



**הראל**  
חברה לביטוח

# כתב שירות

## שירותי חירום לבית ולמשפחה





שחר נזקי צנרת בע"מ

## הרחב תיקון נזקי מים ונוזלים אחרים והרחב מתן שירותי חירום



### 1. הגדרות

במסמך זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת להם לצידם:  
**"דירת המבוטח"** - הדירה המבוטחת בפוליסה ושפרטיה ניתנים במפרט.  
**"הפוליסה"** - פוליסה לביטוח דירה שעל פיה מבוטחת דירת המבוטח אצל הראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל") ואשר כתב הרחב זה נכלל בה.  
**"מפרט"** - המפרט המצורף לפוליסה, המהווה חלק בלתי נפרד ממנה.  
**"מקבל השירות"** - המבוטח על פי הפוליסה, שרכש את ההרחב נשוא כתב הרחב זה, וכל עוד הפוליסה בתוקף.  
**"מבצע השירות"** - שחר נזקי צנרת בע"מ.  
**"הרחב תיקון נזקי מים ונוזלים אחרים"** - אם צויין במפורש במפרט כי הרחב נזקי מים ונוזלים אחר כלול בביטוח, יבצע מבצע השירות את תיקון הנזקים בכפוף לרשום בעניין זה בפוליסה ובמפרט.  
**"הרחב מתן שירותי חירום"** - "שירותי החירום" על פי הרחב זה יינתנו באמצעות מבצע השירות כקבוע להלן בכתב הרחב זה. אם על פי האמור בסעיף 3.6 להלן לא קיבל מקבל השירות ממבצע השירות את שירותי החירום כקבוע בכתב הרחב זה, תדאג "הראל" למתן שירותי החירום כאמור, או תהא אחראית לתשלום עבורם, לפי העניין.

### 2. שירותי החירום

שירותי החירום אותם יהיה מקבל השירות זכאי לקבל במסגרת הרחב זה הם כמפורט להלן:  
**2.1 "תקלת אינסטלציה" במערכות מים קרים וחמים, דוודים ומתקני הסקה.**  
 2.1.1 באירוע של דליפת מים והצינור הוא חיצוני (חשוף) - יבוצע התיקון להפסקת הנזילה.  
 2.1.2 באירוע של דליפת מים והצינור הוא נסתר או פנימי - ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה (במידה ולא נדרשת לצורך התיקון פתיחת קירות או ריצוף).  
 2.1.3 באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים או מתקני ההסקה - ינותק דוד המים החמים או המתקן הפגוע ממערכת במים בדירה.  
 2.1.4 השירות לא יכלול תיקון מכשיר שעניינו שטיפה במים (כמדיח כלים, מכונת כביסה).  
**2.2 "תקלת אינסטלציה" במערכת הביוב או מי דלוחין** - במקרה של סתימה תבוצע פתיחת סתימות במערכת הדלוחין "2" או ביוב "4" בתוך הדירה עצמה. השירות לא יכלול פתיחת סתימות בקווים משותפים ובבריכות הביוב. בכל מקרה התיקון יכלול ניסיון פתיחה באמצעות "קפיץ" בלבד.  
**2.3 "תקלה במערכת החשמל"** - במקרה של תקלת חשמל הגורמת להפסקת חשמל כללית בדירה, שמקורה במערכת החשמל בדירה או בלוח החשמל הדירתי, השירות יכלול איתור מקור התקלה, בידודו והשבת מערכת החשמל לפעילות. השירות לא יכלול תיקון מקור התקלה - למעט אם מקור התקלה הינו יציאת נתיך מפעולה בלוח החשמל הדירתי בלבד. כמו כן השירות לא יכלול טיפולים במתקנים שהאחריות לטיפול בהם מוטלת על חברת החשמל.  
**2.4 "פתיחת דלתות נעולות"** - במקרה של נעילת דלתות חיצוניות או דלתות פנימיות של חדרים בהם נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול ע"י מפתח מתאים או פריצת דלת באישור מקבל השירות. השירות כולל טיפול של פתיחה או פריצה בלבד, ואינו כולל תיקון או החלפת המנעול או המנגנון או תיקון בגין פגיעה במשקוף ובדלת שיגרמו עקב הפריצה.

### 3. כללי

3.1 השירותים ניתנים 24 שעות ביממה כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור משעה 14:00 ויום כיפור. הם יינתנו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים/מיומנים, לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השירותים.  
 3.2 נזקק מקבל השירות לשירותי החירום כאמור בכתב הרחב זה, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות לפי מספר טלפון \*5420, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הפוליסה ב"הראל" ויתאר את התקלה ומקומה המדויק.  
 3.3 השירותים המפורטים בסעיף 2 לעיל יינתנו בתוך 90 דקות מרגע קליטת ההודעה במוקד מבצע השירות. השירותים יינתנו בדירת המבוטח. שירותי החירום יינתנו כנגד הצגת כרטיס "קו חירום" שנשלח ע"י "הראל" למקבל השירות או פוליסת ביטוח דירה בתוקף.  
 3.4 השירותים יהיו תיקוני חירום בלבד, כאמור בסעיף 2 לעיל.  
 3.5 אם השירות יחייב החלפת חלפים, ייחויב מקבל השירות במחירם של החלפים בהתאם למחירון הנהוג אצל מבצע השירות.  
 3.6 בכל עניין הקשור בקבלת שירותי חירום בעקבות כתב הרחב זה, על מקבל השירות לפנות תחילה למבצע השירות.

### 4. דמי השתתפות ע"י מקבל השירות

בכל מקרה של קבלת שירות על פי כתב הרחב זה, ישלם מקבל השירות השתתפות בסך של 50 ש"ח, כולל מע"מ. התשלום יבוצע לבעל המקצוע שביצע את השירות במועד קבלת השירות כנגד חשבונית מס כדן, והוא הדין לעניין תשלום בגין חלפים, כאמור בסעיף 3.5 לעיל.

### 5. ההרחב וכיסוייו

5.1 הרחב זה הינו לתקופה המצויינת במפרט, אך הוא יבוטל עוד קודם למועד המצויין במפרט במקרה ביטולה או פקיעתה של הפוליסה וגם/או כתב הרחב זה.  
 5.2 הכיסוי על פי הרחב זה יהא בתוקף רק אם הדבר יצויין במפורש במפרט. הרחב זה כפוף לכל התנאים והסייגים של הפוליסה לה צורך, אלא אם כן שונו במפורש בהרחב זה.



## הרחבה לכתב שירות לנזקי צנרת (נזקי איטום)

שירות תיקונים למבטחים אשר רכשו כיסוי על-פי כתב השירות לתיקון נזקי צנרת באמצעות הראל חברה לביטוח בע"מ על-פי כתב כיסוי לטיפול בנזקי מים ונוזלים אחרים למבנה.

### 1. הגדרות נוספות לעניין הרחבה

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת הרשומה בציודם.
- 1.1 **המבטוח** - מי שרשום בדף הרשימה בתור מבטוח על-פי הפוליסה.
  - 1.2 **דירת המבטוח** - דירת המגורים, המבטוחת על-פי הפוליסה, שפרטיה רשומים בדף הרשימה.
  - 1.3 **החברה** - הראל חברה לביטוח בע"מ.
  - 1.4 **נותן השירות** - חברת שחר נזקי צנרת בע"מ.
  - 1.5 **המוקד** - מוקד טלפוני של נותן השירות בקו טלפון \*5420 הפועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע חוץ מאשר בערב יום הכיפורים מן השעה 14:00 עד תום צום יום הכיפורים.
  - 1.6 **יום עבודה** - ימים ראשון עד חמישי שאינם ימי חג או ערבי-חג או שבתון על-פי דין.
  - 1.7 **מדד המחירים לצרכן** - מדד המחירים כפי שמתפרסם מדי חודש על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או על-ידי כל גוף אחר שהוסמך לכך על-ידי המדינה.
  - 1.8 **מדד הבסיס** - לצורך הסכם זה הוא מדד המחירים לצרכן אשר פורסם באחרונה לפני התחלת תקופת הביטוח.
  - 1.9 **המחירון המוסכם** - מחירון הדירות והשיפוצים של "לוי יצחק" המעודכן למועד קרות הנזק.

### 2. השירותים

השירותים המפורטים להלן יינתנו למבטוח באמצעות נותן השירות בלבד וכמפורט להלן ואשר הדרישה להם היא אחד מאלה: טיפול בנזקי רטיבות, כתוצאה ממים ונוזלים אחרים, שנגרמו לדירת המבטוח כהגדרתה בפוליסת הביטוח, כתוצאה מאיטום לקוי או חסר בדירה, כולל ולא רק:

- 2.1 רטיבות בחדרי רחצה ושירותים, איטום סביב אמבט, אגניות, כיורי רחצה וכדומה.
  - 2.2 רטיבות במטבחים, חדירת מים דרך שיש מטבח או בתוך ארונות שירות וכדומה.
  - 2.3 בעיות איטום במרצפות הדירה.
- 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.

### 3. התיקון יכלול

- 3.1 תיקון או חידוש האיטום הנדרש עד להפסקה מלאה של חדירת המים וכל זאת ע"י שימוש בשיטות וחומרי איטימה המקובלים בשוק לצרכים אלו.
- 3.2 תיקון נזקי צבע וסיד למבנה שנגרמו לדירת המבטוח כתוצאה מחוסר איטום או איטום לקוי, בשיטות ובחומרים המקובלים בשוק לצרכים אלה.
- 3.3 לנותן השירות שמורה הזכות המלאה להחליט אם לתקן את הנזקים בפועל או לפצות את המבטוח בכסף בגין הנזקים שנגרמו לו. המחירון המוסכם ישמש אומדנה לעניין סכום הפיצוי.

### 4. השירותים והתיקונים לא יכללו

- 4.1 את הכלים הסניטאריים עצמם ובכלל זה כיורים, אגניות, אמבטיות, מקלחונים וכו'.
- 4.2 מרצפות, קרמיקות, אריחי שיש, פלטות שיש (כולל שיש מטבח).

### 5. סייגים לכיסוי - כתב שירות זה לא יחול:

- 5.1 במקרה של חוסר איטום או רטיבות הנובעים מ:
  - 5.1.1 ספיגת מים גשמיים או מים כלשהם מקירות חיצוניים (מעטפת) ותקרות הדירה המבטוחת ובכלל זה רטיבות מחלונות ומדלתות חיצוניים וציוד החיצוני של מרפסות סגורות.
  - 5.1.2 אם הנזק אירע בדירה בלתי תפוסה. (לצורך כתב שירות זה "דירה בלתי תפוסה" משמע, דירה שהמבטוח לא התגורר בה בפועל במשך 60 ימים רצופים).
- 5.2 אם הנזק אירע לפני כניסתו לתוקף של כתב שירות זה.
- 5.3 על נזק שנגרם לתכולת הדירה.

## 6. ביצוע השירותים

השירותים יינתנו על-ידי נותן השירות באמצעות בעלי מקצוע מיומנים, לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השירות.

## 7. תשלום דמי השתתפות עצמית על-ידי המבוטח

בכל מקרה של קבלת שירות על-פי כתב שירות זה, ישלם המבוטח השתתפות עצמית כלהלן:

- 7.1 בעבור הנזק הישיר הכולל איטום מחדש, חידוש איטום, הפסקת חדירת המים ותיקון מקום הרטיבות חוץ מסידור ומצביעתו, תחול השתתפות עצמית בסך 80 ₪.
- 7.2 אם נוסף על האמור בסעיף 7.1 יבוצע גם תיקון נזקים למבנה הדורשים גם צביעה וסידור, תחול השתתפות העצמית של עד 450 ₪ (למעט אם מופיע אחרת בפוליסה).

8. אם עלות התיקון בפועל תהיה נמוכה מסכום ההשתתפות העצמית, ישלם המבוטח את הסכום הנמוך מבין השניים, והכול על-פי המחירון המוסכם כפי זה יעודכן על-ידי נותן השירות מפעם לפעם. בכל מקרה התשלום לנותן השירות לא יעלה על מחיר השירות על-פי המחירון המוסכם.

9. נותן השירות מתחייב לעדכן את המבוטח בעלות התיקון לפני מתן השירות ולהחתיים אותו על טופס אישור ביצוע עבודת איטום. קריאת סרק, בגין ביקור בלבד של נציג מטעם נותן השירות בדירת המבוטח, ונותן השירות לא התבקש על-ידי המבוטח לתת את השירות בסיום הבדיקה, או שבהתאם לתוצאות הבדיקה הנזק אינו מכוסה על-ידי כתב שירות זה, ישלם המבוטח לנותן השירות סך של 50 ₪.

10. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו על-ידי המבוטח לנותן השירות בפועל וזאת כנגד חשבונית מס כדין.

11. הסכומים האמורים כוללים מע"מ.

12. הסכומים האמורים יעודכנו מפעם לפעם בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן.

13. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו בעבור תיקון של כל מקור נזק בנפרד.

14. המבוטח לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהחברה אם בחר לקבל שירות, נשוא כתב שירות זה, שלא באמצעות נותן השירות.

## 15. אופן קבלת השירות

- 15.1 נזק המבוטח לאיזה שהוא שירות מן השירותים המוזכרים לעיל, יפנה טלפונית למוקד נותן השירות בטלפון מספר 5420 \* יזדהה בשמו, ימסור את מספר פוליסת הביטוח וכל פרט אחר אשר יסייע לזהותו כמבוטח הזכאי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.
- 15.2 השירות יינתן על-פי הפירוט להלן:
- 15.2.1 נתקבלה הקריאה במוקד נותן השירות עד השעה 12:00 בימים א'-ה' שהם ימי חול - התחלת מתן השירות תהיה באותו יום העבודה.
- 15.2.2 נתקבלה הקריאה במוקד נותן השירות לאחר השעה 12:00 בימים א'-ה' שהם ימי חול - התחלת מתן השירות תהיה ביום העבודה הבא.
- 15.2.3 נתקבלה הקריאה במוקד נותן השירות עד השעה 8:00 בימי שישי וערבי-חג - התחלת מתן השירות תהיה באותו יום העבודה.
- 15.2.4 נתקבלה הקריאה במוקד נותן השירות לאחר השעה 8:00 בימי שישי וערבי-חג - התחלת מתן השירות תהיה ביום העבודה הבא.
- 15.2.5 לבקשת ו/או בהסכמת המבוטח ניתן יהיה להאריך את המועדים הנזכרים בסעיף זה.

## 16. 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 שמש אומדנה לעניין גובה הנזק.

## 17. 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.

## 18. תוקפו של כתב השירות וקביעת מועד קרות הנזק

- 18.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף בהתאם להסכם בין נותן השירות לחברה או כל עוד הפוליסה בתוקף וכל עוד כתב שירות זה בתוקף. הודיעה החברה, לנותן השירות כי הפוליסה בוטלה במהלך תקופת הביטוח בין אם על-ידי המבוטח ובין אם על-ידי המבוטח, או הודיעה החברה שהמבוטח אינו זכאי לקבלת השירותים כאמור בכתב שירות זה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת בלא כל הודעה של נותן השירות למבוטח.
- 18.2 על-אף האמור בסעיף 18.1 המבוטח יהיה זכאי לשירות, ובלבד שיוכיח שהנזק אירע בעת היות הפוליסה בתוקף.

## 19. 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.

