

## קבלת שירות לתיקון תקלת אינסטלציה באמצעות שרברב שבהסדר

להלן פירוט תהליך קבלת שירות לצורך טיפול בנזקי מים בדירה:

- 1. בחירת שרברב**

עם זיהוי הנזק יש לפנות לחברתנו. בפניה זו תוכל לקבל רשימת השרברבים שבהסדר על פי מקום מגוריך. הרשימה תכיל לפחות 12 שרברבים (חברת שרברבים נחשבת כ - 3 שרברבים).  
היה וארבעה שרברבים שבחרת אינם זמינים לתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה, יש להודיע לנו על כך ונתאם מולך הגעה של שרברב אחר בתוך שני ימי עבודה. אם לא תתואם הגעת שרברב אחר על ידנו תוכל להזמין כל שרברב לבחירתך (דמי ההשתתפות העצמית יהיו בהתאם לפוליסת שרברב הסדר שרכשת).
- 2. התחלת התיקון**

תיקון הנזק יחל התיקון תוך שני ימי עבודה ממועד פנייתך לשרברב שבהסדר (יום עבודה יחשב כל יום מימות השבוע - למעט שבתות, ימי שבתון וחגים).
- 3. זמני הגעה**

על דחייה של מועד הביקור, נודיעך עד השעה 20:00 בערב שלפני מועד הביקור שתואם ונתאם עמך מועד ושעה חדשים - תוך יום עבודה אחד, אלא אם תבקש אחרת.  
לאחר תיאום מועד ביקור, מחויבת החברה להגעת השרברב שבהסדר במועד ולא יאוחר משעתיים מעבר למועד הביקור שנקבע.  
אם השרברב לא יגיע לאחר שהמתנת בין שעתיים לשלוש שעות מהמועד שנקבע - תוכל לבחור שרברב אחר מרשימת השרברבים שימשיך בתיקון הנזק המים (בתנאי שלא נערך ביקור נוסף של השרברב המקורי שלא הגיע).  
אם השרברב לא יגיע לאחר שהמתנת שלוש שעות מהמועד שנקבע - עליך לעדכן את חברתנו ונתאם מועד הגעה של השרברב תוך שלוש שעות - או במועד אחר אם תבקש.  
אם גם לאחר התיאום הנוסף לא יגיע השרברב תוכל לבחור בכל שרברב (דמי השתתפות עצמית יהיו בהתאם לקבוע בפוליסה שבחרת).
- 4.** בסיום הטיפול תקבל מסמך מסכם ומפורט של השירות שניתן לך.
- 5.** בסיום הטיפול נערוך סקר שביעות רצונו מהשירות שקיבלת, המהירות ואיכות התיקון.