך.
- 3.2.2.8 אי תקינות שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
- 3.2.2.9 הקלקול נגרם כתוצאה מחיבור מכני ו/או חשמלי של המכשיר לאבז'רים נלווים ו/או לציוד, אשר לא אושרו לשימוש עם המכשיר.
- 3.2.2.10 מכשיר שגילו עולה על 7 שנים וגודלו מעל 48" (ארבעים ושמונה אינץ').

- 3.2.2.11 פיקסלים לא תקינים בשיעור של עד 0.05 (חצי פרומיל) מכמות הפיקסלים הכללית במסך.
- 3.2.2.12 נזק שנגרם ממכרסמים.
- 3.2.2.13 מובהר בזאת, כי במידה ומטעמי בטיחות ו/או מטעמי חוסר נגישות, ו/או אם יש צורך לבצע פירוק של קירות על מנת לאפשר גישה ישירה ונוחה למכשיר - על מקבל השירות לדאוג לביצוע עבודות אלה באופן עצמאי וללא תלות בכתב השירות הנוכחי.

### 3.2.3 מקרר

- 3.2.3.1 מדחס - למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
- 3.2.3.2 חומרי בידוד הנמצאים בדפנות או בתוך המכשירים
- 3.2.3.3 חלקי זכוכית, חלקי פלסטיק וגומי לרבות תאים למיניהם, דופן פלסטית פנימית של דלת כולל האביזרים הפלסטיים הצמודים.
- 3.2.3.4 מייצר קוביות קרח ומים על כל חלקיו (קיוסק במקרר).
- 3.2.3.5 נורת תאורה וסימון.
- 3.2.3.6 נזק או תקלה לחלקי פח פנימיים וחיצוניים של מקררים.

### 3.2.4 מיקרוגל

- 3.2.4.1 הנזק או התקלה למגנטרון וגילו מעל 5 שנים
- 3.2.4.2 הנזק נגרם עקב הכנסת מתכות או תבניות, שלא מיועדות לתנורי מיקרוגל, או עקב חדירת נוזלים למכשיר.
- 3.2.4.3 נזק או אובדן לנורת תאורה בתנורי מיקרוגל
- 3.2.4.4 נזק או תקלה למערכת פיקוד לחצנים.
- 3.2.4.5 אי תקינות שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
- 3.2.4.6 שבר של פנלים ו/או חלקי פלסטיק.
- 3.2.4.7 עבודות פחחות וצבע.

### 3.2.5 מכונות כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים

- 3.2.5.1 מנוע - למכשיר שגילו עולה על 10 שנים.
- 3.2.5.2 סלסילות כלים.
- 3.2.5.3 חלקי פח ו/או נזק לתוף ו/או נזק לצירים.
- 3.2.5.4 חלקי זכוכית.
- 3.2.5.5 חלקי גומי, לרבות צינורות וגומיות אטימה.

### 3.2.6 מזגן

- 3.2.6.1 מזגן שהספקו מעל 5.5 כ"ס.
- 3.2.6.2 מדחס - למכשיר שגילו עולה על 12 שנה.
- 3.2.6.3 חלקי פלסטיק.
- 3.2.6.4 פירוק, הרכבה, חלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים), מערכת בקרה המאפשרת ויסות טמפרטורה בן החדרים.
- 3.2.6.5 נזק למערכת בקרה, המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים.
- 3.2.6.6 כתב שירות זה לא יכסה עבודות פחחות, צבע וציפוי, המתייחסות למעטה החיצוני והפנימי של המכשירים, וכן לא יכסה נזק לחלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים) לגבי מזגנים מפוצלים ומיני מרכזיים.
- 3.2.6.7 התקלה לא תתוקן במידה והמזגן מותקן במקום שמסכן את הטכנאי, ו/או במקום שלא מאפשר גישה אליו. הלקוח יחויב לספק לטכנאי את התנאים המתאימים לתיקון המזגן כך שלא יסכנו את הטכנאי.

### 3.2.7 תנור אפייה וכיריים

- 3.2.7.1 נזק ו/או אובדן לכיפות ו/או למבערים.
- 3.2.7.2 נזק ו/או אובדן לרשתות תנורי אפייה או תבניות בתנורי אפייה.
- 3.2.7.3 שעונים למיניהם.
- 3.2.7.4 כיריים הלוגניות, כיפות מבערים.

### 3.2.8 מחשבים ביתיים

- 3.2.8.1 השירות למחשבים אינו כולל שבר ו/או חלקים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, דיסקטים, מקלדות, עכברים, וכן חלקים פלסטיים חיצוניים. בגין החלפת חלקים אלו יחויב הלקוח בתשלום מחירים.
- 3.2.8.2 השירות אינו כולל שירות מחשבי מקינטוש ו/או תואמי מקינטוש ו/או מחשבים המשמשים למטרות עסקיות. במקרים שיתגלה מחשב מהסוגים המפורטים בסעיף זה, אף אם אירעה תקלה המזכה בשירות על פי תנאי

- כתב שירות זה - תבוטל הזכאות לשירות והתקלה לא תטופל, על פי שיקול דעתו הבלעדית של נותן השירות, ויוחזר ללקוח התשלום בגין חלק התקופה השנתית, אשר שולם עד למועד הביטול. מוסכם כי מעבר להחזר התשלום, אין ולא יהיו ללקוח כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות נוספות כלפי מבצע השירות.
- 3.2.8.3 השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקונו ו/או אספקת חלפים, במידה ונעשו תיקונים ו/או נזקים ו/או קלקולים ו/או שינויים בציוד שלא על ידי נותן השירות, כל עוד כתב שירות זה בתוקף.
- 3.2.8.4 השירות על פי כתב שירות זה לא יינתן עבור תקלה או נזק, שנגרמו במזיד או ברשלנות על ידי מקבל השירות או צד שלישי. מקבל השירות מתחייב כי השימוש אשר יעשה בציוד יהיה אך ורק על פי הוראות היצרן או מי מטעמו, או הוראות אשר יקבל מנותן השירות.
- 3.2.8.5 השירות אינו חל על תיקוני ציוד, שנדרשו בשל תאונות, אסונות טבע, נזקי דליקה, אש או מים, מלחמה, הפגנות, התפרעויות, נזקי מכרסמים, חרקים ו/או חיות בר, נזק שנגרם על ידי הובלה של הלקוח, תקלות ברשת חשמל או רשת מיזוג האוויר, בעיות במתח הרשת ופגיעות ברק, ו/או כל סיבה אחרת שנובעת משימוש לא רגיל, וכן נזקי ירוסיים, בין אם הלקוח מצויד בתוכנת הגנה מפני ירוסיים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.
- 3.2.8.6 השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקוני ו/או אספקת חלפים, במקרה והופסקו ביצוע הציוד לאורך ו/או שהופסק הטיפול בציוד על ידי סוכן מכירות בישראל, או שאין להשיג חלפים זמינים לתקלה, אלא אם ניתן לתת את השירות ולהשיג חלפים לפי שיקול דעתו הבלעדי של מבצע השירות.
- 3.2.8.7 אם יתברר שהתקלה לא הייתה בציוד הזכאי לשירות, ו/או נבעה מציוד אחר שברשות הלקוח - אזי יחייב נותן השירות את הלקוח בכל העלויות שנגרמו עקב קריאת שירות זו לפי מחירון מבצע השירות. מחיר התיקון והחלפים יוצג ללקוח לפני ביצוע התיקון - לאישורו. עם סיום התיקון, בהתאם לאישור המוקדם שניתן על ידו, הלקוח מתחייב לפרוע תשלום זה באופן מיידי, לידי מבצע השירות.
- 3.2.8.8 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות תוכנה והפעלת כל סוגי משחקי המחשב וכו'.
- 3.2.8.9 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות שדרוגי תוכנה ו/או עדכוני תוכנה, למעט שיחזור מערכת הפעלה, אשר נפגעה עקב תקלת חומרה כאמור בכתב שירות זה ובכפוף לסעיף 2.3.7.2. לעיל.
- 3.2.8.10 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות לתשתית תקשורת.

#### 4. השתתפות עצמית

- 4.1 גובה הסכום שבו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות ו/או לתיקון במעבדה של כל מכשיר השייך לדירה - הוא 185 ₪, למעט מזגנים מעל 4.25 כ"ס, שבהם ההשתתפות העצמית הינה 320 ₪.
- 4.2 מקבל השירות יישא בדמי השתתפות עצמית מוקטנים בסך של 80 ש"ח צמודים למדד חודש ינואר 2008 - במקרה של קריאת סרק, ביקור של טכנאי גם אם לא התבקש לבצע תיקון, או אם יתברר שהמכשיר תקין.
- 4.3 ההשתתפות העצמית המרבית למכשיר ספציפי לאורך כל תקופת השירות, לא תעלה על 320 ₪, למעט מזגנים מעל 4.25 כ"ס, שבהם ההשתתפות העצמית לא תעלה על 640 ₪.
- 4.4 ההשתתפות העצמית צמודה למדד המחירים לצרכן ממדד ינואר 2008.
- 4.5 סכום ההשתתפות העצמית ישולם לנוותן השירות במועד סיום מתן השירות והשבת המכשיר למקבל השירות, וכנגד חשבונית מס כדן.

#### 5. תנאים כלליים

- 5.1 הכיסוי מותנה בכך כי מקבל השירות פנה למוקד ו/או למעבדות השירות, וקיבל את השירות מהם.
- 5.2 השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאותם של המכשירים. במידה ולא יהיה ניתן לבצע את השירות במקום הימצאותם של המכשירים - תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאותם למעבדת השירות וחזרה, על ידי מעבדת השירות ועל חשבונה (למעט בכל הנוגע למיקורגול כמתואר בהלן), והכול בתוך המועדים כאמור בסעיף 2.3 לעיל.



- 5.3 השירות למכשירי הוידאו, DVD, טלוויזיות בגודל 18" (שמונה עשר אינץ') כולל, שלט רחוק ותונרי המיקרוגל - יעשה במעבדות השירות. מכשירים אלה יועברו למעבדות השירות ישירות על ידי מקבל השירות ועל חשבונם.
- 5.4 הכיסוי לכל המכשירים המצוינים בכתב שירות זה מותנה בכך שניתן לרכוש בישראל חלקים מתאימים לתיקון המכשיר.
- 5.5 המכשירים צריכים להיות במקום שהטכנאי יוכל בנוחיות לתקן (לא תלויים על זרוע או מדף). פירוק והרכבה של מכשירים תלויים יעשה על ידי הלקוח בלבד.

## 6. תקופת השירות

- 6.1 השירות על פי כתב שירות זה הינו לתקופה הרשומה בדף הרשימה, כל עוד הפוליסה לא בוטלה על ידי אחד הצדדים.
- 6.2 למרות האמור בסעיף קטן 1 לעיל, יובהר כי המנוי יהיה רשאי לבטל את כתב השירות מבלי שיחויב בתשלום דמי המנוי השנתיים, וזאת בתנאי שהמנוי טרם הזמין שירות בהתאם לכתב השירות, וטרם חלפו 14 יום מיום תחילת התקופה המקורית. למען הסר ספק, יובהר כי במקרה בו קיבל המנוי שירות לפי כתב שירות זה, יחויב המנוי בתשלום מלוא התמורה השנתית, כאמור לעיל.
- 6.3 "פמי פרימיום" תהא רשאית לבטל את כתב השירות ולהפסיק את מתן השירות במקרה בו לא שילם המנוי במועד - תשלום מתשלומים החלים עליו, לרבות התשלומים עבור דמי המנוי. למען הסר ספק, יובהר כי הפסקת השירותים על ידי "פמי פרימיום" כאמור לעיל, לא תפטור את המנוי מחובת תשלום דמי המנוי השנתיים, והמנוי יחויב בתשלום מלוא דמי המנוי השנתיים.
- 6.4 נותן השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים, שייגרמו למכשיר המכוסה בכתב שירות זה, כתוצאה מהשירות ו/או כתוצאה מרשלנות נותן השירות ו/או רשלנות מי מטעמו, לרבות אך לא רק: קבלני שירות ו/או מעבדות שירות ו/או עובדי נותני השירות. תיקן מבצע השירות את המכשיר במסגרת כתב שירות זה תיקון חוזר, או החליף אותו כאמור, יראו אותו כמי שעמד בתנאי סעיף זה, ומקבל השירות לא יהיה זכאי לתרופות אחרות נוספות כלשהן מנותן השירות, על פי דין.
- 6.5 נותן השירות ו/או קבלני השירות מטעמו ו/או כל גוף המשווק כתב שירות זה, לא יהיו אחראיים לכל נזק, שייגרם למקבל השירות ו/או לכל צד שלישי, שאינו נזק למוצר המכוסה בכתב שירות זה, כתוצאה מקיום או אי קיום כתב השירות מכל סיבה שהיא. כדוגמת נזקים תוצאתיים כלשהם, ובכל זאת האמור, לרבות אך לא רק - למניעת רווח או חסרונות צפויים, או פיצויים בעקבות נזק שאינו נזק ממון, או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השירות הודעה בכתב על אפשרות לנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת אחריות כאמור לעיל תחול גם על מי מעובדיו או שליחיו או שולחי נותן ו/או מבצע השירות, ככל שיהיו בקשר עם מתן השירות.

## חשוב!

1. בעת פנייה תלפנית למעבדות השירות, יש לציין את מספר הפוליסה/מספר ת.ז. של המנוי.
2. בעת הבאת מכשיר לתיקון למעבדת השירות, יש לדאוג להביא את הפוליסה עם כתב שירות זה.

**מוקד מידע ושירות ארצי 03-5688 183**

# כתב שירות - סקונד אופנין

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

## 1. הגדרות

- 1.1 "המבטח" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.2 "רשת סקונד אופנין" - רשת עולמית למתן שירותי בריאות על בסיס טכנולוגיית "טלרפואה" לרבות חוות דעת רפואית שניה מבתי חולים מובילים בעולם.
- 1.3 "החברה" - סניף הרשת בישראל - סקונד אופנין ישראל (1995) בע"מ.
- 1.4 "מרכזי החברה" - משרדי החברה ברחוב תובל 38, רמת-גן או בכל מקום אחר כפי שתודיע עליו בחברה מעת לעת ואשר בהם יינתן השירות נשוא כתב זה.
- 1.5 "נותן חוות הדעת" - UCSF (בית חולים מוביל בארה"ב) ו/או כל בית חולים או מוסד רפואי אחר הנימנה על טובי בצתי החולים בארה"ב, אשר רשת סקונד אופנין התקשרה עימו למתן שירותי חוות דעת שניה.
- 1.6 "פוליסה" - פוליסה לביטוח דירות אשר הופקה ע"י מנורה חברה לביטוח.
- 1.7 "מנוי" - בעל פוליסה תקפה וכן בן/בת זוג (לרבות ידועה/בציבור כבן/בת זוג) וילדיהם עד גיל 18 הגרים עימם.
- 1.8 "המטופל" - ממנוי שפנה למרכזי החברה, והחל תהליך של קבלת שירות חוות דעת שניה.
- 1.9 "מומחה חו"ל" - רופא מומחה אמריקאי או מכל מדינה אחרת, אשר הינו חבר בצוות רפואי של נותן חוות הדעת ובעל התמחות בתחום הרפואי שבו נידרשת חוות הדעת השניה.
- 1.10 "דמי שירות" - דמי שירות בגין קבלת חוות דעת שניה המשולמים ע"י המטופל בכפוף לטבלה בסעיף 4 להלן.
  - 1.11 "חוות דעת ראשונה" - חוות הדעת הרפואית הראשונה אשר ניתנה למטופל ע"י רופאו האישי.
  - 1.12 "המידע הרפואי" - חוות הדעת הראשונה וכל מידע רפואי רלוונטי, כפי שידרש ע"י נותן חוות הדעת לפי מיטב שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ולפי מיטב שיפוטו, לצורך מתן חוות הדעת השניה (כגון, אך לא רק, צילומי רנטגן, ביופסיה, אקו-קרדיולוגיה וכיוצ"ב).
  - 1.13 "התיק הרפואי" - דו"ח רפואי כללי אשר יוכן ע"י המנהל הרפואי של החברה או הרופא הממונה ערוך בטופס/ים לפי מתכונת כפי שתסוכם מעת לעת בין החברה לבין נותן חוות הדעת.
  - 1.14 "הרופא האישי" - רופא המשפחה המטפל במטופל בישראל ו/או רופא מומחה המטפל במטופל בישראל.
  - 1.15 "חוות דעת שניה" - פיענוח המידע הרפואי ע"י נותן חוות הדעת לאחר שניתנה למטופל חוות דעת ראשונה ע"י הרופא האישי, אשר נתבקשה ע"י המנהל הרפואי של החברה ו/או הרופא הממונה, הכל בין אם מדובר בחוות דעת שניה למיצא הדמייתי ובין אם מדובר בחוות דעת שניה לאבחנה קלינית, הכוללת הדמיה בטוחה. מובהר כי חוות הדעת השניה ביחס למטופל תינתן בארה"ב ותועבר למנהל הרפואי ו/או לרופא הממונה.
  - 1.16 "השירותים" - מתן חוות דעת רפואית מקצועית שניה ע"י נותן חוות הדעת בכל תחומי הרפואה לרבות רפואת ילדים, תוך שימוש בטכנולוגיית איבחון מרחוק על בסיס אמצעי תקשורת אשר אינם מהווים ייעוץ "פנים אל פנים" (למעט שיחת ועידה מפורט בהמשך) או כל קשר ישיר בין המטופל לנותן חוות הדעת במקום מושב.
  - 1.17 "המנהל הרפואי של החברה" - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רישון מטעם משרד הבריאות לעסוק ברפואה, ואשר יעסק ע"י החברה כמנהל רפואי לעניין כתב שירות זה.
  - 1.18 "דולר" - השער היציג של הדולר של ארה"ב, כפי שפורסם ע"י בנק ישראל ושיהיה ידוע במועד התשלום בפועל.

מונחים הנגזרים מן ההגדרות דלעיל יופשרו בהתאם להם. הפניה לסעיפים או נספחים הינם לסעיפים הנספחים לכתב שירות זה אלא אם כן נאמר אחרת. מילים או ביטויים בלשון יחיד כוללים גם לשון רבים וההפך. התייחסות לאנשים תכלול גם התייחסות לגופים, תאגידים, או גופים לא מאוגדים. מילות זכר או נקבה יתייחסו לכל המינים או למין סתמי, לפי העניין. שימוש בכותרות והדגשות בכתב השירות הינם לצורך הנוחיות בלבד ולא ישפיעו על פרשנות כתב השירות.

## 2. השירות

- 2.1 ללא תלות באירוע כלשהו ו/או מקרה ביטוח וללא הגבלה מספר הפניות, מנויים יהיו זכאים לפנות למרכזי החברה ולבקש חוות דעת שניה מומחה בחו"ל.
- 2.2 המטופל יחזיק זכאי לקבל באמצעות המנהל הרפואי של החברה, חוות דעת שניה (second opinion) שניתנת למנהל הרפואי של החברה ע"י מומחה בחו"ל החבר בצוות הרפואי של נתן חוות הדעת כהגדרתו לעיל על בסיס התיק הרפואי של המטופל, אשר יועבר לנתן חוות הדעת באמצעות החברה. חוות הדעת תינתן ע"י נתן חוות הדעת למנהל הרפואי של החברה, ותועבר על ידם למטופל. הזכאות הינה לקבלת חוות דעת שניה בכל תחום רפואי, לרבות רפואת ילדים, אלא אם נתן חוות הדעת יודיע לחברה כי הוא אינו מסוגל ליתן את חוות הדעת המבוקשת ביחס לתחומי ההתמחות המבוקשים.
- 2.3 לצורך קבלת השירותים, תעמיד החברה לרשות המטופל, במרכזי החברה, מנהל רפואי של החברה דובר אנגלית אשר ינהל את הקשר עם נתן חוות הדעת. המטופל לא יהיה זכאי לקבל מהרופא הממונה כל טיפול רפואי או כל חוות דעת רפואית החורגת מתנאי כתב שירות זה, וזאת בין אופן פרטי או באמצעות מרכזי החברה.
- 2.4 הזכות לקבלת השירות עפ"י כתב שירות זה הינה אישית, ואין המטופל רשאי להעבירה לאחר.

## 3. נוהל קבלת השירות

- 3.1 הזכאות לקבלת השירות קמה ללא הגבלה במספר הפניות ו/או תלות בהתרחשות מקרה הביטוח ו/או אירוע כלשהו אחר. מטופל הנזקק, לשירות נשוא כתב שירות זה, יתקשר טלפונית למוקד החברה בטלפון מספר 03-5769218/9.
- 3.2 באחריות המטופל לידע את מרכזי החברה בדבר כל שינוי בכתובתו לרבות מספר טלפון שלו.
- 3.3 זמני קבלת פניות כאמור על ידי מרכזי החברה בשעות 09:00 ל-17:30 בימים א-ה, שאינם ימי חג או ערבי חג, במקרה חירום יהיה זמין המנהל הרפואי לטיפול פניות מנויים.
- 3.4 עם קבלת הפניה תוודא החברה את זכאות המבקש לקבלת השירותים לתנאי כתב שירות זה ותודיע למנוי את פרטי התיק הרפואי שעליו להמציא לה או להכין לקראת הפגישה שתקבע לו עם המנהל הרפואי וכן תבהיר למנוי את יתר הנוהלים הדרושים לשם קבלת חוות הדעת השניה.
- 3.5 לפני הפגישה האמורה, וכתנאי למתן השירות, יחתום המטופל על כתב שחרור למבטח בנוסח במצורף לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו. במקרה של מטופל קטין, תידרש חתימה של האפוטרופוס שלו.
- 3.6 לפני הפגישה האמורה, וכתנאי לקיומה, יציג המטופל תעודת זהות שלו. במקרה של מטופל קטין, תוצג תעודת זהות של הורה, בה הוא רשום. לא נכלל המטופל ברשימות שהעביר המבטח לזכ"ן, תפנה החברה למבטח בשעות העבודה המקובלות של המבטח על מנת שזה יודא כי הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל.
- 3.7 החברה תפעל על מנת שפגישת המטופל עם המנהל הרפואי של החברה תקבע, לא יאוחר מיום העבודה הבא של החברה, למעט אם ביקש המטופל, כי הפגישה תידחה למועד מאוחר יותר.
- 3.8 במקרה חירום יופנה המנוי ע"י מחלקת התביעות של המבטח ישירות למנהל הרפואי של החברה.
- 3.9 מנוי שהפך למטופל ימציא על חשבונו לחברה, למרכזי החברה, את תיקו הרפואי לרבות הדו"ח הרפואי שהוא מודפס או ממולא בכתב ידי קריא וחתום ע"י רופא האישי של המטופל. במידת הצורך, המנהל הרפואי יסייע או ידריך את המטופל בהליך הנחוץ להשגת התיק הרפואי מבל"ל פלגוע בכלליות הגדרת המידע הרפואי, מובהר בזאת, כי המידע הרפואי יכלול בכל מקרה גם חוות דעת ראשונה שניתנה למטופל על ידי רופא מומחה רלוונטי שטיפל במטופל בישראל (להלן "חוות דעת ראשונה").
- 3.10 מובהר, כי קיומה של חוות הדעת הראשונה בתיק הרפואי של המטופל הינה תנאי הכרחי לשם העברת התיק הרפואי לנתן חוות הדעת. הכרעתו של המנהל הרפואי האם חוות הדעת הראשונה ניתנת ע"י רופא בתחום המומחיות הרלוונטית ואם הינה במידת פירוט מספקת, תחייב את המטופל, ובמידת הצורך ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל הרפואי של החברה, ימציא המטופל חוות דעת ראשונה אחרת או השלמה לחוות הדעת הראשונה. מובהר, כי אין בהכרעה האמורה של המנהל הרפואי כדי לחייב את נתן חוות הדעת עצמו.
- 3.11 המנהל הרפואי אחראי על תרגום התיק הרפואי לשפה האנגלית והעברתו לנתן חוות הדעת, מיד בהזדמנות האפשרית הראשונה וזאת באמצעות אמצעי התקשורת או בכל אמצעי מתאים אחר, הכל לפי הענין ובהתאם לשיקול דעתו של המנהל הרפואי.

- מובהר בזאת, כי המידע הרפואי יכלול בכל מקרה גם חוות דעת ראשונה שניתנה למטופל על ידי רופא מומחה רלוונטי שטיפל במטופל בישראל (להלן "חוות דעת ראשונה").
- 3.12 מובהר, כי קיומה של חוות דעת ראשונה בתיק הרפואי של המטופל יהיה תנאי הכרחי לשם העברת התיק הרפואי לנותן חוות הדעת. הכרעתו של המנהל הרפואי האם חוות הדעת הראשונה ניתנה על ידי רופא בתחום המומחיות הרלוונטי ואם הינה במידת פירוט מספקת, תחייב את המטופל, ובמידת הצורך ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל הרפואי של החברה, ימציא המטופל חוות דעת ראשונה אחרת או השלמה לחוות הדעת הראשונה. מובהר, כי אין בהכרעה האמורה של המנהל הרפואי כדי לחייב את נותן את חוות הדעת עצמו.
- 3.13 המנהל הרפואי אחראי גם על תרגום התיק הרפואי לשפה האנגלית והעברתו לנותן חוות הדעת, מיד בהזדמנות האפשרית הראשונה וזאת באמצעות אמצעי התקשורת או בכל אמצעי מתאים אחר, הכל לפי העניין ובהתאם לשיקול דעתו של המנהל הרפואי.
- 3.14 חוות הדעת השניה בהתייחס למטופל תועבר בשפה האנגלית מנותן חוות הדעת אל מרכזי החברה באמצעות אמצעי התקשורת המתאימים, המהירים והזמינים ביותר לצורך העניין, הכל לפי שיקול דעתו של נותן חוות הדעת וזאת בתוך שלושה (3) ימי עבודה מלאים ממועד הגעת התיק הרפואי של המטופל לנותן חוות הדעת ובלבד שמדובר בימי עבודה הן בישראל והן במקום מושבו של נותן חוות הדעת (להלן ימי עבודה). הכל בכפוף לאמור בסעיף 3.17 להלן ובלבד, שנדרשת חוות דעת של רופא אחד בלבד בתחומי רדיולוגיה, הפתולוגיה או הקרדיולוגיה.
- 3.15 בכפוף לאמור בסעיף 3.17 להלן, באותם מקרים, בהם, לפי שיקול דעתו של נותן חוות הדעת, תידרש חוות דעת של שני רופאים בשני תחומים רפואיים נפרדים, תועבר חוות הדעת השניה מאת נותן חוות הדעת מרכזי החברה בתוך שישה (6) ימי עבודה מלאים, באותם מקרים, בהם לפי שיקול דעתו של נותן חוות הדעת, תידרש חוות דעת של שלושה רופאים בשלושה תחומים רפואיים או יותר, תועבר חוות הדעת השניה לנותן חוות הדעת למרכזי החברה בתוך שמונה (8) ימי עבודה מלאים. בכפוף לאמור בסעיף 3.17 להלן, באותם מקרים, בהם לפי שיקול דעתו של נותן חוות הדעת, חוות הדעת יהיה מסובכת או נדרשת חוות דעת של TUMOR BOARD חוות הדעת השניה תומצא למנהל הרפואי מאת נותן חוות הדעת, בתוך עשרה (10) ימי עבודה מלאים ממועד הגעת התיק הרפואי של המטופל לנותן לחוות הדעת. למען הסר ספק, מניין שלושה (3), שישה (6), שמונה (8) ועשרה (10) ימי עבודה, האמורים לעיל, לפי העניין, יחל מהמועד בו התקבל התיק הרפואי של המטופל אצל נותן חוות הדעת ברמה גבוהה, בהיקף רחב, בפירוט ובאיכות כשהם מספיקים ולשביעות רצונו המלאה של נותן חוות הדעת. ובלבד שנותן חוות הדעת יודיע למטופל, ביום בו הגיע אליו התיק הרפואי, בדבר הצורך להמציא מסמכים נוספים/מתוקנים/אחרים.
- 3.16 המועדים המצויינים בסעיפים דלעיל ושאר המועדים לעניין חוות דעת שנייה ידחו במהלך התקופה שבין 21 לדצמבר ל-2 לינואר של כל שנה למשך הזמן שיידרש בהתאם לזמיונות של הצוות הרפואי המומחה במשרדי נותן חוות הדעת באותה תקופה ובכל מקרה של יותר מאשר 10 ימים.
- 3.17 בתוך שני ימי עבודה מעת קבלת חו"ד לשביעות רצונו, מאת נותן חו"ד, ימסור המנהל הרפואי הודעה טלפונית למטופל ויעבירה לידו/או לידי מי שהוסמך על ידו בכתב ופרטיו נמסרו לחברה. חו"ד תועבר למטופל או למי מטעמו, כאמור באמצעות אמצעי התקשורת כפי שביקש המטופל (דואר, פקסימיליה, שרות שליחים, מונית וכו') והמטופל יאשר את קבלת חוות הדעת השניה.
- 3.18 מובהר, כי המטופל רשאי לקבל תעתיק כתוב של חוות הדעת הרפואית השניה, מאת המנהל הרפואי של החברה.
- 3.19 המטופל יהא זכאי, לפי בקשתו ובכפוף לאישורו של המנהל הרפואי של החברה, לבקש ייעוץ נוסף עם נותן חוות הדעת, באמצעות מערכת שיחת ועידה חוזי (video conference) המאפשרת קשר ויזואלי דו-כיווני בין מרכזי החברה בישראל ומומחה חו"ל. מובהר בזאת כי הייעוץ יעשה באמצעות המנהל הרפואי של החברה במועדים כפי שימסרו למטופל על ידי החברה, ובכפוף לתשלום דמי השירות בגין שרות זה.
- 3.20 בקשה כאמור תופנה על ידי המטופל לא יואחר מאשר 7 ימים מהמועד שבו נמסרה לו חוות הדעת השניה.
- במידה ורופאו האישי של המטופל יפנה בבקשה לקיים שיחה באמצעות וידאו (video conference) כאמור, לא יהיה המנהל הרפואי, לפי העניין, רשאי לסרב לבקשה כאמור.

- 3.21 מובהר, כי התיק הרפואי שיועבר לנותן חוות הדעת יישאר בידי נותן חוות הדעת וישמר על ידו בהתאם לדין החל במקום מושבו של נותן חוות הדעת ולמשך תקופה כפי שמחייב הדין החל במקום מושבו. במרכזי החברה ישמרו אך ורק העתקים של חוות הדעת השניה.
- 3.22 עם מסירת חוות הדעת השניה למטופל, אחריות החברה למסירת חוות דעת שניה הושלמה והגיעה לקיצה אלא אם כן אושרה למטופל שיחת טלפון או שיחת ועידה באמצעות (video conference) עם נותן חוות הדעת, כמתואר בסעיף 3.20 לעיל.

#### 4. דמי שרות ותשלומים נוספים

תחום חוות הדעת השניה	נשוא האבחון	מחיר למטופלים (בדולרים)
רדילוגיה (תחום אחד)	MAMOGRAPHY (בדיקת הדמיה מסוג ממוגרפיה)	50\$
משלוח תמונות רפואיות בתחומים שונים	M.R.I	89\$
	C.T	89\$
	ULTRASOUND	89\$
פתלוגיה	כל סוג של אבחון המצריך בדיקת רקמות	149\$
קרדילוגיה	ECHO CARDIOLOGY	149\$
שני תחומים - אבחון ללא פתלוגיה		149\$
שני תחומים - הוא פתלוגיה		169\$
שני תחומים אבחון ובנוסף פתלוגיה		199\$
TUMOR BOARD	ועדה מולטי-דיספלינרית	389\$

- 4.1 בכל מקרה בו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן חוות הדעת, תידרש חוות דעת של יותר מרופא מומחה אחד, ביותר מתחום רפואי אחד (כולל איבחון קליני שאינו פתלוגי), ישולמו דמי חוות דעת שניה בסכום של 149\$ ובלבד שהדבר הובא לידיעת המטופל בהסכמתו.
- 4.2 בכל מקרה בו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן חוות הדעת, של יותר מרופא מומחה אחד, ביותר מתחום רפואי אחד (כולל איבחון קליני לרבות פתלוגיה), ישולמו דמי חוות דעת שניה בסכום כולל של 169\$ ובלבד שהדבר הובא לידיעת המטופל ונעשה בהסכמתו.
- 4.3 בכל מקרה בו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן חוות הדעת, תידרש חוות דעת של TUMOR BOARD חוות הדעת השניה תינתן תוך 10 ימים מיום קבלת התיק הרפואי ע"י נותן חוות הדעת וישולמו דמי חוות דעת שניה נוספים בסכום כולל של 389\$ ובלבד שהדבר הובא לידיעת המטופל ונעשה בהסכמתו.
- 4.4 מובהר בזאת כי דמי השרות משלמים בנוסף לדמי המוני המשלמים על ידי המבטח. במידה וההסכם בין המבטח לחברה, ביחס למתן השרות לפי תנאי כתב השרות יבוטל או לא יכובד, המטופל לא ייחזק זכאי להנות מדמי שרות המופחתים, המפורטים לעיל ושיעור דמי השרות המעודכן יובא לידיעתו, עובר לקבלת השרות.
- 4.5 באותם מקרים בהם יבקש המטופל שיחת טלפון ו/או שיחת ועידה באמצעות מערכת שיחת ועידה חוזי, ישא המטופל בעלות זמן התקשרות בפועל, בנוסף לתשלומים הנקובים לעיל. מובהר בזאת כי החברה תעשה כל מאמץ להתקשר עם ספק התקשורת הבינלאומי עם התעריפים האטרקטיביים ביותר. תעריפי התקשורת יובאו לידיעת המטופל עובר לקבלת השרות.
- 4.6 בכפוף לאמור בסעיף 4.7 להלן, מובהר בזאת כי המטופל לא ישלם סכום כסף נוסף בעבור תשובות לשאלות הבהרה בקשר לחוות הדעת השניה, שניתנו שלא בדרך של שיחת ועידה באמצעות וידאו.

- 4.7 מובהר, כי העברת התיק הרפואי מהמטופל אל מרכזי החברה תהא באחריות המטופל ועל חשבונו. בנוסף לדמי חוות הדעת השנייה האמורים בסעיף זה לעיל, ישא המטופל בעלות התקשרות או ההובלה של התיק הרפואי ממרכזי החברה אל נותן חוות הדעת ובחזרה וזאת עד לסך של \$25 (עשרים וחמישה דולר) בתוספת מע"מ, וכן בעלות כל הוצאה נוספת, שהוצאה עפ"י בקשת המטופל ואשר אינה מכוסה על ידי כתב השרות, או כתוצאה מכל פעולה שננקטה על ידי המטופל, שלא על פי נוהלי השרות המפורטים בכתב השרות או כפי שהובהרו לו על ידי החברה. ובלבד שהעלויות הנוספות הובאו לידיעת המטופל והשירות הנוסף נעשה בהסכמתו.
- 4.8 היה והמטופל יבקש כי חוות הדעת השניה תועבר אליו ממרכזי החברה לידיו ו/או למי מטעמו, כפי שהודיע לחברה בכתב, באמצעות פקסימיליה או דואר, יעשה המשלוח על חשבון החברה. היה והמטופל יבקש אמצעי הובלה אחר (שרות שליחים, מוניות וכו'), יבוצע המשלוח על חשבון המטופל.
- 4.9 התשלומים המתוארים לעיל ישולמו באמצעות כרטיס אשראי תקף או כל אמצעי תשלום אחר המקובל על החברה.
- 4.10 דמי השרות עבור חוות הדעת השניה האמורים בסעיף 4.1 לעיל, בתוספת מע"מ ובתוספת סכום עלויות התקשרות או ההובלות האמורים בסעיף 4.9 לעיל, ישולמו על ידי המטופל לחברה בעת חתימת המטופל על כתב שרות זה ובכל מקרה לפני העברת התיק הרפואי של המטופל לנותן חוות הדעת.
- 4.11 מובהר בזאת, כי כל עוד לא ישולמו הסכומים האמורים לעיל, תהא החברה פטורה מהעברת התיק הרפואי לנותן חוות הדעת, וזאת ללא כל צורך במתן הודעה כלשהי למטופל.
- 4.12 במקרה שהמטופל יבקש לבטל את פנייתו לקבלת הדעת השניה, עליו להודיע על כך למרכזי החברה בכתב בטרום תעביר החברה את התיק הרפואי לנותן חוות הדעת. הודעה שתניתן לאחר העברת התיק, תחייב את המטופל בתשלום בשיעור 50% מן התשלום שהיה עליו לשלם עבור קבלת השירות.
- 5. כוח עליון**
- היה ונותן חוות הדעת, או החברה, לא יוכלו להעביר את חוות הדעת השניה בפרקי הזמן המצוינים בסעיף 3 כתוצאה מאירוע של כח עליון (לרבות: אך לא רק: אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת, שביתות וסכסוכי עבודה), אזי פרקי הזמן למתן חוות הדעת השניה יידחו למשך תקופת הזמן לתקופה בה לא הייתה אפשרות סבירה ליתן את חוות הדעת השניה (לרבות כל פרק זמן אשר יהיה דרוש להתגבר על השפעות האירועים או נסיבותיהם).
- 6. אחריות**
- 6.1 החברה תהיה אחראית כלפי המנוי בכל הדרוש למתן השירות, לניהול המערך הארגוני במדינת ישראל, לרבות העמדת המנהל הרפואי ו/או הרופא המונה ולקיום יתר התחייבויותיה כאמור בכתב השירות. החברה מקבלת על עצמה אחריות מלאה כלפי המטופל עבור תרגום מדויק של התיק הרפואי ומשלוחו לנותן חוות הדעת באותו מצב בו נתקבל על ידו.
- 6.2 החברה לא תהא אחראית לתוכנה של חוות הדעת השניה, כפי שנמסרה למנהל הרפואי של החברה ו/או לרופא הממונה על ידי נותן חוות הדעת, ואשר הועברה על ידי המנהל הרפואי של החברה/הרופא הממונה למטופל.
- 6.3 מובהר בזאת כי לפי ההסכמים של רשת סקונד אופניון עם נותן חוות הדעת, נותן חוות הדעת יהא אחראי לתוכן חוות הדעת השניה, ואין באמור בכתב שרות זה משום ויתור על תביעה של מטופל כנגד נותן חוות הדעת. בכל נושא הרלוונטי לסעיף זה, יוכל המטופל לפנות למרכזי החברה או למנהל הרפואי.
- 6.4 מובהר בזאת, כי המבטח אינו נותן השירותים, כאמור בהסכם זה, ולפיכך לא תהיה לו כל אחריות ו/או מחויבות כלפי המבוטח בקשר עם מתן השירות, טיבו, רמתו, זמינותו, לרבות בקשר עם כל מעשה או מחדל של נותן השירות ו/או מי שהפועל מטעמו וכל נזק ו/או הפסד שיגרם בקשר עם מתן השירות מצד השירות ו/או מי מטעמו.
- 6.5 המטופל מסכים, בחתימתו על כתב שירות זה, כי לא יתבע את המבטח או כל אדם אחר הקשור בדרך כלשהי לניהול של הרשת או למצג של החברה, וזכויותיו יהיו מוגבלות לאלו המנויות בסעיפים 6.4 ו-6.5 להלן מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מובהר כי עם העברת שם המנוי לחברה, ואישור זכאותו לקבלת השירות לא תחול על המבטח כל אחריות שהיא בקשר לשירות.
- 6.6 המטופל מסכים כי כל תביעה שתוגש על ידו כנגד החברה, תוגבל אך ורק לנושאים אשר החברה קיבלה עליהם אחריות על פי כתב שירות זה.

## 7. בוררות

מוסכם בזאת, כי כל הסכסוכים וחילוקי הדעות, כל מין וסוג הוא, שיתגלו בין הצדדים בקשר להסכם זה או בכל עניין הנובע ממנו, יובאו להכרעתו של בורר בישראל שזהותו תקבע בהסכמת הצדדים. לא הגיעו הצדדים להסכמה בדבר זהות הבורר בתוך 7 ימים ממועד פניית מי מהצדדים למשנהו בכתב, ימונה הבורר על ידי ראש לשכת עורכי הדין בישראל לפי פניית מי מהצדדים אליו. הבורר יהא רשאי ליתן החלטות ביניים, צווים זמניים ופסקי-דין חלקיים (להלן "החלטות"). הבורר ינמק את החלטותיו.

הבורר יהא רשאי להכריע גם בשאלת סמכותו על פי הסכם זה. שכן טרחת הבורר והוצאותיו ישולמו בהתאם להחלטת הבורר. חתימת הצדדים על הסכם זה מהווה אף חתימה על הסכם בוררות לצורך חוק הבוררות, תשכ"ח - 1968.

## 8. תקופת תוקפו של כתב השירות זה

- 8.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף אלא אם הודיע המבטח על הפסקת השירות עבור כל מבטחיו, עפ"י תנאי ההסכם שבין המבטח לחברה.
- 8.2 הודיע המבטח לחברה כי הפוליסה בוטלה ו/או הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא צורך בהתראה מוקדמת ובלבד שניתנה בהודעה בכתב של החברה למנוי.
- 8.3 במקרה של ביטול ו/או סיום ההסכם שבין המבטח לחברה בקשר למתן השירות נשוא כתב זה למבטחי המבטח, תהא החברה רשאית לבטל את מתן השירות על פי כתב שירות זה במועד סיום ההסכם הנ"ל בפועל.

אין באמור לעיל כדי לפגוע במחויבותה של החברה לסיים את מתן השירות למנוי שפנה בפועל לשם קבלת השירות לפני סיומו של ההסכם הנ"ל.

**מוקד מידע ושרות ארצי**  
**03-6137745**

# הרחבה לכתב שרות לנזקי צנרת - "צנרת משלים"

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטח.

## 1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת לצידם:
- 1.1 **"דירת המבוטח"** - דירת המגורים המבוטחת ע"י הפוליסה אשר פרטיה רשומים בדף הרשימה.
  - 1.2 **"הפוליסה"** - פוליסה לביטוח מבנה הדירה שהוצאה ע"י מנורה חברה לביטוח בע"מ והמזכה את המבוטח תמורת פרמיה לקבלת השירותים כאמור בכתב שרות זה.
  - 1.3 **"החברה"** - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
  - 1.4 **"המבוטח"** - כל מי שרשום כמבוטח בדף הרשימה או נחשב על פי הוראות הפוליסה כמבוטח.
  - 1.5 **"מבצע השרות"** - חברת שחר נזקי צנרת בע"מ או כל ספק אחר שיבחר על ידי המבטח.
  - 1.6 **"המוקד"** - מוקד טלפוני של מבצע השרות בקו טל' מס' \*5420.
- המוקד פועל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 עד שעתיים לאחר תום הצום, ולמעט בערב ראש השנה וליל הסדר.
- 1.7 **"יום עבודה"** - ימים א'-ה' שאינם ימי חג או ערב חג או שבתון עפ"י דין.
  - 1.8 **"מדד המחירים"** - מדד המחירים כפי שמתפרסם מידי חודש ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או ע"י כל גוף אחר שהוסמך ע"י המדינה לשם כך.
  - 1.9 **"מדד הבסיס"** - לצורך הסכם זה הינו מדד המחירים לצרכן לחודש אוגוסט 2005 שפורסם ביום 15.9.05.
  - 1.10 **"המחירון המוסכם"** - מחירון הדירות והשיפוצים של "לוי יצחק" המעודכן למועד קרות הנזק.

## 2. השירותים

- השירותים המפורטים להלן יינתנו למבוטח באמצעות מבצע השרות בלבד וכמפורט להלן ואשר סיבתם היא אחד מאלה:
- 2.1 טיפול בנזקי רטיבות כתוצאה ממים ונוזלים אחרים שנגרמו לדירת המבוטח כהגדרתה בפוליסת הביטוח, כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירה, לרבות ולא רק:
    - א. רטיבות בחדרי רחצה ושירותים, איטום סביב אמבט, אגניות, כיורי רחצה וכו'.
    - ב. רטיבות במטבחים, חדירת מים דרך שיש מטבח, או לתוך ארונות שרות וכו'.
    - ג. בעיות איטום במרצפות הדירה המטופלות באמצעות רובה. למען הסר ספק שירות זה הוא שירות משלים ועודף מעל לכיסוי נזקי מים ונוזלים אחרים כהגדרתם בתקנה א' לתקנות הפיקוח (תנאי חוזה ביטוח דירות ותכולתן) והוא אינו בא במקומו.
  - 2.2 התיקון יכלול:
    - א. תיקון או חידוש האיטום הנדרש עד להפסקה מלאה של חדירת המים, וכל זאת ע"י שימוש בשיטות וחומרי איטימה מקובלים בשוק לצרכים אלו.
    - ב. תיקון הנזקים הנלווים למבנה ו/או לצמודי המבנה שנגרמו לדירת המבוטח כתוצאה מחוסר איטום או איטום לקוי.
    - ג. למבצע השרות שמורה הזכות המלאה להחליט אם לתקן את הנזקים בפועל, או לפצות את המבוטח בכסף בגין הנזקים שנגרמו לו. המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין גובה הפיצוי.
  - 2.3 השירותים לא יכללו:
    - א. את הכלים הסניטריים עצמם, ובכלל זה כיורים, אגניות, אמבטיות ומקלחונים, וכו'.
    - ב. מרצפות, קרמיקות, אריחי שיש, פלטות שיש (כולל שיש מטבח).
    - ג. שייגים לכיסוי: כתב שירות זה לא יחול:
  - 2.4 א. במקרה של חוסר איטום או רטיבות הנובעים מ:
    - (1) ספיגת מים גשמיים או מים כלשהם מקירות חיצוניים (מעטפת) ותקרות הדירה המבוטחת, ובכלל זה רטיבות מחלונות ודלתות חיצוניים וצידים חיצוניים של מרפסות סגורות.
    - (2) אם הנזק ארע בדירה בלתי תפוסה. (לצורך כתב שירות זה "דירה בלתי תפוסה" משמע: דירה שהמבוטח לא התגורר בה בפועל במשך 60 ימים רצופים).
  - ב. אם הנזק אירע לפני כניסתו לתוקף של כתב שירות זה.
  - ג. על נזק שאירע לתכולת הדירה.
- 2.5 השירותים יינתנו על ידי מבצע השירות באמצעות בעלי מקצוע מיומנים, לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השרות.



### 3. דמי ההשתתפות העצמית על ידי המבוטח

- 3.1 בכל מקרה של קבלת שרות על פי כתב שרות זה, ישלם המבוטח השתתפות עצמית כדלקמן:
  - (א) בעבור הנזק הישיר הכולל איטום מחדש, חידוש איטום, הפסקת חדירת המים ותיקון מקום הרטיבות למעט סיודו וצביעתו, תחול השתתפות עצמית של 80 ₪.
  - (ב) אם בנוסף לאמור בסעיף 3.1 (א') יבוצע גם תיקון נזקים למבנה ו/או לצמודי המבנה, לרבות צביעה וסיוד תחול השתתפות העצמית של עד 490 ₪ (למעט אם מופיע אחרת בפוליסה).
- 3.2 במידה ועלות התיקון בפועל תהיה נמוכה מסך ההשתתפות העצמית, ישלם המבוטח את הסכום הנמוך מבין השניים, והכל בהתאם למחירון המוסכם כפי שזה יעודכן על ידי מבצע השרות מעת לעת. בכל מקרה התשלום למבצע השרות לא יעלה על מחיר השרות על פי המחירון המוסכם.
- 3.3 מבצע השרות מתחייב לעדכן את המבוטח בעלות התיקון לפני מתן השירות ולהחתיים אותו על טופס אישור ביצוע עבודת איטום.
- 3.4 קריאת סרק: בגין ביקור בלבד של נציג מטעם מבצע השרות בדירת המבוטח, במידה וזה לא התבקש על ידי המבוטח לבצע את השרות בסיום הבדיקה, או שבהתאם לתוצאות הבדיקה הנזק אינו מכוסה על ידי כתב שרות זה, ישלם המבוטח למבצע השרות סך של 40 (ארבעים) ₪.
- 3.5 דמי ההשתתפות העצמית ישולמו ע"י המבוטח לנותן השרות בפועל, זאת כנגד חשבונית מס כדין.
- 3.6 הסכומים האמורים כוללים מע"מ.
- 3.7 הסכומים האמורים יעודכנו מעת לעת בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן.
- 3.8 דמי ההשתתפות העצמית ישולמו עבור תיקון כל מקור נזק בנפרד.
- 3.9 המבוטח לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהחברה אם בחר לקבל שירות נשוא כתב שירות זה שלא באמצעות מבצע השרות. סעיף זה יחול גם אם פעל המבוטח בתום לב, או שלא ידע על קיומה של הרחבה זו בפוליסה שברשותו.

### 4. אופן קבלת השרות

- 4.1 נזק המבוטח לאיזה מהשירותים, יפנה טלפונית למוקד ספק השרות/ בטל' 5420\*, יזדהה בשמו, מספר פוליסת הביטוח וכל פרט אחר על מנת לזהותו כמבוטח הזכאי לקבלת השירותים עפ"י כתב שרות זה.
- 4.2 מבצע השרות מתחייב לתאם ביקור של נציג מטעמו בדירת המבוטח לא יאוחר משלושה ימי עבודה מיום קבלת הקריאה, והכל בהתאם לנוחיותו של המבוטח. ככל שניתן.

### 5. גבול האחריות

- גבול האחריות המרבי לנזק כתוצאה מאירוע אחד לא יעלה על סך של 15,000 ₪ (חמש עשרה אלף ₪).
- המחירון המוסכם ישמש אומדנה לענין גובה הנזק.

### 6. אחריות

- בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של החברה באמצעות מבצע השרות 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 מהמבוטח.

### 7. תקופת אכשרה

- 7.1 המבוטח ידווח למוקד במועד פתיחת הקריאה על המועד בו גילה לראשונה את קיומו של הנזק שנגרם כתוצאה מחוסר האיטום או מאיטום לקוי.
- 7.2 השירותים הניתנים בכתב שרות זה יינתנו למבוטח אשר רכש שירותים אלו 30 יום לפחות לאחר מועד תחילת הפוליסה של המבוטח (להלן "תקופת האכשרה") במקרים אלו בלבד:
  - א. הכיסוי נרכש לראשונה לאחר שהסכם זה נכנס לתוקף.
  - ב. הפוליסה היא חידוש פוליסה משנה קודמת אך השרות נרכש בה לראשונה בשנת הביטוח הנוכחית.

### 8. תוקפו של כתב השרות וקביעת מועד קרות הנזק

- 8.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף בהתאם להסכם בין מבצע השרות לחברה או כל עוד הפוליסה בתוקף וכל עוד כתב שירות זה בתוקף. הודיעה החברה, למבצע השרות כי הפוליסה בוטלה במהלך תקופת הביטוח בין אם על ידי המבוטח ובין אם על ידי המבטח, או הודיעה החברה שהמבוטח אינו זכאי לקבלת השירותים כאמור בכתב שרות זה, יתייחס באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא כל הודעה של מבצע השרות למבוטח.
- 8.2 על אף האמור בסעיף 8.1 המבוטח יהיה זכאי לשירות, ובלבד שיוכיח שהנזק אירע והתגלה לפני פקיעת

הפוליסה.

**9. סמכות שיפוט**

בכל מחלוקת שתתגלע בין המבוטח למבצע השרות ו/או לחברה, יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש בישראל ולפי הדין הישראלי בלבד.

**לקבלת שרות חייגו 24 שעות ביממה  
למספר \*5420**

# כתב שירות - גג יבש

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

## 1. הגדרות

- 1.1 "דירת המבוטח" - דירת המגורים המבוטחת בפוליסה, בכתובת כפי שנמסרה ע"י החברה למבוטח.
- 1.2 "פוליסה" - פוליסה לביטוח מבנה דירות ו/או תכולתן של מנורה חברה לביטוח בע"מ, בה בחר המבוטח לרכוש את השירותים כאמור בכתב שרות זה.
- 1.3 "החברה" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.4 "המבוטח" - המבוטח על פי הפוליסה, וכל עוד הפוליסה ו/או כתב שרות זה בתוקף.
- 1.5 "מבצע השרות" - חברת שחר ניהול מערכות איטום בע"מ.
- 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני של מבצע השרות בקו טל. 440-500-700-1.
- המוקד מופעל 7 ימים בשבוע 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 עד שעת"ים לאחר תום הצום, ערב ראש השנה וליל הסדר.
- 1.7 "יום עבודה" - ימים א'-ה' שאינם ימי חג או ערב חג או שבתון עפ"י דין.
- 1.8 "מדד המחירים לצרכן" - מדד המחירים לצרכן כפי שפורסם בחודש אוגוסט 2004.

## 2. השירותים

- השירותים המפורטים להלן יינתנו למבוטח באמצעות מבצע השרות (אלא אם נאמר אחרת) וכמפורט להלן:
- 2.1 תיקון מערכת האיטום בגג המבנה, כתוצאה מחדירת רטיבות, כולל השבת המצב לערב קרות האירוע.
  - 2.2 התיקון יכלול: תיקון או חידוש האיטום הנדרש עד להפסקה מלאה של חדירת המים, וכל זאת באמצעי אטימה מקובלים בלבד.
  - 2.3 השירותים יינתנו על ידי בעלי מקצוע מיומנים, לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השרות.
  - 2.4 השירותים לא יכללו:
    - (1) החלפה או תיקון של צנרת מכל סוג שהוא.
    - (2) עבודות בניה ותיקון אלמנטים קונסטרוקטיביים.
  - 2.5 השירותים לא יכסו מקרים של חוסר איטום או רטיבות הנובעים מ:
    - (1) חדירת מי גשמים או מים כלשהם מקירות חיצוניים (מעטפת), ובכלל זה רטיבות מחלונות ודלתות חיצוניות.
    - (2) נזקי איטום ורטיבות במרפסות/גגות מרוצפים של הדירה המבוטחת, בין אם מדובר במרפסות פתוחות או סגורות.

## 3. דמי ההשתתפות העצמית על ידי המבוטח

- 3.1 בכל מקרה של קבלת שרות על פי כתב שרות זה, ישלם המבוטח השתתפות עצמית על סך של 493 (ארבע מאות ותשעים ושלוש) ₪ (כולל מע"מ). סכום זה יעודכן מעת לעת בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. תשלום דמי ההשתתפות העצמית יגבה בגין תיקון כל מקור נזק בנפרד.
- 3.2 במקרה ומומחה מבצע השירות גייע למסקנה שקיימים מספר מוקדי נזק, לא יהיה רשאי מבצע השירות לגבות יותר מ-3 השתתפויות עצמיות לאירוע ועד 5 השתתפויות עצמיות במהלך תקופת הביטוח.
- 3.3 קריאת סרק: בגין ביקור בלבד של נציג מטעם מבצע השרות בדירת המבוטח, במידה זה לא התבקש על ידי המבוטח לבצע את השרות בסיום הבדיקה, או שבהתאם לתוצאות הבדיקה הנזק אינו מכוסה על ידי כתב שרות זה, ישלם המבוטח למבצע השרות סך של 40 ש"ח (ארבעים ש"ח).
- 3.4 דמי ההשתתפות העצמית ישולמו ע"י המבוטח לנותן השרות בפועל, זאת כנגד חשבונית מס כדין.
- 3.5 הסכומים האמורים כוללים מע"מ כחוק, היה ויחול שינוי בשיעור המע"מ, יעודכנו הסכומים בהתאם.
- 3.6 בגין תיקון שיבוצע שלא באמצעות "מבצע השירות" כהגדרתו בהסכם זה, לא יהיה המבוטח זכאי לכל החרז כספי או פיצוי/שיפוי מכל סוג שהוא.

## 4. אופן קבלת השרות

- 4.1 נזק המבוטח לאיזה מהשירותים, יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו, מספר פוליסת הביטוח (אם ידוע) וכל פרט אחר שיידרש על מנת לזהותו כמבוטח הזכאי לקבלת השירותים עפ"י כתב שרות זה.

- 4.2 מבצע השרות מתחייב לתאם ביקור של נציג מטעמו בדירת המבוטח לא יאוחר מארבעה ימי עבודה מיום אישור זכאותו של המבוטח לקבלת השירותים, והכל בהתאם לנוחיותו של המבוטח, ככל שניתן ובתנאי שמזג האוויר יאפשר את ביצוע התיקון.
- 4.3 במקרה חירום, מתחייב מבצע השרות להגיע לדירה לא יאוחר מ-24 שעות משעת קריאת המבוטח לשרות.

## 5. אחריות

- 5.1 מובהר כי נותן השרות בפועל הוא שיהיה אחראי לכל השירותים שניתנים על ידו, וכי הוא האחראי הבלעדי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש, שיגרם למבוטח או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן השרות אם בשל מעשה ואם בשל מחדל אם נזק ישיר ואם נזק עקיף.
- 5.2 בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של נותן השרות לנזק שתוקן במקור על ידי נותן השרות בלבד וזאת לתקופה של 12 חודשים מיום מתן השירותים לראשונה. במסגרת האחריות יבצע נותן השרות תיקון חוזר של נזק חוזר ללא גבית השתתפות עצמית נוספת מהמבוטח.
- 5.3 הכיסוי ניתן לנזקים כתוצאה מחדירת מי גשמים ובעיות איטום ואינו כולל נזקים תוצאתיים לרכושם הפרטי של הדיירים.

## 6. נזק מוקדם

המבוטח מתחייב לדווח למוקד במועד פתיחת הקריאה על המועד בו גילה לראשונה את קיומו של הנזק שנגרם כתוצאה מחוסר האיטום, ובכל מקרה מתחייב המבוטח להימנע מלתבוע תיקונים שהתגלו טרם כניסת כתב שירות זה לתקופה.

## 7. תוקפו של כתב השרות וקביעת מועד קרות הנזק

- 7.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף כל עוד הפוליסה בתוקף, והפרמיה בגינו שולמה במועדה, לפי המועד המוקדם מבניהם.
- 7.2 הודיעה החברה, למבצע השרות, כי הפוליסה בוטלה או שהמבוטח אינו זכאי לקבלת השירותים כאמור בכתב שירות זה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא כל הודעה של מבצע השרות למבוטח.
- 7.3 למען הסר ספק, המבוטח יהיה זכאי לשירות, ובלבד שיוכל להוכיח שהנזק אירע והתגלה לפני פקיעת הפוליסה, ובתנאי שפניה כזו לנותן השירות אירעה במהלך 60 יום מיום ביטול/הפסקת/אי חידוש הפוליסה.

## 8. סמכות שיפוט

בכל מחלוקת שתתגלע בין המבוטח למבצע השרות ו/או לחברה, יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת זו.

## 9. כללי

השירותים יינתנו בכל מקום בישראל, למעט שטחי יהודה, שומרון וחבל עזה.

**לקבלת שרות חייגו 24 שעות ביממה**  
**1-700-500-440**