

# כתב שירות לטיפול בנזקי צנרת, איטום ושירותי חירום באמצעות "פמי (FEMI) פרימיום"

## 1. הגדרות

- "דירת המבוטח" - הדירה המבוטחת בפוליסה אשר פרטיה רשומים במפרט.
- "החברה" - איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ.
- "הפוליסה" - פוליסת ביטוח דירה שעל פיה מבוטחת דירת המבוטח בחברה ואשר כתב שרות זה מצורף אליה.
- "המפרט" - המפרט המצורף לפוליסה, המהווה חלק בלתי נפרד ממנה.
- "מקבל השרות" - המבוטח על פי הפוליסה.
- "מבצע השרות" - פמי (FEMI) פרימיום.
- "המחירון המוסכם" - מחירון הדירות והשיפוצים של "לוי יצחק" המעודכן למועד קרות הנזק.

## 2. נזקי צנרת

- 2.1. מקרה הביטוח
- אובדן או נזק שהתגלו לראשונה במהלך תקופת הביטוח ושנגרמו לדירה או לתכולה, לפי העניין, כתוצאה מהימלטות או מדליפה של מים, או כל נזל אחר מתוך התקני האינסטלציה וההסקה של הדירה או של נכס אחר בבית המשותף, לרבות התבקעות, סתימה או עלייה על גדותיהם של דוודים וצנרת, למעט:
- 2.1.1. עלות המים.
- 2.1.2. התבלות, קורוזיה וחלודה שנגרמו לדוודים, לצנרת ולמתקני האינסטלציה עצמם.
- 2.1.3. כאשר הדירה פנויה למעלה מ-60 ימים רצופים או שבפועל לא התגוררו בה באופן סדיר למעלה מ-60 ימים רצופים אלא אם זרם המים הראשי בדירה היה מנותק.
- 2.1.4. לעניין נזק שמקורו בנכס אחר בבית המשותף, יוגבל היקף הכיסוי למקרה אחד בתקופת הביטוח.
- 2.2. מבצע השרות יבצע את כל תיקוני הנזקים אשר נגרמו לדירה בתקופת הביטוח ואשר היו מכוסים על פי ההגדרה לעיל.
- 2.3. בכל מקרה בו ארע בדירת המבוטח נזק צנרת יפעל המבוטח כאמור בסעיף 6 להלן.
- 2.4. בכל מקרה של תיקון נזק צנרת על פי תנאי כתב שרות זה, ישלם מקבל השרות למבצע השרות דמי השתתפות עצמית הנקובים במפרט או את מחיר השרות על פי המחירון המוסכם - הנמוך מבין השניים.
- 2.5. השרות יינתן תוך 24 שעות מרגע קליטת ההודעה במוקד מבצע השרות ובימי חול בלבד. (שבתות וחגים לא יחשבו במניין שעות אלו).

## 3. הרחב לנזקי איטום בחדרי רחצה ואמבט, מטבחים

### ומרצפות הדירה

- (לא כולל ספיגת מי גשמים או מים מקירות חיצוניים ותקרות הדירה המבוטחת, ובכלל זה רטיבות מחלונות ודלתות חיצוניים וצידם החיצוני של מרפסות סגורות)
- השירותים המפורטים להלן יינתנו למבוטח באמצעות מבצע השרות בלבד כמפורט להלן, וכאשר הסיבה למתן השירות היא אחת מאלה:
- 3.1. טיפול בנזקי רטיבות כתוצאה ממים ונוזלים אחרים שנגרמו לדירת המבוטח, כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירה, לרבות ולא רק:
- 3.1.1. רטיבות בחדרי רחצה ושירותים, איטום סביב אמבט, אגניות, כיורי רחצה וכו'.
- 3.1.2. רטיבות במטבחים, חדירת מים דרך שיש מטבח, או לתוך ארונות שרות וכו'.
- 3.1.3. בעיות איטום במרצפות הדירה המטופלות באמצעות רובה.
- למען הסר ספק שרות זה הוא שרות משלים ועודף מעל לכיסוי הביטוחי של נזקי צנרת כהגדרתם בסעיף 2 לעיל והוא אינו בא במקומו.

- 3.2. התיקון יכלול:**
- 3.2.1. תיקון או חידוש האיטום הנדרש עד להפסקה מלאה של חדירת המים, וכל זאת ע"י שימוש בשיטות וחומרי אטימה מקובלים בשוק לצרכים אלו.
- 3.2.2. תיקון הנזקים הנלווים למבנה ו/או לצמודי המבנה שנגרמו לדירת המבוטח כתוצאה מחוסר איטום או איטום לקוי.
- 3.2.3. למבצע השרות שמורה הזכות המלאה להחליט אם לתקן את הנזקים בפועל, או לפצות את המבוטח בכסף בגין הנזקים שנגרמו לו. המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין גובה הפיצוי.
- 3.3. השירותים לא יכללו:**
- 3.3.1. כלים סניטרים עצמם, ובכלל זה כיורים, אגניות, אמבטיות ומיקלחונים וכו'.
- 3.3.2. מרצפות, קרמיקות, אריחי שיש, פלטות שיש (כולל שיש מטבח).
- 3.4. הרחב זה לא יחול:**
- 3.4.1. במקרה של חוסר איטום או רטיבות הנובעים מספיגת מי גשמים או מים כלשהם מקירות חיצוניים (מעטפת) ותקרות הדירה המבוטחת, ובכלל זה רטיבות מחלונות ודלתות חיצוניים וצידם החיצוני של מרפסות סגורות.
- 3.4.2. אם הנזק ארע בדירה בלתי תפוסה (משמע דירה שהמבוטח לא התגורר בה בפועל במשך 60 ימים רצופים אלא אם זרם המים הראשי בדירה היה מנותק).
- 3.4.3. אם הנזק התגלה לראשונה לפני כניסתו לתוקף של הרחב זה.
- 3.4.4. אם הנזק אירע לתכולת הדירה כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירת המבוטח.
- 3.5. השתתפות עצמית**
- 3.5.1. בכל מקרה של קבלת שרות עבור תיקון הנזק הישיר על פי הרחב זה, הכולל איטום מחדש, חידוש איטום, הפסקת חדירת המים ותיקון מקום הרטיבות למעט סידוד וצביעתו, ישלם המבוטח השתתפות עצמית בסך 80 ש"ח. אם בנוסף יבוצע גם תיקון נזקים למבנה ו/או לצמודי המבנה, לרבות צביעה וסידוד תחול השתתפות העצמית לפי סעיף 2.4 לעיל בלבד.
- 3.5.2. במידה ועלות התיקון בפועל תהיה נמוכה מסך ההשתתפות העצמית, ישלם המבוטח את הסכום הנמוך מבין השניים, והכול בהתאם למחירון המוסכם.
- 3.5.3. מבצע השירות מתחייב לעדכן את מקבל השרות בעלות התיקון לפני מתן השירות ולהחתים אותו על טופס אישור ביצוע עבודת איטום.
- 3.6. אופן קבלת השירות**
- כמצוין בסעיף 6 להלן. מבצע השרות מתחייב לתאם ביקור של נציג מטעמו בדירת המבוטח לא יאוחר משלושה ימי עבודה מיום קבלת הקריאה, והכול בהתאם לנוחיותו של המבוטח, ככל שניתן.
- 3.7. גבול אחריות**
- גבול האחריות המרבי לנזק כתוצאה מארוע אחד לא יעלה על סך של 15,000 ₪ (חמישה עשר אלף ₪). המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין גובה הנזק.

## 4. מתן שירותי חירום

השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השירות באמצעות מבצע השירות בלבד וכמפורט להלן:

**4.1 תקלת אינסטלציה במערכת מים חמים וקרים, דוודים ומתקני הסקה.**

4.1.1 בארוע של דליפת מים, יבוצע טיפול ראשוני להפסקת הנזילה ו/או ניתוק הקטע הפגוע.

4.1.2 במסגרת שרות החרום ובמידת האפשר ידאג מבצע השרות לפחות לאספקה חלקית של קו מים קרים עד להשלמת התיקון, למעט ביצוע עבודות חפירה.

4.1.3 השרות לא יכלול תיקון מכשיר שעניינו שטיפה במים (מדיח כלים, מכונת כביסה וכו').

**4.2 תקלה במערכת החשמל**

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

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

**4.3 פתיחת דלתות נעולות**

4.3.1 במקרה של נעילת דלתות חיצוניות, או דלתות פנימיות של חדרים בהן נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול ע"י מפתח מתאים או פריצת דלת, זאת לאחר שיידע מבצע השרות את מקבל השרות כמצוין בסעיף 4.3.2 כדלקמן וקיבל את אישורו של מקבל השרות לכך.

4.3.2 השרות כולל טיפול של פתיחה או פריצה בלבד, ואינו כולל תיקון או החלפת המנעול או המנגנון או התיקון בגין הפגיעה במשקוף ובדלת שיגרמו עקב הפריצה.

**4.4 כללי**

4.4.1 שרותי החרום ניתנים כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו.

4.4.2 שרותי החרום ינתנו בתוך 90 דקות מרגע קליטת ההודעה במוקד מבצע השירות, למעט שרות פתיחת דלתות נעולות שינתן תוך 120 דקות, מרגע קליטת ההודעה במוקד מבצע השרות. השרותים ינתנו בדירת המבוטח.

4.4.3 אם שרות החרום יחייב החלפת חלפים, יחוייב מקבל השרות במחירים של עלות החלפים בהתאם למחירון המוסכם.

**4.5 השתתפות עצמית**

בכל מקרה של קבלת שרות חרום על פי תנאי כתב שרות זה, ישלם מקבל השרות דמי השתתפות עצמית הנקובים במפרט.

## 5. תנאים כלליים

- 5.1. שרותי החרום ו/או תיקון נזקי הצנרת ו/או הרחב נזקי איטום יבוצעו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים ומיומנים, שישלחו לצורך מתן השרותים.
- 5.2. תוקף כתב השרות זהה לתקופת הביטוח המצויינת במפרט והוא יבוטל קודם המועד המצויין במפרט במקרה של פגיעת הפוליסה ו/או ביטולה או ביטול כתב שרות זה.
- 5.3. כתב שרות זה מותנה בכך, כי מקבל השרות פנה אל מוקד השרות של מבצע השרות כדי לקבל את השרות ממנו.
- אם לא קיבל שרות ממבצע השרות לאחר פניה אליו וזאת למרות שהתקיימו כל התנאים לקבלת השרות על פי נספח זה, ידאג מבצע השרות למתן השרות על ידי גורם מוסמך אחר.
- 5.4. הכיסויים בכתב שירות זה יהיו בתוקף רק אם צוין במפורש במפרט.
- 5.5. אחריות - בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של 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 ממקבל השרות.
- 5.6. השתתפות עצמית - דמי ההשתתפות העצמית המצוינים במפרט הפוליסה ישולמו ע"י מקבל השרות למבצע השרות בפועל, זאת כנגד חשבונית מס כדין. הסכומים האמורים כוללים מע"מ ומעודכנים מעת לעת בהתאם לעלית מדד המחירים לצרכן. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו עבור תיקון כל מקור נזק בנפרד.
- 5.7. קריאת סרק - בגין ביקור בלבד של נציג מטעם מבצע השרות בדירת המבוטח, במידה וזה לא התבקש על ידי מקבל השרות לבצע את השרות בסיום הבדיקה, או שבהתאם לתוצאות הבדיקה הנזק אינו מכוסה על ידי כתב שרות זה, ישלם מקבל השרות למבצע השרות סך של 75 (שבעים וחמשה) ₪.
- 5.8. מקבל השרות לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהחברה, אם בחר לקבל שרות נשוא כתב שרות זה שלא באמצעות מבצע השרות. סעיף זה יחול גם אם פעל מקבל השרות בתום לב, או שלא ידע על קיומה של הרחבה זו בפוליסה שברשותו.
- 5.9. התחייבותו של מבצע השרות למקבל השרות תיכנס לתוקף מיד עם רכישת כתב שרות זה בצמוד לרכישת הפוליסה, או בחלוף 14 יום מיום רכישת כתב שרות זה היה ונרכש במועד אחר.
- 5.10. בכל מחלוקת שתתגלע בין מקבל השרות למבצע השרות ו/או לחברה, יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש בישראל ולפי הדין הישראלי בלבד.

## 6. הזמנת שירות

נזקק מקבל השרות לשרותי החרום ו/או תיקון נזקי צנרת ו/או הרחב נזקי איטום כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד מבצע השרות בטלפון \*8505 יזדהה באמצעות שמו, כתובתו ומספר הפוליסה שלו, יתאר התקלה ומקומה המדויק. מוקד מבצע השרות פועל כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום כיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו.

## 7. ביטול כתב השרות

כמצוין בפרק ו - "תנאים כלליים לכל פרקי הפוליסה", סעיף 13 - ביטול הפוליסה.

# הבהרות לנספח

מבוטח/ת נכבד/ה!

פמי (FEMI) פרימיום פועלת בתחום נזקי הצנרת עבור חברת הביטוח בה הינך מבוטח. החברה שמה לה למטרה להעניק ללקוחותיה שרות ברמה גבוהה ביותר. הנחיות אלו נועדו להביא לידיעתך את כל זכויותיך ויסייעו לנו לשמור על שרות ברמה גבוהה.

**להלן שאלות ותשובות נפוצות:**

**האם אני משלם עבור מקור הנזק?**

לא! ובלבד שמדובר בקטע של צינור בתוך הדירה וזאת על סמך ההסכם עם חברת הביטוח לפיה יותר מבצע השירות על זכותו לגבות מחיר זה.

**אם יש מספר נזקים האם משלמים מספר השתתפויות עצמיות?**

עפ"י תנאי הפוליסה עבור כל מוקד נזק יש לשלם השתתפות עצמית. על סמך ההסכם עם חברת הביטוח אם יש יותר מנזק אחד על אותו צינור לאורך אותו קיר, לא גובים השתתפות עצמית נוספת.

**מותר לבקש גם עבודה שלא במסגרת הכיסוי הביטוחי?**

כן! אולם העובד חייב לתת לכם הצעת מחיר כתובה לביצוע העבודה הפרטית ואתם חייבים לאשרה בחתימת ידכם טרם התחלת העבודה.

**תוקנה הנזילה ואני ממתין לרצף...**

עבודות הריצוף, חיפוי קירות וסגירת קיר מתבצעות מספר ימים לאחר תיקון הנזילה. פרק זמן זה נדרש על מנת לוודא שהנזילה תוקנה ופסקה באופן סופי וכדי לאוורר ולייבש את האזור. אמנם לא נוח, אולם מקצועית אין דרך אחרת למנוע זאת.

**נאטם הקיר לאחר התיקון, מתי תתבצע צביעה?**

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

**בתיקון היה הכרח לשבור ריצוף ולא קיימים אריחים נוספים. מה עושים?**

האופנה והעיצוב משתנים בתדירות גבוהה. ולכן אם לא ניתן יהיה להשיג עבורכם אריחים תואמים, הרי שאתם רשאים לרכוש אריחים הדומים לקיים, וזאת באישור מראש של מבצע השירות. במקרה זה תפוצו על הקניה תמורת הצגת חשבונית רכישה.

**בסוף התיקון האם צריך לחתום?**

נכון! כמקובל בטיפול בתביעה, עם קבלת הפיצוי, שבמקרה שלנו בא לידי ביטוי בביצוע תיקון הנזק בפועל, תתבקש לחתום על כתב ויתור ושחרור בנוסח המאושר על ידי חברת הביטוח.

**פמי (FEMI) פרימיום - הנכס שלך, הדאגה שלנו.**

**\*8505 / 03-5688110**