

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 ששתיים לאחר סיום הצום בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235.

2. השירות

- 2.1 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו באמצעות מבצע השרות כקבוע להלן בכתב שרות זה.
- 2.2 כתב שרות זה המאפשר למבוטח לקבל סיוע טלפוני ממוקד המומחים לאיתור מידע רלוונטי לטיפול בבית, ובמידת הצורך - הפניית המנוי למומחה טלפוני או איש מקצוע מיזמן 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.
 - יעוץ מקצועי בכל הקשור למרכזת הטלפוניה בבית.
 - צביעת הבית - מידע ויעוץ בכל הקשור לבחירת צבעים ולשיטות צביעה בבית.
 - יעוץ לנושא הדברה.
 - מידע ויעוץ והכוונה בכל הקשור לטיפול בניקיון הבית.
 - טיפול בגינה 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 חשבונו לפני המועד שתואם עימו לביצוע השרות.

3. כללי

- 3.1 השירותים ניתנים בין השעות 8:00 ל-17:00 בימים א'-ה' שהינם ימי חול (להלן - "ימי עבודה").
- 3.2 נזקק המבוטח לשרות יפנה טלפונית למוקד יזדהה בשמו, כתובתו, מס' טלפון בדירה, מספר פוליסת הביטוח (אם ידוע) ומס' ת"ז, יתאר את השרות הספציפי שהוא מבקש לקבל ומסור את כל הפרטים הנוספים שיתבקשו על ידי המוקד לצורך ביצוע השירותים על פי 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 בטיחות של נציגי נותן השירות.**

4. השתתפות עצמית

- 4.1 ייעוץ טלפוני ינתן בחינם. ייעוץ בבית המבוטח כרוך בתשלום. בכל מקרה של הגעת בעל מקצוע לבית המבוטח, תעריף הביקור יהיה 50% ממחיר ייעוץ על פי מחירון, 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 כדן 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