

## טיפול בנזקי מים ונוזלים אחרים לדירה, איטום והרחבה למתן שירותי 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 מצוין בדף הרשימה**  
השירות על פי כתב שירות זה ניתן /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 כלליים לכל פרקי הפוליסה"
"המחירון המוסכם" - "יום עבודה"	מחירון הדירות והשיפוצים של "לוי יצחק" המעודכן למועד קרות הנזק ימים ראשון עד חמישי שאינם ימי חג או ערבי-חג או שבתון על-פי דין.

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

- 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 א' (דירה) סעיף 1 (א') לפוליסה.
- בכל מקרה בו ארע בדירת המבוסס נזק צנרת למבנה, המכוסה כאמור בסעיף 5 להלן, יפעל המבוסס כאמור בסעיף 6 להלן.
- בכל מקרה של תיקון נזק צנרת למבנה, על פי תנאי כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות למבצע השרות דמי השתתפות עצמית, או את מחיר השרות על פי מחירון נותן השרות שאושר על ידי החברה החל באותה עת, הנמוך מבין השניים.

### 3. מתן שירותי חרום

- תקלת אינסטלציה במערכת מים חמים וקרים, דוודים ומתקני הסקה.**
  - באירוע של דליפת מים, כאשר הצינור הדולף חיצוני (חשוף), יבוצע תיקון להפסקת הנזילה.
  - 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).
  - באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים, או ממתקני הסקה, ינותק דוד המים החמים, או המתקן הפגוע, ממערכת המים בדירה.
  - השירות לא יכלול תיקון מכשיר שיעודו שטיפה במים (מדיח כלים, מכונת כביסה).**
- 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.**
- 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 ב"קפיץ" 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 שירות החירום יחייב החלפת חלפים, יחויב השירות במחירים של עלות החלפים בהתאם למחירון לחומרי חשמל הנהוג אצל נתן 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, האיטום 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 והסיוגים 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 האמצעות גורם מוסמך אחר.**

## 5. הרחבות

### א. הרחבה לכתב שירות לנזקי צנרת (נזקי איטום)

#### 1. השירותים

- השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השירות באמצעות מבצע השירות בלבד וכמפורט להלן ואשר הדרישה להם היא אחד מאלה:
- טיפול בנזקי רטיבות, כתוצאה ממים ונוזלים אחרים, שנגרמו לדירה, כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירה, באזורים הבאים בלבד:
- 1.1 רטיבות בחדרי רחצה ושירותים, איטום סביב אמבט, אגניות, כיורי רחצה וכדומה.
  - 1.2 רטיבות במטבחים, חדירת מים דרך שיש מטבח או בתוך ארונות שירות וכדומה.
  - 1.3 למען הסר ספק שירות זה הוא שירות משלים ועודף מעל לכיסוי נזקי מים ונוזלים אחרים כהגדרתם בתקנה 3) א' לתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאי חוזה ביטוח דירות ותכולתן) התשמ"ו - 1986 והוא אינו בא במקומו.

#### 2 התיקון יכלול

- 2.1 תיקון או חידוש האיטום הנדרש עד להפסקה מלאה של חדירת המים, וכל זאת ע"י שימוש בשיטות חומרי אטימה מקובלים בשוק לצרכים אלו.
- 2.2 תיקון נזקי צבע וסיוד למבנה שנגרמו לדירה כתוצאה מחוסר איטום או איטום לקוי, בשיטות ובחומרי אטימה המקובלים בשוק לצרכים אלה.
- 2.3 למבצע השירות שמורה הזכות המלאה להחליט אם לתקן את הנזקים בפועל או לפצות את מקבל השירות בכסף בגין הנזקים שנגרמו לו. המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין סכום הפיצוי.

#### 3 השירותים והתיקונים לא יכללו

- 3.2 את הכלים הסניטאריים עצמם, ובכלל זה כיורים, אגניות, אמבטיות, מקלחונים וכו'.
- 3.3 **מרצפות, לרבות החלפת מצע החול או הסומסום וייבושו, פרקטים, שטיחים מקיר לקיר, אריחי חיפוי למיניהם, משטחי שיש או חומר דומה (משטחי עבודה/כיור), המותקנים על ו/או בארונות מטבח, ארונות אמבטיה וארונות שירות.**

#### 4 סייגים לכיסוי – הרחבה זו לא תחול:

- 4.2 במקרה של חוסר איטום או רטיבות הנובעים מ:
  - 4.2.1 ספיגת מי גשמים או מים כלשהם מקירות חיצוניים (מעטפת) ותקרות הדירה המבטחת לרבות מרפסות פתוחות וסגורות, ובכלל זה רטיבות מחלונות ומדלתות חיצוניים.
  - 4.2.2 אם הנזק אירע בדירה בלתי תפוסה. (לצורך כתב שירות זה "דירה בלתי תפוסה" משמע, דירה שהמבטח לא התגורר בה בפועל במשך 60 ימים רצופים).
- 4.3 על נזק שנגרם לתכולת הדירה ולצד ג' לרבות רכוש משותף.
- 4.4 בגין נזק לבריכות שחיה ומתקני ג'קוזי או נזק הנובע מהם.

## 5. תשלום דמי השתתפות עצמית

בכל מקרה של קבלת שירות על-פי הרחבה זו, ישלם המבוטח השתתפות עצמית כלהלן:

- 5.1. עבור הנזק הישיר הכולל איטום מחדש, חידוש איטום, הפסקת חדירת המים ותיקון מקום הרטיבות חוץ מסידוד ומצביעתו, תחול השתתפות עצמית בסך 120 ₪.
- 5.2. אם נוסף על האמור בסעיף 5.1 יבוצע גם תיקון נזקים למבנה הדורשים גם צביעה וסידוד, תחול השתתפות העצמית (למעט אם מופיע אחרת בפוליסה) כנקוב בפוליסה.
- 5.3. אם עלות התיקון בפועל תהיה נמוכה מסכום ההשתתפות העצמית, ישלם מקבל השירות את הסכום הנמוך מבין השניים, והכול על-פי המחירון המוסכם כפי זה יעודכן על-ידי מבצע השירות מפעם לפעם. בכל מקרה התשלום למבצע השירות לא יעלה על מחיר השירות על-פי המחירון המוסכם.
- 5.4. מבצע השירות מתחייב לעדכן את מקבל השירות בעלות התיקון לפני מתן השירות ולהחתיים אותו על טופס אישור ביצוע עבודת איטום. קריאת סרק, בגין ביקור בלבד של נציג מטעם מבצע השירות בדירה, ומבצע השירות לא התבקש על-ידי מקבל השירות לתת את השירות בסיום הבדיקה, או שבהתאם לתוצאות הבדיקה הנזק אינו מכוסה על-ידי הרחבה זו, ישלם מקבל השירות למבצע השירות סך של 120 ₪.
- 5.5. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו על-ידי מקבל השירות למבצע השירות בפועל, וזאת כנגד חשבונית מס כדין.
- 5.6. הסכומים האמורים כוללים מע"מ.
- 5.7. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו בעבור תיקון של כל מקור נזק בנפרד.
- 5.8. **מקבל השירות לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהחברה אם בחר לקבל שירות, נשוא הרחבה זו, שלא באמצעות מבצע השירות.**

## 6. אופן קבלת השירות

השירות יינתן תוך שני ימי עבודה ממועד פתיחת הקריאה.

## 7. גבול אחריות

גבול האחריות המרבי לנזק על-פי כתב שירות זה כתוצאה מאירוע אחד לא יעלה על-סך של 10,000 ₪ (עשרת אלפים ₪) המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין גובה הנזק.

## 8. אחריות

בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של החברה באמצעות נותן השירות לנזק שתוקן במקור על-ידי נותן השירות בלבד וזאת לתקופה של 12 (שנים-עשר) חודשים מיום מתן השירותים לראשונה. במסגרת האחריות יבצע נותן השירות תיקון חוזר של נזק חוזר בלא גביית השתתפות עצמית נוספת מן המבוטח ובלא הגבלה במספר התיקונים.

## 9. סמכות שיפוט

בכל מחלוקת שתתגלה בין המבוטח לנותן השירות ו/או לחברה רק בית-משפט בישראל יהיה מוסמך לדון בה ואף זאת לפי הדין הישראלי בלבד.

ב. מקור הנזק קורזיה וחלודה שנגרמו לדוודים לצנרת ולמתקני האינסטלציה אינו מכוסה כאמור בפרק א' סעיף 1 (יא) לפוליסה ואולם במסגרת הרחבה זו תבוצע החלפה, ללא תשלום, לצנרת אשר גרמה לנזק, באם הצנרת נמצאת בתוך הדירה בלבד.

ג. מנוי זה 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.

### הזמנת השירות

מקבל השירות, שירותי החירום, איטום 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 שירות הלקוחות בחברה לטלפון: 076-8622260.

### כמה זה עולה?

- לשירותי החירום, למעט סעיף 3 ד' לעיל, השתתפות עצמית בסך 40 ₪ בלבד.
- עבור ביצוע עבודות הצנרת השתתפות עצמית הנקובה בדף הרשימה.
- עבור ביצוע עבודות איטום השתתפות עצמית הנקובה בפרק 5 א'(5) לעיל.
- 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 הקיר 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 או לא הצלחנו להשיג עבורכם אריחים תואמים, הרי שאתם רשאים לרכוש אריחים הדומים לקיים, וזאת באישור מראש של ספק השירות. במקרה זה נפצה אתכם על הקניה 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 שמאושר על ידי החברה.

**ומה לגבי אחריות?**  
יש אחריות! על פי ההסכם 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](http://www.shirbit.co.il)