

כתב שירות - שירות תיקון לדודי חשמל ושמ

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש במפרט

1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
- 1.1 **דירת המבטח** - דירת המגורים המבטחת באמצעות הפוליסה ואשר פרטיה רשומים במפרט.
 - 1.2 **הפוליסה** - פוליסה של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה, אשר במסגרתה נרכש כיסוי על פי כתב שירות זה.
 - 1.3 **החברה** - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
 - 1.4 **המבטח** - כל מי שרשום כמבטח במפרט או נחשב על-פי הוראות הפוליסה כמבטח.
 - 1.5 **נותן השירות** - כמוגדר במפרט.
 - 1.6 **המוקד** - מוקד טלפוני של נותן השירות כמוגדר במפרט. המוקד פועל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, חוץ מאשר בערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.
 - 1.7 **יום עבודה** - ימים ראשון עד חמישי שאינם ימי חג או ערב חג או שבתון על-פי דין.

2. השירותים

- 2.1 בכפוף לתנאי וחרוגי כתב השירות, כמפורט להלן, לרבות תשלום דמי השתתפות עצמית, יהיה המנוי זכאי לקבל שירותי תיקון נזקים לדודי חימום מים דירתיים.
לעניין זה, הביטוי "דודי חימום מים דירתיים" משמעו, דודי חשמל, דודי שמם וקולטי שמם, השייכים לדירת המבטח, כהגדרתה בפוליסת הביטוח ללא הגבלת גיל של המכלולים הנ"ל.
- למען הסר ספק שירות זה הוא שירות משלים ועודף לכתב השירות "טיפול בנזקי צנרת, איטום ושירותי חירום" הניתן על פי כתב השירות של נותן השירות כאמור בסעיף 1.5 לעיל. השירות ניתן כהרחבה לכיסוי נזקי מים ונוזלים אחרים הנכללים בסעיף 3 בפרק 1 ביטוח מבנה הדירה "בפוליסה לביטוח הדירה".
- 2.2 התיקון יכלול:
 - 2.2.1 השבת מצבו של דוד חימום המים הדירתי שניזוק לתפקוד מלא.
 - 2.2.2 במקרה בו לא יהיה ניתן לתקן את הרכיב או המכלול הניזוק ועל פי החלטת נותן השירות, תבוצע החלפת הדוד או הקולט או גוף החימום או הפלאנג' הניזוק.
 - 2.2.3 נותן השירות יהיה רשאי לתקן את המרכיב שניזוק או לשפות את המבטח בגין תשלום בו יידרש לשאת לצורך בצוע התיקון על ידי גורם אחר.
- 2.3 **השירותים והתיקונים לא יכללו:**
 - א. נזק אשר נגרם בזדון.
 - ב. תיקון של מערכת הצנרת והחשמל אליה מחובר הדוד.
 - ג. תיקון והחלפת משאבות.
 - ד. את עלות המים או כל נזל אחר.
 - ה. נזקים תוצאתיים שנגרמו למבנה, לצד ג' ולתכולה.
 - ו. נזקים המכוסים בפוליסת הדירה או בכתב השירות לנזקי צנרת.
 - ז. נזקים אשר נגרמו כתוצאה מנזקי טבע כגון: סערה ברד, קרה וכיו"ב.
- 2.4 סייגים לכיסוי:
 - א. במקרה בו תידרש החלפה של דוד או קולט או גוף חימום או פלאנג' לנותן השירות הזכות המלאה לקבוע את סוג הדוד או הקולט או גוף החימום או הפלאנג' הנדרש, את היצרן ואת אופן ההתקנה ובלבד שיהיו בעלי תו תקן וההתקנה תהיה תקינה. במקרה בו תידרש החלפה של גוף חימום או פלאנג'

- יחלפו רכיבים אלה ברכיבים מסוג ואיכות דומים.
- ב. השירות לא יינתן לדוודים שנפחם הינו מעל 200 ליטר ולמערכות חימום מים מרכזיות כלשהן; סולריות, מבוססות גז או סולר, חשמליות וכו'.
 - ג. השירות לא יינתן אם הנזק אירע בדירה בלתי תפוסה. (לצורך כתב שירות זה "דירה בלתי תפוסה" משמע; דירה שהמבוטח לא התגורר בה בפועל במשך 60 ימים רצופים). אלא אם נרכש "כיסוי דירה בלתי תפוסה" במסגרת הפוליסה והמבוטח מילא את דרישות הכיסוי.
 - ד. השירות לא יינתן אם הנזק אירע לפני כניסתו לתוקף של כתב שירות זה.
- 2.5 השירותים יינתנו על-ידי נותן השירות באמצעות בעלי מקצוע מיומנים.

3. דמי ההשתתפות העצמית על-ידי המבוטח

- 3.1 בכל מקרה של קבלת שירות על-פי כתב שירות זה, ישלם המבוטח השתתפות עצמית **נקוב במפרט**.
- 3.2 אם עלות התיקון בפועל תהיה נמוכה מסכום ההשתתפות העצמית הנקובה במפרט, ישלם המבוטח את הסכום הנמוך מבין השניים. נותן השירות מתחייב לעדכן את המבוטח בעלות התיקון לפני מתן השירות ולהחתים אותו על טופס אישור ביצוע העבודה.
- 3.3 **קריאת סרק**: בגין ביקור בלבד של נציג מטעם נותן השירות בדירת המבוטח, אם זה לא התבקש על-ידי המבוטח לבצע את השירות בסיום הבדיקה, או שבהתאם לתוצאות הבדיקה הנזק אינו מכוסה על-ידי כתב שירות זה, ישלם המבוטח לנותן השירות **סכום של 120 ₪, אלא אם צוין אחרת במפרט**.
- 3.4 דמי ההשתתפות העצמית ישולמו על-ידי המבוטח לנותן השירות בפועל, זאת כנגד חשבונית מס כד"ן.
- 3.5 הסכומים האמורים כוללים מע"מ.
- 3.6 תשלום דמי ההשתתפות העצמית ייגבה בגין תיקון כל מקור נזק בנפרד. אולם בגין ביקור אחד לא תיגבה יותר מהשתתפות עצמית אחת.
- 3.7 אחריות - בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של נותן השירות לנזק שתוקן במקור על ידי נותן השירות בלבד וזאת לתקופה של 12 (שנים עשר) חודשים מיום מתן השירותים לראשונה. במסגרת האחריות יבצע מבצע השירות תיקון חוזר של נזק חוזר ללא גביית השתתפות עצמית נוספת ממקבל השירות.
- 3.8 המבוטח לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהחברה אם בחר לקבל את השירות נשוא כתב שירות זה, שלא בהתאם להוראת נותן השירות כאמור בסעיף 2.2.3. סעיף זה יחול גם אם פעל המבוטח בתום לב, או שלא ידע על קיומה של הרחבה זו בפוליסה שברשותו.
- 3.9 **מחירים**: עלות בהתאם לנוסחה במפרט.
- 3.10 **דמי השתתפות העצמית, הנקובים בכתב שירות זה, יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן, החל ממדד יוני 2015 ועד למדד הידוע ביום תחילת הפוליסה, לה נלווה כתב שירות זה. למען הסר ספק, לא תבוצע הצמדה של דמי השתתפות העצמית במהלך תקופת השירות.**

4. אופן קבלת השירות

- 4.1 נזק המבוטח לאיזה מן השירותים, יפנה טלפונית למוקד כמוגדר במפרט, יזדהה בשמו, ימסור את מספר פוליסת הביטוח וכל פרט אחר אשר יסייע לזהותו כמבוטח הזכאי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.
- 4.2 המבוטח ידווח למוקד במועד פתיחת הקריאה על המועד בו גילה לראשונה את קיומו של הנזק שנגרם.
- 4.3 השירות יינתן בהתאם למועדים המפורטים שלהלן:
 - א. נתקבלה הקריאה במוקד נותן השירות עד השעה 12:00 בימים ראשון עד חמישי שהם ימי חול - התחלת השירות תהיה באותו יום עבודה אלא אם תואם עם המבוטח מועד אחר.
 - ב. נתקבלה הקריאה במוקד נותן השירות לאחר השעה 12:00 בימים ראשון עד

- חמישי שהם ימי חול - התחלת השירות תהיה ביום העבודה הבא אלא אם תואם עם המבוטח מועד אחר.
- ג. נתקבלה הקריאה במוקד נותן השירות עד השעה 08:00 בימי שישי וערבי חג - התחלת השירות תהיה באותו יום עבודה אלא אם תואם עם המבוטח מועד אחר.
- ד. נתקבלה הקריאה במוקד נותן השירות לאחר השעה 08:00 בימי שישי וערבי חג - התחלת השירות תהיה ביום העבודה הבא אלא אם תואם עם המבוטח מועד אחר.

5. אחריות

- 5.1 בגין מתן השירותים תינתן אחריות של נותן השירות לנזק שתוקן במקור על-ידי נותן השירות בלבד וזאת לתקופה של 12 (שנים עשר) חודשים מיום מתן השירותים לראשונה. במסגרת האחריות יבצע נותן השירות תיקון חוזר של נזק חוזר בלא גביית השתתפות עצמית נוספת מן המבוטח.
- 5.2 בגין החלפת דוד או קולט שמש, או רכיב שלהם, תינתן אחריות של נותן השירות למשך 3 (שלוש) שנים מיום ההחלפה של הדוד, הקולט או הרכיב המוחלף.

6. תוקפו של כתב השירות

- 6.1 כתב שירות זה יהא בתוקף בתקופת הביטוח כמצוין במפרט הפוליסה.
- 6.2 ביטול כתב השירות ע"י המבוטח יהא בהודעה בכתב לחברה. הביטול יהא ממועד הודעת הביטול ואילך.
- 6.3 בוטלה פוליסת הביטוח, ביוזמת המבוטח או ביוזמת החברה, מכל סיבה שהיא או הסתיימה תקופת הביטוח, יתבטל או יסתיים, לפי העניין, גם כתב שירות זה.
- 6.4 מובהר, כי במועד ביטולו או סיום תוקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תפקע כל זכות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה. מנוי שהתחיל בקבלת השירות נשוא כתב השירות לפני ביטול כתב השירות יהא זכאי להשלימו.

מובהר, כי מבוטח יהיה זכאי לשירות, ובלבד שיוכיח שהנזק אירע והתגלה לפני פקיעת הפוליסה.

7. תחולה גיאוגרפית

השירות יינתן בשטח מדינת ישראל או ה"אזור" כהגדרתו בחוק לתיקון ולהארכת תוקפן של תקנות שעת חירום (יהודה והשומרון - שיפוט בעבירות ועזרה משפטית), התשס"ז-2007.