

TOPHOUSE

ביטוח מבנה ותכולה לדירה

”פוליסה לביטוח מבנה ותכולה לדירה כל הסיכונים”

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:

| | |
|-------|---|
| 3-5 | מבוא |
| 6-10 | פרק 1 - ביטוח מבנה הדירה |
| 11-15 | פרק 2 - ביטוח תכולת הדירה |
| 16-17 | פרק 3 - ביטוח כל הסיכונים לתכשיטים ולדברי ערך |
| 18 | פרק 4 - ביטוח תכולת כספות בנק |
| 19 | פרק 5 - ביטוח כל הסיכונים למחשב נישא |
| 20 | פרק 6 - ביטוח נזקי פעולות טרור |
| 21-23 | פרק 7 - ביטוח חבויות |
| 24 | פרק 8 - חריגים כלליים לכל פרקי הפוליסה |
| 24-29 | פרק 9 - תנאים כלליים לכל פרקי הפוליסה |
| 30-31 | פרק 10 - תנאים מיוחדים לפרקי החבויות |
| 33-34 | תקצירי כתבי השרות |
| 35-72 | 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 ב**רשימה**, כ**מבוטח**.

3. דירה

המבנה של **הדירה** או הבית הנזכרים ב**רשימה**, מרפסות, צנרת, מתקני ביוב ואינסטלציה, מתקני הסקה, דוודים, מערכות סולריות ומתקני טלפון וחשמל השייכים ל**דירה**, שערים, גדרות ודרכים מרוצפות השייכים ל**דירה** 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 ב**בית משותף** כוללת היא גם את חלקו של **המבוטח** ברכוש המשותף של **הבית המשותף** וכן הצמדות מיוחדות שיש ל**דירה**.

4. רכוש המבוטח

הדירה ו/או **תכולתה**, כמפורט ב**רשימה** וכמוגדר בכל פרק מפרקי **פוליסה** זו.

5. תכולה

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

- א. כלי רכב מנועיים, קראוונים, נגררים, 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. כתיב יד, תוכניות, שרטוטים, תרשימים, מדגמים, דפוס תבניות.
- ט. פנקסי חשבונות וספרי עסק אחרים.
- י. ציוד ומלאי המשמשים לעסק, אלא אם נרכש כיסוי לתכולה עסקית וצוין במפורש ב**רשימה**.
- 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 מ**הפוליסה**, 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 ב**פוליסה** הנושא את הכותרת **רשימה**.
9. **סכום הביטוח**. סכום תגמולי הביטוח המירבי, שתשלם **המבטחת** בגין **מקרה ביטוח** ובגין כל **מקרי הביטוח בתקופת הביטוח**, כמפורט ב**רשימה**. בקרות **מקרה הביטוח** על **המבוטח** להוכיח את סכום נזקו, היקפו ושיעורו, אלא אם צוין במפורש אחרת ב**פוליסה**.
10. **תקופת הביטוח**. התקופה בה **פוליסה** זו תקפה והמתחילה ביום שייקבע ב**רשימה** כיום תחילת הביטוח, ומסתיימת ביום שנקבע ב**רשימה**, כיום סיום הביטוח.
11. **השתתפות עצמית**. הסכום הראשוני, כמפורט ב**רשימה**, 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 בבילאי 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 המבוטחת 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

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 המבוטח 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**מבוטח** 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

- 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 מגדרות 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 **המבוטח או בני משפחתו**.
- ו. 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 המבוטח או בני משפחתו, או בהסכמתם.
 - (3) פעולות זדון שנעשו בידי בני אדם המתגוררים בדירה ברשות המבוטח או בהסכמתו.
- ז. **גניבה, שוד, פריצה**, או ניסיון לבצעם, למעט:
- 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.
- 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, ישא 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 המבטחת, כאשר הכניסה לתוכה או היציאה ממנה בוצעה באלימות או בכוח והותירו סימנים המעידים על כך.

5. שווד

חדירה לתוך **הדירה** המבטחת וגניבת רכוש מתוכה תוך שימוש באלימות או באיום באלימות כלפי **המבוטח**, **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 לטוב הוצאה האמורה ולסכומה.

2. הוצאות פינוי הריסות לאחר קרות מקרה הביטוח

מוסכם בזה כי תגמולי הביטוח יכללו הוצאות, שנשא בהם המבוטח בשל מקרה הביטוח לשם פינוי הריסות, ניקיון הדירה שניזוקה, סיודה, 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 **למבוטח 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 מיום 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 וש אפשר 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 פיטיות ל**רכוש המבוטח**, ועליית ערך מבנה **הדירה**, שאירעו **בתקופת הביטוח**, בתנאי **שהמבוטח** 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 יילקח בחשבון בעת חישוב ביטוח החסר.

5. 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, קעורות 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 על-ידי תיקון הנזק באמצעות ספק השירות, ימסור המבוטח הודעה מיידית לספק השירות ותגמולי

הביטוח ייעשו על ידי תיקון **הדירה** והבאתה למצב הדומה, ככל האפשר למצבה ערב קרות **מקרה הביטוח**.

3. סייגים להרחבה זו

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

ה. הרחבה נוספת הכלולה בכיסוי הבסיסי - ביטוח "כל הסיכונים" למבנה

1. מקרה הביטוח

אובדן או נזק פיזי תאונתי לרכוש המבטוח המתואר ברשימה אשר אירע בתוך תקופת הביטוח מכל סיבה שהיא אלא אם הוחרג במפורש בסעיף הסייגים להלן.

2. סייגים

הרחבה זו לא תכסה:

- (1) מקרה ביטוח המכוסה או שניתן היה לכסותו בביטוח הבסיסי של ביטוח המבנה.
- (2) נזק כתוצאה מעש, חרקים אחרים, תולעים, כנימות, חרקים, לחות, התבלות הדרגתית, גורמים אטמוספריים או אקלימיים בעלי השפעה הדרגתית.
- (3) נזק הנובע מתזוזה או שקיעת קרקע.
- (4) נזק הנובע מליקויי תכנון ו/או בניה ו/או עבודה לקויה.
- (5) תהליכי ניקוי, חידוש, תיקון או צביעה.

ו. הרחבת ביטוח ערך הקרקע למבנה הדירה

אם מצויין במפורש ברשימה כי כיסוי זה תקף, ישולם למבטוח בקרות מקרה הביטוח ובכפוף לתנאים ולסייגים שלהלן, ההפרש שבין ערך השוק של מבנה הדירה, כולל מרכיב הקרקע לפי ערכה בעת קרות מקרה הביטוח, לבין סכום הביטוח למבנה הדירה כנקוב ברשימת הפוליסה (הפרש זה יוגדר להלן: "ערך הקרקע"). ובתנאי שנגרם נזק ישיר לדירה, מחמת סיכון המכוסה לפי פרק 1 - ביטוח מבנה הדירה, בשיעור שאינו פחות מ-75% מסכום הביטוח למבנה הדירה, כנקוב ברשימה, ועל פי קביעת מהנדס אזרחי-רשוי כהגדרתו בחוק המהנדסים והאדריכלים התשי"ח-1958.

הכיסוי על פי פרק זה יחול אך ורק אם הוכיח המבטוח כי לא קיבל ולא יכול היה לקבל, היתר בנייה כדון, ואת האישרים הנדרשים על פי דין על מנת לקומם את מבנה הדירה, או שקיימת מניעה אחרת מלקומם באופן סביר את מבנה הדירה, ובלבד שאי קבלת ההיתר והאישרים הנ"ל, או קיומה של מניעה אובייקטיבית אחרת כאמור, הינם מסיבות הקשורות בגורמים חיצוניים, שאינם קשורים במבטוח בעקיפין ו/או במישרין, ולמבטוח אין כל שליטה עליהם, וכי אי יכולתו של המבטוח לקומם את מבנה הדירה נמשכה לפחות שישה חודשים רצופים מתאריך קרות מקרה הביטוח.

תנאים מוקדמים לחבות המבטוח:

1. המבטוח מתחייב להעביר במעמד קבלת תגמולי הביטוח בגין ערך הקרקע, על פי דרישת המבטח, את מלוא זכויותיו במבנה הדירה שניזוק, לרבות חלקו במקרקעין עליהן הוקם המבנה, כשזכויות וגם/או חלקו של המבטוח במקרקעין נקיים מכל חוב משכון, משכנתא, עיקול או זכות כלשהי של צד שלישי (להלן: "העברת הזכויות").
2. לעצור העברת הזכויות, מתחייב בזאת המבטוח, כי במעמד קבלת תגמולי הביטוח בגין ערך

- הקרקע, ימסור למבטח ייפוי כוח נוטריוני בלתי חוזר בחתימתו, וכן אישורים כדין, לפיהם שולמו כל החובות, התשלומים, המיסים וההיטלים על מבנה הדירה, כשהאישורים בתוקף 30 יום לפחות לאחר יום העברת הזכויות, וכן יחתום על המסמך הדרוש לדעת המבטח לצורך העברת הזכויות. לעניין סעיף זה, יכללו התשלומים: פירעון משכנתא, המיסים לרבות מס רכוש אם יחול, וההיטלים, כולל מס שבח מקרקעין, היטלי השבחה ודמי הסכמה – אם ובמידה שיחולו על מבנה הדירה – וכן כל חוב, אגרה או מס, שתשלומם דרוש לצורך העברת הזכויות (למעט מס רכישה).
3. המבטח יהא רשאי לקזז מתגמולי הביטוח בגין ערך הקרקע, כל תשלום (לדוגמה – פירעון יתרת המשכנתא), מס, היטל או חיוב, החלים על המבטח על פי פרק זה ו/או הפוליסה ו/או הדין. התשלום הכולל של תגמולי הביטוח בגין ערך הקרקע לא יעלה בשום מקרה על 100% מסכום הביטוח לערך הקרקע הנקוב בדף הרשימה, בניכוי כל סכום אותו זכאי המבטח לקזז לפי פרק זה ו/או הפוליסה ו/או הדין.
4. פרק זו יחול רק באם הדירה המבוטחת נמצאת בבעלותו המלאה של המבטח, לרבות חכירה לדורות, ולמעט זכות דיירות מוגנת, וכל זכות אחרת, שאינה בעלות מלאה ו/או חכירה לדורות.
5. המבטח לא יהיה זכאי לתגמולי ביטוח לפי פרק זה לפני שעברו 6 חודשים מתאריך קרות מקרה הביטוח. למרות האמור, המבטח יהיה רשאי (אך לא חייב) לפי שיקול דעתו, להקדים את תגמולי הביטוח לפי פרק זה ו/או להתנות את הקדמת התשלום בתנאים.

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. מגע 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, **ישא 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 המבטוח מהדירה** המבטוחת, כאשר הכניסה לתוכה או היציאה ממנה בוצעו באלימות או בכוח והותירו סימנים המעידים על כך.

5. שוד

חדירה לתוך **הדירה** המבטוחת וגניבת רכוש מתוכה תוך שימוש באלימות או באיום באלימות כלפי **המבטוח**, **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) פרות - 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 **והמבטוח** 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 **המבטוח** 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. 10% סכום ביטוח נוסף

א. הרחבה זו מכסה **סכום ביטוח** נוסף בשיעור שלא יעלה על 10% מסכום **ביטוח התכולה**, וזאת מעבר **לסכום הביטוח** הנקוב ברשימה, שמקורו בשיפורים או תוספות **לתכולת הדירה**, עליית ערך **תכולת הדירה** ורכישת פריטים נוספים לתכולת הדירה שאירעו תוך **תקופת**.

הביטוח, ובלבד **שהמבוטח** מתחייב לשלם **למבטחת** 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 ב**רשימה** בשיעור שאינו גדול מ- **10% מסכום ביטוח התכולה**.
- ג. אם בעת קרות **מקרה הביטוח** עולה 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.

3. 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 המבוטח.**

ב. תגמולי הביטוח

- המבטחת** תפצה את **המבוטח**, אם לא נקבע אחרת ב**רשימה** או ב**פוליסה** 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 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 ב**רשימה** והוסכם במפורש על ידי המבטחת יוגדל **סכום הביטוח** לפריט עד לסכום הנקוב ב**רשימה**.
- (3) הגבלת אחריות לפי הרחב זה לא תחול אם נרכש כיסוי משלים לכל הסיכונים.

4. שבר תאונתי לציוד אלקטרוני ביתי נייד

א. מקרה הביטוח

- אבדן או נזק פיזי כתוצאה **מאירוע תאונתי** לציוד אלקטרוני ביתי, שמטבעו הוא נייד בלבד, שאינו בשימוש מקצועי: מכשירי טלוויזיה, מסכי פלסמה LCD ובלבד שיעוגנו לקיר על ידי בעל מקצוע מיומן (במידה והמסך תלוי על הקיר) ויותקנו ויתוחזקו בהתאם להוראות היצרן, מערכות קול, מכשירי וידאו טייפ = ניידים, מחשב ביתי, מדפסת, סורק מכשיר

פקסימיליה, מכשיר DVD ומקרנים, השייכים ל**מבטוח** ומהווים חלק **מתכולת הדירה** המבוטחת ובתנאי שהנזק אירע בעת הימצאם בדירת **המבטוח**.

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, מקרן עילי וטלוויזיות מעל 43" העולה על 5000 ₪ לפריט.
- (3) שפופרות קרן קטודיות ושפופרות אחרות בהיתן 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 המבטוח 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 **ההמבטוח** 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 **המבטוח** לגבי כל **התכולה** כיסוי לפי ערך שיפוי - יהיו תגמולי הביטוח לפי **ערך שיפוי**.

5. ביטוח אופניים

א. מקרה הביטוח

- אבדן או נזק פיזי לאופניים, השייכים ל**מבטוח** או לאחד **מבני משפחתו**, הגרים איתו בקביעות, ומהווים 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 שפתחיו 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 מירוד, 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 5,000 ש"ח, אלא אם כן צוין אחרת ברשימה ונגבתה פרמיה עבורם.
- (7) גבול אחריות בגין הרחבה זו הינו 5,000 ש"ח למקרה ולתקופה.

ה. הרחבות נוספות לכיסוי הבסיסי
הרחבות אלו יהיו בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש על ידי המבטחת.

6. "מלא כרימון"

א. הרחבת סכום הביטוח לתשמישי קדושה וכלי כסף יוגבל עד ל- 40% מסכום ביטוח התכולה; גבול אחריות המבטחת לתשמישי קדושה וכלי כסף יוגבל עד ל- 40% מסכום ביטוח התכולה, יצוין עלה ערכם הכולל של תשמישי הקדושה וכלי הכסף על 40% מסכום ביטוח התכולה, יצוין הדבר בטופס הצעת הביטוח וברשימה ותשולם תוספת דמי ביטוח למבטחת תמורת כיסוי זה.

ב. הרחבה מיוחדת לתכולה מחוץ לדירה

- הרחבה זו מכסה בגדים לרבות כובע "שטריימל", "ספודיק", פיאות שיער לנשים, וטלית ותפילין של המבטח ובני משפחתו, הגרים עמו בדירה דרך קבע, בהיותם מחוץ לדירה בשטח הגיאוגרפי, כנגד הסיכונים הכלולים בפרק זה.
- הפיצוי לפי סעיף זה מוגבל ל- 5% מסכום ביטוח התכולה ולעד 2500 ₪ לפריט ולמקרה ביטוח.

ג. אוסף ספרי קודש

הרחבה זו מכסה אוסף ספרי קודש עד לתקרת גבול האחריות הנקוב ברשימה, זאת במסגרת סכום הביטוח של כל תכולת הדירה.

1. הרחבה נוספת הכלולה בביטוח הבסיסי ביטוח "כל הסיכונים" לתכולה

1. מקרה הביטוח

אובדן או נזק פיזי תאונתי לרכוש המבטוח המתואר ברשימה אשר אירע בתוך תקופת הביטוח מכל סיבה שהיא אלא אם הוחרג במפורש בסעיף הסייגים להלן.

2. סייגים

הרחבה זו לא תכסה:

- מקרה ביטוח המכוסה או שניתן היה לכסותו בפרק 2 - ביטוח תכולה, בפרק 2 - סעיף ה' ביטוח כל הסיכונים לתכשיטים ולדברי ערך ובפרק 4 - ביטוח כל הסיכונים לציוד אלקטרוני ולמערכות ממוחשבות.
- נזקים ישירים של שבר מכני או של קלקול חשמלי או אלקטרוני.
- נזק כתוצאה משריטות או התבקעות ציפוי של רהיטים או מקררים ביתיים או ציפוי אמיל.
- נזק כתוצאה מעש, חרקים אחרים, תולעים, כנימות, חרקים, לחות, התבלות הדרגתית, גורמים אטמוספריים או אקלימיים בעלי השפעה הדרגתית.
- נזק הנובע מתזוזה או שקיעת קרקע.
- נזק הנובע מליקויי תכנון ו/או בניה ו/או עבודה לקייה.
- נזק למשקפיים, עדשות מגע, מכשירי שמיעה ושיניים תותבות.
- נזק לטלפונים סלולריים ואביזריהם, לרבות מכשירים הכוללים טלפונים סלולריים, מכשירי כף יד ומכשירי ניווט לוויני ודומיהם.
- תהליכי ניקוי, חידוש, תיקון או צביעה.

פרק 3 - ביטוח כל הסיכונים לתכשיטים ולדברי ערך

א. מקרה הביטוח

אובדן או נזק פיזי, שייגרמו **לדברי הערך** המפורטים **ברשימה** והשייכים **למבוטח** 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 - 2% 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 אטמוספריים 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, חידוש 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 בלווית המבוטח או השארתו ברכב כלשהו.
- (6) רכוש המשמש לעיסוקו המקצועי של המבוטח.
- (7) נזק ו/או אובדן למנגנון ו/או לזכוכית של שעון או לציפוי.
- (8) נזק ו/או אובדן לעדשות כשלא נגרם נזק למכשיר או לאביזר כולו.
- (9) נזק ו/או אובדן למיתרים ונזק על ידי שריטה או נגיסה או פציעה או הימעות חיצונית של כלי נגינה.
- (10) נזק ו/או אובדן הנגרם לרכוש המבוטח בעת שהושאל לאחר.
- (11) נזק ו/או אובדן הנגרם בעת שהדירה אינה תפוסה.
- (12) נגיבה או מעילה על ידי דייר משנה של המבוטח או אחד מבני ביתו או עובד משק ביתו של דייר כזה.
- (13) נזק ו/או אובדן שנגרם מחוץ לגבולות השטח הגיאוגרפי, אלא אם צוין אחרת ברשימה ותמורת פרמיה נוספת ובתנאי שהרכוש המבוטח נמצא כל העת בלווית המבוטח.
- (14) כל המוחגר 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 ומסרטות 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 **ברשימה**, יורחב **מקרה הביטוח** לכלול **דברי ערך** השייכים ל**מבוטח** או לבני **משפחתו** בעת הימצאם באופן ארעי מחוץ לשטח הגיאוגרפי ובלבד שיהיו בלוויית **המבוטח** כל עת הימצאו מחוץ לשטח הגיאוגרפי.

כתבי שירות

הכיסויים בתוקף אך ורק אם צוין 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 ילונות, 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 מבייתכם. 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 חינום, מרשם תרופות לבית מרקחת, הפנייה לבית חולים לפי הצורך ואף פינוי באמבולנס במקרים דחופים, מתן תעודה רפואית, שירותי מידע טלפוני ושירותי מעבדה עד הבית. השרות ינתן ע"י חברת פמי פרימיים

שירותי אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים

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

שירות "סקונד אופניון"

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

כיסוי "צנרת משלים"

שירות משלים לכיסוי נזקי צנרת למבנה, המעניק טיפול בנזקי רטיבות כתוצאה מליקוי איטום.

"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 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.4 "מבצע השירות" - חברת ש.ח.ר אסיסטנט בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
 - 1.5 "הדירה" - כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
 - 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור.
2. **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 או 2" ביוב 4" בתוך הדירה עצמה. השרות לא יכלול פתיחת סתימות בקיום משותפים ובבריכות הביוב. בכל מקרה, התיקון יכלול ניסיון פתיחה באמצעות "קפיץ" בלבד.
 - 2.3 **מערכת החשמל:**

טיפול בתקלות הגורמות להפסקת חשמל כללית בדירה. איתור מקור התקלה, בידודה 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 לשעת"ים ממוצאי הצום, והם ניתנו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים/מיומנים לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השרותים.
 - 3.2 **השרותים ינתנו בכל הישגים 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 במחירים 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 1-700-500-440, 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 שיניים

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 שיניים כמפורט להלן:
בין השעות 08:00 עד 20:00 - במרפאות שונות ברחבי הארץ עפ"י הפניית המוקד למרפאה הקרובה למקום מגוריך.
בין השעות 20:00 עד 08:00 - במרפאות תורנים הנמצאות בירושלים, תל-אביב, חיפה, ובאר שבע, עפ"י הפניית 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 כרוגית - 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 שיניים - ינתן 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 לציודם:

- 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 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.4 "מבצע השירות" - חברת שחר אסיסטנס בע"מ.
- 1.5 "הדירה" - כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
- 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235.

2. השירות

- 2.1 השירותים על פי כתב שרות זה ינתנו באמצעות מבצע השרות קבוע להלן בכתב שרות זה.
- 2.2 השרותים אותם יהיה המבוטח 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 סיווד 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 המבוטח בשיטת "עשה זאת בעצמך" או "הרכבה עצמית".
- 2.3 השרותים ינתנו לדירה המבוטחת בלבד ואין המבוטח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
- 2.4 השרותים אינם כוללים אספקה של חומרי הגלם הדרושים לצורך ביצועם (למעט דיבלים, ברנים, מסמרים וסיליקון), ועל המבוטח 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' וערבי 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 המבוטח שיבוצעו במועד מאוחר יותר. נמסרה הקריאה במועד שאינו יום עבודה כהגדרתו 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 המבוטח 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 למבוטח לאחר שנתן למבוטח הודעה בכתב על כך.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440

כתב שירות לשירות "בדק בית"

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 "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.
 3. כללי
 - 3.1 השירותים ניתנים בימי עבודה.
 - 3.2 נזק 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 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 בישוים המצויים ביהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות.
 - 4.2 מצב המערכות מחייב טיפול העלול לגרום לסיבוך נוסף או להרעה במצב, עפ"י חוות דעתו המקצועית של ספק השרות.
 - 4.3 יגרם נזק למושא הטיפול באם ינתן 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 שהסת"מה תקופת הביטוח. יססת"ם 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 יאזכר את שירות 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.
 - 2.4 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' וערב' חג, השרות ינתן מהשעה 08:00 עד 13:00.
 - 3.2 במקרי חרום ניתן לננות למוקד גם במועדים החורגים מהמפורט בסעיף 3.1 לעיל, ובמידה ויהא רופא וטרינרי 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 שתיים לאחר תום הצום.
 - 3.3 נזק המבוטח לשרות כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד לפי מספר הטלפון המצויין 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 חשבונו, 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 למנועו.
- 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 הוטרניר 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 הוטרניר.
- 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 הוטרניר 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 הוטרנירים והן לא תהיינה אחראיות כלפי מבוטח כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.
4. **השתתפות עצמית**
- המבוטח ישלם ישירות לרופא הוטרניר, 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 הוטרניר תמורה בגין תרופה בבקבוקים ו/או בגין זריקות ו/או בגין תרופה באמפולות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו ע"י הרופא הוטרניר.
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 "מבוטח" – בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.4 "מבצע השירות" – חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
 - 1.5 "הדירה" – כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
 - 1.6 "המוקד" – מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפורים עד שתיים לאחר סיום הצום בטלפון 03-5769235 או 1-700-500-440.

2. השירות

- 2.1 השירותים על פי כתב שרות זה יינתנו באמצעות מבצע השרות כקבוע להלן בכתב שרות זה.
- 2.2 כתב שרות זה המאפשר למבוטח לקבל סיוע טלפוני ממוקד המומחים לאיתור מידע רלוונטי לטיפול בבית, ובמידת הצורך – הפניית המוני למומחה טלפוני או איש מקצוע מיומן בטיפול בבעיה נשוא הפניה לשם מתן יעוץ בבית המבוטח.
- 2.3 השירותים אותם יהיה המבוטח 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.
- 2.4 מידע ייעוץ והכוונה בכל הקשור לטיפול בניקיון הבית.
- 2.5 טיפול בניגה לרבות המלצות של שעות ואופני השקיה, ריסוס ועוד.
- 2.4 השרותים יינתנו בדירה המבוטחת בלבד ואין המבוטח 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 חשבוננו 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 נזק המבוטח השרות יינה טלפונית למוקד יודהה 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 נציגי נותן השרות.

4. השתתפות עצמית

- 4.1 יעוץ טלפוני ינתן בחינם. יעוץ בבית המבוטח כרוך בתשלום. בכל מקרה של הגעת בעל מקצוע לבית המבוטח, 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 – יא מבצע השרות רשאי להפסיק ליתן את השרות למבוטח לאחר שנתן למבוטח 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 למבוטח.

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 לצידם:

- 1.1 **"מבצע השירות"** - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מעממה.
- 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 תפקה.
- 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 השירות על ידי נותן השירות מטעם מבצע השירות (להלן - נציג השירות) בכל מקרה של תקלה בטלויזיה אשר ברשות מקבל השירות וכמפורט להלן:
- 2.1 תאום והגעת הנציג השירות לדירת מקבל השירות במועד הנוח למקבל השירות.
 - 2.2 נציג השירות יספק למקבל השירות טלויזיה חליפית ויחתימו על טופס קבלת המכשיר.
 - טלויזיה חליפית תסופק בכל מקרה שבו הטלויזיה התקולה תהיה בדירת מקבל השירות בזמן הגעת נציג השירות, בכל מקרה בו טלויזיה התקולה לא תהיה בדירת מקבל השירות בזמן הגעת הנציג, יהיה על מקבל השירות 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 השירות ידווח למוקד במועד סיום התיקון של הטלויזיה התקולה והמוקד יתאם עימו הגעת נציג שירות לדירתו לשם איסוף הטלויזיה החליפית.
 - 2.5 יצא מקבל השירות להשאיר את הטלויזיה החלופית אצלו מעבר לתקופה של 7 ימים או לאחר מועד סיום התיקון של הטלויזיה התקולה (הקצר מביניהם), ישא מקבל השירות בתשלום של 30 ש"ח כולל מע"מ עבור כל יום.

3. כללי

- 3.1 נזקק מקבל השירות לשירות, יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בדירה, מספר הפוליסה (אם ידוע) ומס' ת"ז, וכל פרט שיידרש על מנת לזהותו כלקוח הזכאי לקבלת השירות על פי כתב שירות זה.
- 3.2 **השירותים יינתנו בכל הישובים בארץ. ואולם, באזורי יהודה ושומרון, חבל עזה וכן בשטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות 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 השירות יינתן בכל ימות השבוע, למעט בערב יום הכיפורים משעה 14:00 עד שתיים לאחר הצום, בשעות 08:00-24:00.
- 3.4 **מקבל השירות זכאי להפעיל את השירות עד 4 פעמים בתקופה של שנה.**
- 3.5 היה ונגרם נזק לטלויזיה החליפית של שבר בשל פעולה בודדו על ידי מקבל השירות, יישא מקבל השירות בעלות התיקון.

4. זמן השירות

- 4.1 הודיע מקבל השירות למוקד על תקלה בטלויזיה עד 20:00 בלילה - זכאי מקבל השירות לקבל את הטלויזיה החלופית 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 נותן 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/ואו כל גורם מטעמה.
- 1.2 "שחרר" - 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 "המבטח" - 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 "צוק או פירטי ציוד" - דיווח למוקד על תקלה בציוד.
- 1.9 "ציוד או פירטי 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 ניח 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., כרטיס וידאו, כונן DVD, סורקים, צורבים, ג'ויסטיק, עכבר ומקלדת.

2. השירותים

השירותים על פי כתב שירות זה יניתנו 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 קלקולים 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 ייתן 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 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.

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 לצידוד 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 לצידוד כתוצאה משירות ו/או כתוצאה מרשלנותו ו/או רשלנות עובדיו של מבצע השירות - לרבות תיקון חוזר של הצידוד או החלפתו בצידוד תקין. תיקן מבצע השירות את הצידוד 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 ותהיה 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 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.
- 7.3 השירות אינו כולל טיפול בצידוד ו/או תיקונו ו/או אספקת חלפים, במידה ונעשו תיקונים ו/או נזקים ו/או לקלוקים 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 היצרן או מי מטעמו או הוראות אשר יקבל מנותן השירות.
- 7.5 השירות אינו חל על תיקוני צידוד שנדרשו בשל תאונות, אסונות טבע, נזקי דליקה, או אש 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 הצידוד 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 שדרוגי תוכנה ו/או עדכוני תוכנה, למעט שיחזור מערכת הפעלה אשר נפגעה עקב תקלת חומרה כאמור בכתב שירות זה ובכפוף לסעיף 3.2.6 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 יינתנו כנגד מסירה תלפונית של פרטים מזהים 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 הצידוד 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 הצידוד 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 בצידי.
 - 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 מוזלת.
 - 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 יחזיר זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף
- 2.2 להלן ע"י אחד מרופאי ההסכם (להלן: "שירותי ביקור רופא"). השירות יונתן 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 המנוי יחזיר זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט להלן:
 - 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי החולה (להלן: "החולה") או מבני משפחתו.
 - 2.2.2 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.
 - 2.2.3 קביעת אבחנה רפואית.
 - 2.2.4 קבלת תרופות ראשונית, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.5 קבלת מרשם לתרופות, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.6 הפניה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל בחולה באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר), לפי שיקול דעתו של רופא ההסכם.
 - 2.2.7 הפנית החולה לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.8 מתן תעודה רפואית.
 - 2.2.9 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 מובהר כי במקרה שבו המבוטח זכאי להחזר חלקי מקופת חולים פמי פרימיום תישא רק בסכום המשלים.
 - 2.3 הזכות לקבל שירותי ביקור רופא ע"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 המנוי לשירות ביקור רופא, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, יציין מקום הימצאו שם המבוטח מכוחו הוא מנוי ומס' תעודת הזהות שלו (המחווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה אצל פמי פרימיים).
- 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 המנוי 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 פרימיים, שלא ליתן השירות משיקולי בטיחות הנסיעה לאותו איזור, ובמקרה כזה, תשלם פמי פרימיים 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 יחזרו המנוי 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 שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות הרפואי, 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 לרופא ההסכם שיצר עמו קשר טלפוני.
- 3.8 על אף האמור בכתב שירות זה, פמי פרימיים 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 פרימיים למוננו ואשר בגינו לא ניתן לתת את השירות במועד הדרשה.
- 3.9 בחר המנוי 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 יחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכן סכום זה בהתאם).
- במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, תהא פמי פרימיים רשאית להפסיק ליתן את השירותים למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי הודעה בכתב על כך.
- הסכום הנ"ל צמוד למדד הבסיס ואולם הוא יעודכן אחת ל-12 חודשים בלבד ולראשונה ב-1.07.11.
- המנוי 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 פרימיים כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת שירות ביקור רופא תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים שמפורטים להלן:
 - 5.1.1 הגעת רופא ההסכם לבית המנוי ומתן השירות המבוקש בכפוף לאמור בסעיפים 3.4 ו-3.8 לעיל.
 - 5.1.2 ביטול הקריאה לקבלת שירות ביקור רופא ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
- 5.2 האחריות בגין איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות אחרת, תחול על רופא ההסכם הרלוונטי בלבד, ופמי פרימיים 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 למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה.
 - 5.2.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
 - 5.2.4 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפולים או שירותים על ידי אחר שאינו רופא הסכם.

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 שירותי 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 ינתנו 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 פגישה 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 ינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-60 (שישים) דקות ממועד קבלת הפנייה במקוד השירות.
- 7.4 שירותי המידע ינתנו ללא כל תשלום של דמי השתתפות עצמית על ידי המנוי לפני פרימיום.
- 7.5 שירותי המידע ינתנו 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 נתון 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 נתוני שירותי המידע והן לא תהיינה אחראיות כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.

10. שירותי מעבדה עד הבית

- 10.1 המנוי יהא 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, תרביית ואגילנית, תרביית 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 למנוייה.
- 10.4 שירותי המעבדה יינתנו אך ורק כנגד הצגת טופס הפניה 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 המצויינת 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 פ"י 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 ויציין 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, הדרושות 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 המצויינות 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 יציגו 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 אזרחי 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, שמורון וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים. ברמת הגולן השירות ינתן בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באזור, 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 יחנום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי מבצע השירות ביצע את השירות.
- 11.9 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנוי למוקד לפחות 12 (שתיים עשרה) שעות מראש. לא הודיע המנוי על ביטול קריאתו לפחות 12 שעות מראש, יחוייב המנוי בדמי ההשתתפות העצמית כאמור בסעיף להלן. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי 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 מנוי 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 המנוי, תהא פמי פרימיום רשאית להפסיק ליתן את בשירות למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי הודעה בכתב על כך.
- הסכום הנ"ל צמוד למדד הבסיס ואולם הוא יעודכן אחת ל-12 חודשים בלבד ולראשונה ב-1.1.07.
- 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 למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
- 13.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור שירות, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
- 13.4 הוצאות שהוציא המנוי 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 המנויה 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 שירות 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 הלהן, 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 מקינטוש ו/או תואם מקינטוש, 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, כוון דיסקים פנימי קבוע כלשהו, לוח מקשים כלשהו, כרטיס קול כלשהו, כוון CD ROM ו/או מודם - מודם פקס ככל שהם קיימים, למעט כרטיסי T.V., כרטיס וידאו, כוון DVD, סורקים, צורבים, ג'ויסטיק, עכבר ומקלדת.
- 1.6 "די ו 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 (ציילר) 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 בשימוש 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 - תחויב כל דירה בנפרד עבור השירותים 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.

1.20 "שימוש מקצועי"

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

1.21 "הספק"

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

1.22 "מעבודות השירות"

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

1.23 "מוקד השירות"

קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו יווסתו פניות המנויים למעבודות השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה.

03-5688183 מוספר הטלפון של מוקד השירות הוא:

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 אי עד ה' בין השעות 08:00-17:00 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 אי עד ה' בין השעות 08:00-17:00, וביום 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 ותפקודיות, תמורת השתתפות עצמית בגובה 240 ₪ בצמוד למדד המחירים לצרכן.

2.3.4 טלוויזיות

2.3.4.1 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 המנני 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.
- ❖ ייתן 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 כלליים

- ❖ 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, הנובעות 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 מותנה, 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 הוחלפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות כלשהו.
- 2.10 במקרה שול קלקול נוסף במכשיר במשך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, אשר איננו קשור לתיקון הקודם - ישלם מקבל השירות סך של עד 50% מסך ההשתתפות העצמית, אשר קבעה 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 למינייה.
- 3.2.1.5 חדירת נוזלים למכשיר.
- 3.2.2 **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 פח, 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 לגרוע 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 לאביזרים 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 מחירם.
- 3.2.8.2 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 אירעה תקלה המזכה בשירות על פי תנאי

- כתב שירות זה - תבוטל הזכאות לשירות והתקלה לא תטופל, על פי שיקול דעתו הבלעדית של נותן השירות, ויחזור 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 ירוסטים, בין אם הלקוח מצויד בתוכנה הגנה מפני ירוסטים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.
- 3.2.8.6 השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקונו ו/או אספקת חלפים, במקרה והופסק ביצוע הציוד לארץ ו/או הופסק 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 מצויד 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 לנותן 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 למיקרוול כמתואר להלן), והכול בתוך המועדים כאמור בסעיף 2.3. לעיל.

- 5.3. השירות למכשירי הוידאו, DVD, טלוויזיות בגודל 18" (שמונה עשר אינץ') כולל, שלט רחוק ותנורי המיקרוגל - יעשה במעבדות השירות. מכשירים אלה יועברו למעבדות השירות ישירות על ידי מקבל השירות ועל חשבונו.
- 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 מרף). 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 לבעל את כתב השירות מבלי שיחויב בתשלום דמי 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 לבעל 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 שולחיו נותן ו/או מבצע השירות, ככל שיהיה בקשר עם מתן השירות.

חשוב!

1. בעת פנייה טלפונית 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 אופניון

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 אופניון" - 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 אופניון 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 ינתן 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 אופניון 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 נדרשת חוות הדעת השניה.
- 1.10 "דמי שירות" - דמי שירות בנין 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 וכיוצא"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 למימצא הדמייטי 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 "השירות/ים" - 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 יעוץ "פנים אל פנים" (למעט שיחת ועידה מפורט בהמשך) או כל קשר ישיר בין המטופל לנותן חוות הדעת במקום מושבו.
- 1.17 "המנהל הרפואי של החברה" - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רשיון 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 לדעיל 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 מאוחדים. 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, מנזרים יהיו זכאים לפנות למרכזי החברה ולבקש חוות דעת שניה מומחה בחו"ל.
- 2.2 המטופל יהא זכאי לקבל באמצעות המנהל הרפואי של החברה, חוות דעת שניה (second opinion) שתינתן למנהל הרפואי של החברה ע"י מומחה בחו"ל החבר בצוות הרפואי של נותן חוות הדעת כהגדרתו לעיל על בסיס התיק הרפואי של המטופל, אשר יועבר לנותן חוות הדעת באמצעות החברה. חוות הדעת תינתן ע"י נותן חוות הדעת למנהל הרפואי של החברה, ותועבר על ידם למטופל. הזכאות הינה לקבלת חוות דעת שניה בכל תחום רפואי, לרבות רפואת ילדים, אלא אם נותן 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 נותן 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 הנוקד, לשירות נשוא כתב שירות זה, יתקשר טלפונית למוקד החברה בטלפון מספר 03-5769218/9.
- 3.2 באחריות המטופל ליידע 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 מנזרים.
- 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 הנהלים 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 הורו, בה הוא רשום. לא נכלל המטופל ברשימות שהעביר המבטח לזכיון, תפנה החברה למבטח בשעות העבודה המקובלות של המבטח על מנת שזה יוודא 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 יד קריא וחתום ע"י רופא האישי של המטופל. במידת הצורך, המנהל הרפואי יסייע או ידריך את המטופל בהליך הנחוץ להשגת התיק הרפואי מבלי לפגוע 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 לנותן 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 נותן חוות הדעת עצמו.
- 3.11 המנהל הרפואי אחראי 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 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 הינה 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 הינה 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 לענין חוות דעת שנייה ידחו במהלך התקופה שבין 21 לדצמבר ל-21 לינואר של כל שנה למשך הזמן שיידרש בהתאם לזמינות 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 ו/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, מנויה 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) |
|-------------------------------------|---|-------------------------|
| רדיולוגיה (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\$ |
| קרדיולוגיה | ECHO CARDIOLOGY | 149\$ |
| שני תחומים - אבחון ללא פתולוגיה | | 149\$ |
| שני תחומים - הוא פתולוגיה | | 169\$ |
| שני תחומים אבחון ובנוסף פתולוגיה | | 199\$ |
| TUMOR BOARD | ועדה מולטי-דיסציפלינרית | 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 פתולוגי), 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 פתולוגיה), 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 משולמים בנוסף לדמי המנוי המשולמים על ידי המבטח. במידה וההסכם בין המבטח לחברה, ביחס למתן השרות לפי תנאי כתב השרות יבוטל או לא יכובד, המטופל לא יחא זכאי להנות מדמי שרות המופחתים, המפורטים לעיל ושיעור דמי השירות 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 השירות.
- 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 השנייה תועבר אליו ממרכזי החברה לידי 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, מוניית 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 השנייה 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 השנייה, עליו להודיע על כך למרכזי החברה בכתב בטרם תעביר החברה את התיק הרפואי לנותן חוות הדעת. הודעה שתיתן 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 השנייה 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 השנייה יידחו למשך תקופת הזרה לתקופה בה לא הייתה אפשרות סבירה ליתן את חוות הדעת השנייה (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 השנייה, 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 השנייה, 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 המבטחת.

1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת לצידם:
- 1.1 **"דירת המבטוח"** - דירת המגורים המבטוחת ע"י הפוליסה אשר פרטיה רשומים בדף הרשימה.
 - 1.2 **"הפוליסה"** - פוליסה לביטוח מבנה הדירה שהוצאה ע"י מנורה מבטחים ביטוח בע"מ והמזכה את המבטוח תמורת פרמיה לקבלת השירותים כאמור בכתב שרות זה.
 - 1.3 **"החברה"** - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
 - 1.4 **"המבטוח"** - כל מי שרשום כמבטוח בדף הרשימה או נחשב על פי הוראות הפוליסה כמבטוח.
 - 1.5 **"מבצע השרות"** - כמוגדר בדף הרשימה.
 - 1.6 **"המוקד"** - מוקד טלפוני של מבצע השרות, כמוגדר בדף הרשימה.
- 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 למבטוח באמצעות מבצע השרות בלבד וכמפורט להלן ואשר סיבתם היא אחד מאלה:
- 2.1 טיפול בנזקי רטיבות כתוצאה ממים ונזלים אחרים שנגרמו לדירת המבטוח כהגדרתה בפוליסת הביטוח, כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירה, לרבות ולא רק:
 - א. רטיבות בחדרי רחצה ושירותים, איטום סביב אמבט, אגניות, כיור 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 ונזלים 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 הגלויים למבנה ו/או לצמודי המבנה שנגרמו לדירת המבטוח כתוצאה מחוסר איטום או איטום לקוי.
 - ג. למבצע השרות שמורה הזכות המלאה להחליט אם לתקן את הנזקים בפועל, או לפצות את המבטוח בכסף בגין הנזקים שנגרמו לו. המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין גובה הפיצוי.
 - 2.3 השירותים לא יכלול:
 - א. את הכלים הסניטריים עצמם, ובכלל זה כיורים, אגניות, אמבטיות ומקלחונים, וכו'.
 - ב. מרצפות, קרמיקות, אריחי שיש, פלטות שיש (כולל שיש מטבח).
 - 2.4 סייגים לכיסוי: כתב שירות זה לא יחול:
 - א. במקרה של חוסר איטום או רטיבות הנובעים מ:
 - (1) ספיגת מי גשמים או מים כלשהם מקירות חיצוניים (מעטפת) ותקרות הדירה המבטוחת, ובכלל זה רטיבות מחלונות ודלתות חיצוניים וצידים החיצוני של מרפסות סגורות.
 - (2) אם הנזק ארע בדירה בלתי תפוסה. (לצורך כתב שירות זה "דירה בלתי תפוסה" משמע: דירה שהמבטוח 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 השרות 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, חימוש איטום, הפסקת חדירת המים ותיקון מקום הרטיבות למעט סידוד וצביעתו, תחול השתתפות עצמית של 80 ₪.
 - (ב) אם בנוסף לאמור בסעיף 3.1 ('יבוצע גם תיקון נזקים למבנה ו/או לצמודי המבנה, לרבות צביעה וסידוד 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 ולהחתים 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 כד"ן.
- 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 בטלפון הרשום בדף הרשימה, 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

- 6.1 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 ינתנו 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 חיידוש 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, יסתיים 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.

כתב שירות - גג יבש

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צויין 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 שעותיים 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 מזימנים, 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 מגיע 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 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 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 החזר כספי או פיצוי/שיפוי מכל סוג שהוא.

4. אופן קבלת השרות

- 4.1 נזקק 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 גביית 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 לתקפו.
- 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 שרות 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