



כתב שירות

לטיפול ושיקום
נזקי צנרת ומים





כתב שירות לטיפול ושיקום בנזקי צנרת ומים

הכיסוי עפ"י כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם הדבר צוין במפורש בהסכם. כתב שירות זה ניתן באמצעות חברת שגריר מערכות בע"מ ע"י חטיבת ש.כ.ל.

1. הגדרות

- "דירת המנוי" - הדירה בגינה נרכש מנוי לנזקי צנרת וחירום.
"מקבל השירות" - הלקוח אשר רכש הסכם החזקה בהתאם לכתב שירות זה.
"מבצע השירות" - חטיבת ש.כ.ל מבית שגריר מערכות בע"מ.
"הסכם החזקה" - פוליסת ביטוח ו/או מסמך מטעם ש.כ.ל המאשרים זכאות לשירותי חירום ונזקי צנרת בהתאם לכתב שירות זה.

2. כללי

- א. שירותי תיקוני נזקי הצנרת והחירום ניתנים כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו.
ב. השירותים יינתנו בדירת המנוי. אם שירותי החירום יחויבו החלפת חלפים, יחויב המנוי בעלות החלפים בהתאם למחירון הנהוג אצל נותן השירות שאושר על ידי החברה.
ג. מקבל השירות כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד ש.כ.ל *3579 ויזדהה בשמו, כתובתו, מס' ת.ז. ויתאר את התקלה ומקומה המדויק.

2. השירותים הניתנים בכתב שירות זה:

תיקוני נזקי צנרת

- אובדן או נזק שנגרמו לדירה כתוצאה מהימלטות או דליפה של מים, נפט, סולר או כל נוזל אחר בתוך מתקני האינסטלציה וההסקה של הדירה.
- איתור ותיקון כשל הצנרת.
- החזרת המצב לקדמות במידת האפשר לרבות עב' ריצוף, חיפוי, טייח וצבע.
- שיקום נזקי שטיחים, פרקט, וצמודי מבנה אחרים.

צנרת בחירום

- שירותי החירום במסגרת כתב שירות זה, יסופקו בימים א'-ה' בין השעות 18:00 עד 7:00 למחרת, בשישי-שבת וערבי חג משעה 14:00 עד יום א' או ליום לאחר החג למעט יום הכיפורים.
- באירוע של דליפת מים, כאשר הצינור הדולף חיצוני (חשוף), יבוצע תיקון להפסקת הנזילה ע"י חבק, (במידת האפשר).
- באירוע של דליפת מים, כאשר הצינור הדולף נסתר או פנימי, ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה (במידה ולא נדרשת לצורך הניתוק פתיחת קירות או ריצוף).
- באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים או ממתקני הסקה, ינותק דוד המים החמים ו/או המתקן הפגוע ממערכת המים הדירתי.
- במקרה של סתימה, בתוך הדירה יבוצע ניסיון לפתיחת סתימה במערכת הדולחין "2" או "4" בתוך הדירה עצמה.
- השירות לא יכלול פתיחת סתימות בקווים משותפים ובבריכות הביוב בחצר.
- בכל מקרה יכלול השירות ניסיון לפתיחת הסתימה באמצעות "קפיץ" ידני בלבד.
- השירות לא יכלול תיקון מכשיר שעניינו שטיפת במים (מדיח כלים, מכונת כביסה).

3. תנאים כלליים

- שירותי הצנרת והחירום יבוצעו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים ומיומנים, שישלחו לצורך מתן השירותים.
- תוקף כתב שירות זה לתקופה המצוינת בהסכם האחזקה והוא יבוטל קודם למועד המצוין בהסכם במקרה של ביטול המנוי ו/או כתב השירות עצמו.
- השירות יינתן בכל מקום בישראל למעט יהודה ושומרון וחבל עזה, מזרח

ירושלים וכל שטח שהוגדר כאוטונומיה.

4. הכיסוי מותנה בכך, כי מקבל השירות פנה אל מוקד השירות של מבצע השירות כדי לקבל את השירות ממנו.

4. טיפול בתביעות בקשר לנזקי מים ונוזלים אחרים למבנה

1. עפ"י תנאי כתב השירות יבצע מבצע השירות את כל תיקוני הנזקים אשר נגרמו לדירה (או למבנה הדירה) במשך תקופת המנוי ואשר מכוסים על פי כתב השירות (למעט תכולה).
2. בכל מקרה בו אירע בדירת מקבל השירות כאמור בסעיף 2 ג. לעיל.

למי פונים?

התעוררה שאלה, או בעיה בנוגע לתיקון, או לשירות, או גם רציתם להגיד מילה טובה התקשרו לשירות לקוחות *3579.

כמה זה עולה?

בכל מקרה של תיקון נזק צנרת למבנה על פי תנאי כתב שירות זה ישלם מקבל השירות למבצע השרות דמי השתתפות עצמית, הנקובים בהסכם, ו/או את מחיר השירות עפ"י מחירון נותן השירות שאושר על ידי החברה החל באותה עת, הנמוך מבין השניים.

לשירותי החירום השתתפות עצמית בסך המפורט בהסכם בלבד.

עבור ביקור ו/או קריאת סרק ישלם המבוטח סך של 50 ש"ח. במידה ועלות תיקון ושיקום נזק הצנרת יחרוג מסכום הנזק המכוסה ע"י חטיבת ש.כ.ל ימונה שמאי לקביעת ערך הנזק. תיקון ושיקום הנזק יבוצע ע"י נציגי חטיבת ש.כ.ל מבית שגריר מערכות.

האם אני משלם עבור מקור הנזק?

לא! ובלבד שמדובר בקטע של צינור בתוך הדירה וזאת על סמך ההסכם של שגריר עם ספק השירות ומלבד נזקים בצנרת החיצונית.

אם יש מספר נזקים?

עפ"י תנאי כתב השירות עבור כל מוקד נזק יש לשלם השתתפות עצמית.

מותר לבקש עבודה פרטית?

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 מתבצעת מספר ימים לאחר תיקון הנזילה. פרק זמן זה נדרש על מנת לוודא שהנזילה תוקנה ופסקה באופן סופי וכדי לאוורר ולייבש את האזור. אומנם לא נוח, אולם מקצועית אין דרך אחרת למנוע זאת.

סגרו לי את הקיר מתי יצבעו?

מייד 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 אם 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.

בסוף השירות צריך לחתום?

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

ומה לגבי אחריות?

יש למרות שהדבר אינו מעוגן בהסכם. עפ"י הסכם בין שגריר וספק השירות מתחייב ספק השירות למתן אחריות של 12 חודש לגבי טיב התיקון. אם תתגלה תקלה הנובעת מהתיקון הקודם, היא תתוקן ללא גביית תשלום נוסף.