

הרחבה לשירותי חירום – כתב שרות

היה והמבוטח בחר בשירותי חירום מטעם המבטח - המבטח אחראי כלפי המבוטח לביצוע התיקונים ואיכותם.

37.1 הגדרות

א. מקבל השירות: המבוטח וכן מי שמתגורר בדירה באופן קבוע מטעמו.

ב. מבצע התיקון: כמפורט בדף הרשימה.

37.2 מתן שירותי חירום

א. "תקלת אינסטלציה" - במערכות מים קרים וחמים, דוודים, מתקני 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 (וזאת אם לא נדרשת, לצורך התיקון, פתיחת קירות או ריצוף).
- (3) באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים, או ממתקני ההסקה, ינותק דוד המים החמים, או המתקן הפגוע, ממערכת המים בדירה.
- (4) **השירות לא יכלול תיקון מכשיר שעניינו שטיפה במים (מדיח כלים, מכונת כביסה וכיוצ"ב).**

ב. תקלה במערכת החשמל

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

השירות לא יכלול:

- (1) **תיקון מקור התקלה**, למעט אם מקור התקלה הוא יציאתו של נתיך מכלל פעולה, בלוח החשמל של הדירה בלבד.
- (2) **תיקון כל מכשיר שהוא.**
- (3) **טיפול במתקנים שהאחריות לטיפול בהם מוטלת על חברת החשמל.**

ג. פתיחת דלתות נעולות

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

ד. כללי

- (1) שירותי החירום יינתנו 24 שעות ביממה כל ימות השנה, למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00, ובמהלך יום הכיפורים עצמו.
- (2) שירותי החירום יינתנו בתוך 90 דקות מרגע קליטת ההודעה במוקד מבצע השירות. השירות יינתן בדירת המבוטח.
- (3) אם שירות החירום יחייב החלפת חלפים, יחויב המבוטח במחירים של החלפים, בהתאם למחירון הנהוג אצל מבצע השירות.

ה. השתתפות עצמית

בכל מקרה של קבלת שירות חירום, על-פי תנאי הרחבה זו, ישלם המבוטח השתתפות עצמית בסכום הנקוב ברשימה.

37.3 תנאים כלליים

- א. שירותי החירום, יבוצעו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים/מיומנים, לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השירות.
- ב. תוקף הרחבה זו לתקופה הרשומה ברשימה, והיא תבוטל לפני המועד הרשום ברשימה, במקרה של פקיעתה של הפוליסה, וגם או של הרחבה זו.
- ג. הרחבה זו תקפה בכל מקום בישראל.
- ד. באזורי יהודה ושומרון וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציגי השירות, במקרים חריגים בהם נבצר מנותן השירות לספק למנוי את השירות בהתאם לכתב השירות יודיע על-כך מוקד השירות למנוי והמנוי יהיה זכאי לקבל שירות מבעל מקצוע פרטי וזאת לאחר קבלת אישור מוקד השירות של נותן השירות.
- ה. הכיסוי מותנה בכך, שהמבוטח פנה אל מוקד השירות של מבצע השירות כדי לקבל את השירות ממנו. אם לא קיבל מקבל השירות את השירות ממבצע השירות, לאחר פנייתו אליו, וזאת על-אף שהתקיימו כל התנאים לקבלת השירות, על-פי תנאי הרחבה זו, ידאג המבטח למתן השירות למקבל השירות על-ידי גורם מוסמך אחר.

37.4 הזמנת השירות

מבוטח הנזקק לשירותי חירום, כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות, יזדהה בשמו, ימסור את כתובתו ומספר הפוליסה שלו, ויתאר את התקלה, כולל מיקומה המדויק בדירה. מספר הטלפון של מוקד מבצע השירות מפורט בדף הרשימה. מוקד מבצע השירות פועל 24 שעות ביממה כל ימות השנה, בערב יום הכיפורים עד שעה 14:00, ואינו פועל במהלך יום הכיפורים עצמו.