

# טיפול בנזקי מים ונוזלים אחרים לדירה והרחבה למתן שירות חירום

כתב שירות זה יחול בשטח ישראל או ב"אזור" כהגדרתו בחוק לתיקון ולהארכת תוקפן של תקנות שעת חירום (יהודה והשומרון – שיפוט בעבירות ועזרה משפטית), התשס"ז-2007

**הכיסוי על פי כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם נרכש והדבר צוין במפורש בדף הרשימה**  
השירות על פי כתב שירות זה ניתן ו/או יבוצע על ידי ספק השירות, כמפורט ברשימה.

## 1. הגדרות

"דירה"	הדירה המבוססת בפוליסה אשר פרטיה מופיעים ברשימה.
"הפוליסה"	פוליסת ביטוח דירה שעל פיה מבוססת דירת המבוססת בשיריביט חברה לביטוח בע"מ ("החברה") ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.
"הרשימה"	הרשימה המצורפת לפוליסה, המהווה חלק בלתי נפרד ממנה.
"מקבל השירות"	המבוסס על פי הפוליסה וכמפורט ברשימה.
"מבצע השירות"	כמפורט ברשימה.
"השתתפות עצמית"	כמפורט ברשימה, ובהתאם להוראות סעיף 11 לפרק ו- "תנאים הכלליים לכל פרקי הפוליסה".

## 2. טיפול בתביעות בקשר לנזקי מים ונוזלים אחרים למבנה.

- א. על פי תנאי סעיף 1 "דרכי הפיצוי" בפרק ו- "תנאים כלליים לכל פרקי הפוליסה", יבצע מבצע השירות את תיקוני הנזקים אשר נגרמו לדירה (או למבנה הדירה) במשך תקופת הביטוח ואשר מכוסים על פי פרק ה' לפוליסה.
- ב. בכל מקרה בו ארע בדירת המבוסס נזק צנרת למבנה, המכוסה כאמור בסעיף 5 להלן, יפעל המבוסס כאמור בסעיף 6 להלן.
- ג. בכל מקרה של תיקון נזק צנרת למבנה, על פי תנאי כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות למבצע השירות דמי השתתפות עצמית, או את מחיר השירות על פי מחירון נותן השירות שאושר על ידי החברה החל באותה עת, הנמוך מבין השניים.

## 3. מתן שירותי חירום

### א. תקלת אינסטלציה במערכת מים חמים וקרים, דוודים ומתקני הסקה.

1. באירוע של דליפת מים, כאשר הצינור הדולף חיצוני (חשוף), יבוצע תיקון להפסקת הנזילה.
2. באירוע של דליפת מים, כאשר הצינור הדולף נסתר או פנימי, ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה (במידה ולא נדרשת לצורך התיקון פתיחת קירות או ריצוף).
3. באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים, או ממתקני הסקה, ינותק דוד המים החמים, או המתקן הפגוע, ממערכת המים בדירה.
4. **השירות לא יכלול תיקון מכשיר שיעודו שטיפה במים (מדיח כלים, מכונת כביסה).**

### ב. תקלה במערכת החשמל

במקרה של תקלת חשמל הגורמת להפסקת חשמל בכל הדירה ומקורה במערכת החשמל בדירה, או בלוח החשמל הדירתי, יכלול השירות איתור מקור התקלה, בידודה והשבת מערכת החשמל לפעילותה.

**השירות לא יכלול תיקון מקור התקלה, למעט אם מקור התקלה הינו יציאת נתיך מפעולה בלוח החשמל הדירתי בלבד. כמו כן, השירות לא יכלול מכשיר חשמלי כלשהו, השירות לא יכלול טיפול במתקנים שהאחריות בהם מוטלת על חברת חשמל.**

### ג. פתיחת דלתות נעולות

במקרה של נעילת דלתות חיצוניות, או דלתות פנימיות של חדרים בהם נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול על ידי מפתח מתאים, או פריצת דלת, באישור מקבל השירות. השירות כולל טיפול של פתיחה או פריצה בלבד ואיננו כולל תיקון, או החלפת המנעול או המנגנון או התיקון, בגין פגיעה במשקוף ובדלת שייגרמו עקב הפריצה.

### ד. סתימות

1. במקרה של סתימה, יבוצע ניסיון לפתיחת סתימות בקפיץ ידני במערכת הקולחין "2 או "4 בתוך הדירה עצמה.
2. **השירות לא יכלול פתיחת סתימות בקווים משותפים ובברכות הביוב בחצר.**



3. בכל מקרה יכלול השירות ניסיון לפתיחת הסתימה באמצעות "קפיץ" ידני בלבד.

#### ה. כללי

1. שירותי חירום ניתנים בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, **למעט בערב יום הכיפורים החל מהשעה 14:00 ובמהלך כל יום הכיפורים.**
2. שירותי החירום יינתנו בתוך 90 דקות מרגע קליטת הפניה אצל מבצע השירות, השירותים יינתנו בדירת המבוטח.
3. אם שירותי החירום יחייב החלפת חלפים, יחויב השירות במחירים של עלות החלפים בהתאם למחירון לחומרי חשמל הנהוג אצל נותן השירות שאושר על ידי החברה.

#### ו. השתתפות עצמית:

בכל מקרה של ביקור מבצע השירות בדירה לצורך מתן שירות חירום על פי פרק זה, יחויב מקבל השירות בדמי השתתפות עצמית בסכום של 40 ₪ כולל מע"מ, למעט סעיף ד' לעיל, בו דמי ההשתתפות העצמית יהיו בסכום של 60 ₪ כולל מע"מ. למען הסר ספק, מוסכם כי "ביקור" בסעיף זה פירושו נוכחות בפועל של נציג מבצע השירות בדירה אף אם הייתה קריאת סרק ו/או אם ממצאי בדיקת שרות החירום לא מעידים על קלקול או תקלה בדירה.

#### 4. תנאים כלליים

- א. שירותי החירום ו/או תיקון נזקי הצנרת יבוצעו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים ומיומנים.
- ב. תוקף כתב שירות זה לתקופה המצוינת ברשימה. במקרה של ביטול הפוליסה ביוזמת החברה או מקבל השירות, או ביטול המנוי לכתב שירות זה בלבד - יפוג תוקף כתב השירות בהתאם לפוליסה או בהתאם לחוק.
- ג. כתב שירות זה כפוף לכל התנאים והסייגים של הפוליסה אליה צורף, אלא אם כן שונו במפורש בכתב השירות.
- ד. השירות יינתן בשטח מדינת ישראל, **למעט בכל שטחי יהודה ושומרון וחבל עזה ומזרח ירושלים.**
- ה. **הכיסוי מותנה בכך, כי מקבל השירות פנה אל מוקד השירות של מבצע השירות כדי לקבל את השירות באמצעותו. אם לא קיבל מקבל השירות, ממבצע השירות את השירות תוך 90 דקות ממועד קליטת הפניה אצל מבצע השירות, וזאת למרות שהתקיימו כל התנאים לקבלת השירות על פי כתב שירות זה, תדאג החברה למתן השירות למקבל השירות באמצעות גורם מוסמך אחר.**

#### 5. הרחבות

- א. **על אף האמור בפרק א (דירה) סעיף 2 (יא) - כתב שירות זה מכסה גם את מקור הנזק התבלות, קורוזיה וחלודה שנגרמו לדוודים, לצנרת ולמתקני האינסטלציה עצמם ואולם במסגרת הרחבה זו תבוצע החלפה, ללא תשלום, לצנרת אשר גרמה לנזק, באם הצנרת נמצאת בתוך הדירה בלבד.**
- ב. מנוי זכאי לתיקון נזקים למבנה אצל צד ג' כמפורט להלן:
  1. התיקון יבוצע באמצעות מבצע השירות בלבד.
  2. הרחבה זו מכסה עבודות בעלות תיקון של עד 2,500 ₪ על ידי מבצע השירות.

#### 6. הזמנת השירות

מקבל השירות, שירותי החירום ו/או תיקון נזקי צנרת כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד ספק השירות המפורט ברשימה ויזדהה בשמו, כתובתו ומספר הפוליסה שלו ויתאר את התקלה ומקומה במדויק. מוקד מבצע השירות פועל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, **למעט בערב יום הכיפורים החל מהשעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו.**

#### למי לפנות?

התעוררה שאלה, או בעיה בנוגע לתיקון, או לשירות, או גם רציתם להגיד מילה טובה התקשרו למוקד שרות הלקוחות בחברה לטלפון: 076-8622260

#### כמה זה עולה?

- לשירותי החירום, למעט סעיף ד' לעיל, השתתפות עצמית בסך 40 ₪ בלבד.
- עבור ביצוע עבודות הצנרת השתתפות עצמית הנקובה בדף הרשימה.
- במידה ועלות התיקון נמוכה מסכום ההשתתפות העצמית תחויב בעלות התיקון שיקבע ע"י השרברב.



### **האם אני משלם עבור מקור הנזק?**

לא! ובלבד שמדובר בקטע של צינור בתוך הדירה וזאת על סמך ההסכם של שירביט עם ספק השירות ומלבד נזקים בצנרת החיצונית.

### **אם יש מספר נזקים?**

על פי תנאי הפוליסה עבור כל מוקד נזק יש לשלם השתתפות עצמית, לעובדי ספק השירות ניתנת הנחיה שאם יש יותר מנזק אחד על אותו צינור לאורך אותו קיר, לא לגבות השתתפות עצמית נוספת.

### **מותר לבקש גם עבודה פרטית?**

כן! אולם מבצע השירות חייב לתת הצעת מחיר כתובה לביצוע העבודה הפרטית ואתם חייבים לאשר בחתימת ידכם טרם תחילת העבודה.

### **תוקנה הנזילה ואני ממתין לרצף...**

עבודות הריצוף, חיפוי קירות וסגירת קיר מתבצעת מספר ימים לאחר תיקון הנזילה. פרק זמן זה נדרש על מנת לוודא שהנזילה תוקנה ופסקה באופן סופי ועל מנת לאוורר וליבש את האזור שתוקן. אולי לא נוח, אך אין אפשרות מקצועית אחרת לתקן ולהפסיק את הנזילה באופן סופי.

### **סגרו לי את הקיר מתי יצבעו?**

מיד לאחר שהתיקון בקיר יתייבש או בהתאם לשיקול דעתו המקצועית של נציגנו.

### **בתיקון היה הכרח לשבור ריצוף ואין לי עוד מרצפות רזרבה, מה עושים?**

האופנה והעיצוב משתנים בתדירות גבוהה ולכן אם לא הצלחנו להשיג עבורכם אריחים תואמים, הרי שאתם רשאים לרכוש אריחים הדומים לקיים, וזאת באישור מראש של ספק השירות. במקרה זה נפצה אתכם על קניה תמורת הצגת חשבונית על שם ספק השירות.

### **האם בסוף השירות אתבקש לחתום על מסמכים?**

בהחלט! כפי שמקובל בעת סילוק תביעה, עם קבלת הפיצוי. כך גם בסיום מתן השירות ולאחר תיקון הנזק בפועל, תתבקש לחתום על כתב ויתור ושחרור בנוסח שמואשר על ידי החברה.

### **ומה לגבי אחריות?**

יש אחריות! על פי הסכם בין החברה לבין ספק השירות, מתחייב ספק השירות לתת אחריות לתקופה בת 12 חודשים לטיב התיקון ללא תשלום נוסף.

**שחר נזקי צנרת – מוקד 24 שעות ביממה \*5855**

**כתובתנו באינטרנט: WWW.SHIRBIT.CO.IL**

\*

מהדורת מאי 2015

