

כתב שרות לטיפול נזקי צנרת למבנה העסק והרחבה למתן שרותי חירום באמצעות "פמי (FEMI) פרימיום"

06/2016

מספר הטלפון של מוקד השירות של פמי - 8505*

1. הגדרות:

- 1.1. "העסק המבוטח" - העסק המבוטח בפוליסה אשר פרטיו מצויינים במפרט (להלן העסק).
- 1.2. "הפוליסה" - פוליסת ביטוח עסק שעל פיה מבוטח העסק ב-איי.די.איי חברה לביטוח בע"מ (להלן החברה) ואשר נספח זה מצורף אליה.
- 1.3. "המפרט" - המפרט המצורף לפוליסה, המהווה חלק בלתי נפרד ממנה.
- 1.4. "מקבל השרות" - המבוטח על פי הפוליסה.
- 1.5. "נותן השרות" - פמי פרימיום בע"מ.
- 1.6. "נזקי צנרת" - הימלטות או דליפה של מים, נפט, סולר או כל נוזל אחר מתוך מתקני האינסטלציה והסקה של העסק לרבות התבקעות או עליה על גדותיהם של דוודים וצנרת (להלן נזקי צנרת) **למעט:**
 - א. עלות המים או הנוזל האחר.
 - ב. התבלות, קורוזיה וחלודה שנגרמו לדוודים ולמתקני האינסטלציה וההסקה עצמם.
 - ג. אובדן או נזק שנגרמו בעת שהעסק מושבת ואינו פעיל למעלה מ-30 ימים רצופים במשך תקופת הביטוח אלא אם זרם המים הראשי בעסק היה מנותק.

2. הכיסוי הביטוחי

2.1. טיפול בתביעות נזקי מים למבנה:

- 2.1.1 בקרות נזקי צנרת בעסק המבוטח, כהגדרתם לעיל יבצע נותן השרות את כל תיקוני הנזקים אשר נגרמו לעסק בתקופת הביטוח ואשר היו מכוסים בהתאם לכתב שירות זה.
- 2.1.2 בכל מקרה בו אירע בעסק המבוטח נזק צנרת יפעל המבוטח כאמור בסעיף 6 להלן (הזמנת השירות).

- 2.1.3 בכל מקרה של תיקון נזק צנרת על פי תנאי כתב שרות זה, ישלם מקבל השרות לנותן השרות דמי השתתפות עצמית הנקובים במפרט (הכוללים מע"מ) או את מחיר השרות על פי מחירון נותן השרות שאושר על ידי החברה החל באותה עת, הנמוך מבין השניים.
- 2.1.4 השרות יינתן תוך 24 שעות מרגע קליטת ההודעה במוקד נותן השרות ובימי חול בלבד (**שבתות וחגים לא יחשבו במניין שעות אלו**).

3. מתן שירותי חירום:

3.1 שמירה לאחר פריצה

במקרה ואירעה פריצה בעסק המבוטח, בין השעות 20:00 עד 08:00 למחרת וכתוצאה מכך מתחייבת שמירה במקום, הרי שלאחר פניית מקבל השרות למוקד נותן השרות, ישלח לעסק שומר אחד, שישהה במקום עד השעה 08:00, או עד לתיקון האלמנטים - שניזוקו בפריצה - על ידי מקבל השרות, או מי מטעמו - המוקדם מביניהם. **שרות זה מוגבל ללילה אחד בעקבות כל פריצה ועד לשני מקרים בשנה.**

3.2 תקלת אינסטלציה במערכות מים קרים וחמים, דוודים ומתקני הסקה

- 3.2.1 באירוע של דליפת מים, יבוצע טיפול ראשוני ו/או ניתוק הקטע הפגום להפסקת הנזילה.
- 3.2.2 במסגרת שרות החירום ובמידת האפשר ידאג נותן השרות לפחות לאספקה חלקית של קו מים קרים עד להשלמת התיקון, **למעט ביצוע עבודות חפירה.**

3.3 תקלה במערכת החשמל

במקרה של תקלת חשמל הגורמת להפסקת חשמל מלאה בכל העסק המבוטח, ומקורה במערכת החשמל בעסק, או בלוח החשמל שלו, יכלול השרות את איתור מקור התקלה, בידודה והשבת מערכת החשמל לפעילותה. **השרות לא יכלול תיקון מקור התקלה, למעט אם מקור התקלה הינו יציאת נתיך מפעולה בלוח החשמל של העסק המבוטח. כמו כן השרות לא יכלול טיפול במתקנים שהאחריות לטיפול בהם מוטלת על חברת החשמל.**

3.4 פתיחת דלתות נעולות

- 3.4.1 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 השרות.
- 3.4.2 השרות כולל טיפול של פתיחה או פריצה בלבד, **ואינו כולל תיקון או החלפת המנעול או המנגנון או תיקון בגין פגיעה במשקוף ובדלת שיגרמו עקב הפריצה.**

3.5 . מסירת הודעות

בקרות אירוע המכוסה על פי כתב שירות זה יהיה זכאי מקבל השרות לפנות ועל פי בקשתו ימסור מוקד נותן השרות, הודעות המתחייבות בעקבות האירוע הנ"ל באמצעות הטלפון או פקסימיליה ו/או כל אמצעי טכנולוגי אחר לגורמים הנמצאים בקשר עסקי עם העסק ו/או לבני משפחת מקבל השרות וזאת בגבולות ישראל בלבד. **השרות דלעיל לא יינתן במקרה שאירעה תקלה גם ברשתות הטלפון של נותן השרות.**

4. כללי - שירותי חירום

- 4.1 שרותי החירום ניתנים 24 שעות ביממה, כל ימות השנה למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום כיפור עצמו.
- 4.2 שרותי החירום יינתנו בתוך 90 דקות מרגע קליטת ההודעה במוקד נותן השרות.
- 4.3 אם שרות החירום יחייב החלפת חלפים, יחוייב מקבל השרות במחירם של החלקים בהתאם למחירון הנהוג אצל נותן השרות.
- 4.4 בכל מקרה של קבלת שרות חירום על פי נספח זה, ישלם מקבל השרות דמי השתתפות עצמית (הכוללים מע"מ) כפי הנקוב במפרט.

5. תנאים כללים:

- 5.1 נותן השירות מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, המשאבים, האמצעים, כוח האדם, הציוד והחומרים, הנדרשים לביצוע התחייבותיו על פי כתב שירות זה.
- 5.2 נותן השירות מצהיר כי הוא יבצע את מלוא התחייבותיו על פי כתב השירות תוך קיום תקשורת יעילה וזמינה עם מקבל השירות.
- 5.3 אחריות - בגין מתן השירותים ו/או טיב השירותים תינתן אחריות של מבצע השרות לנזק שתוקן במקור על ידי מבצע השרות בלבד וזאת לתקופה של שנים עשר חודשים מיום מתן השירותים לראשונה. במסגרת האחריות יבצע מבצע השרות תיקון חוזר של נזק חוזר ללא גבית השתתפות עצמית נוספת ממקבל השרות.
- 5.4 כתב שרות זה כפוף לכל התנאים והסייגים של הפוליסה אליה צורף, אלא אם כן שונו במפורש בכתב השרות.
- 5.5 השירות יינתן בפריסה גאוגרפית נאותה, **למעט במקומות העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות**, בהתאם להנחיות של רשויות הביטחון.
- 5.6 השירות יינתן בתנאי שמקבל השרות פנה אל מוקד השרות של נותן השרות כדי לקבל את השרות ממנו. אם לא קיבל שרות מנותן השרות לאחר פניה אליו וזאת למרות שהתקיימו כל התנאים לקבלת השרות על פי נספח זה, ידאג נותן השרות למתן שרות על ידי גורם מוסמך אחר.
- 5.7 החברה תהיה אחראית על השירות הניתן במסגרת כתב שירות זה.

6. הזמנת שרות:

נוזקק מקבל השרות לשרותי החירום ו/או תיקון נזקי צנרת כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד נותן השרות בטלפון *8505, יזדהה באמצעות שמו, כתובתו ומספר הפוליסה שלו, יתאר התקלה ומקומה המדויק.

מוקד נותן השרות פועל כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום כיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום כיפור עצמו.

7. תוקפו של כתב השירות

- 7.1 תוקפו של כתב שירות זה יהיה למשך תקופת הפוליסה. עם ביטול הפוליסה, יתבטל כתב השירות באופן מיידי ומקבל השירות יהיה זכאי להחזר בהתאם לתנאי הפוליסה.
- 7.2 כתב השירות יתחדש לתקופות נוספות עם חידוש הפוליסה בהתאם לדין ולהוראות הרלוונטיות לתכנית הביטוח אליה כתב השירות נלווה.
- 7.3 מקבל השירות רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה. הביטול ייכנס לתוקפו באופן מיידי מרגע קבלת ההודעה על הביטול ומקבל השירות יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.
- 7.4 במקרה של סיום ההתקשרות של המבטח עם נותן השירות ובהינתן שהמבטח לא הגיע להסדר עם ספק שירות חלופי להמשך השירות, יוכל המבטח לבטל את כתב השירות לכלל מקבלי השירות בכפוף לאישור המפקח ובכפוף למתן הודעה מוקדמת של 30 יום לפחות, למבטח. במקרה זה מקבל השירות יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.

8. תנאי הצמדה

כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות התמורה, וסכומי ההשתתפות העצמית, יהיו צמודים למדד ויעודכנו בהתאם ליחס המדד החדש למדד הבסיס.

”פמי (FEMI) פרימיום” הנכס שלך, הדאגה שלנו.
*8505 /03-5688110