

פוליסת "בנוס זהב לדירה"

מסלול שומרה "D"

מהדורת ינואר 2007

עמוד	תוכן עניינים
1	מבוא
2	פרק א' - ביטוח כל הסיכונים לדירה ותכולתה
4	פרק ב' - ביטוח סיכוני טרור
5	פרק ג' - ביטוח חבויות
6	פרק ד' - חריגים כלליים
7	פרק ה' - תנאים כלליים של כל פרקי הפוליסה
	פרק ו' - הרחבות אוטומטיות למבוטחי מסלול שומרה D
13	חלק 1 - הרחבות מיוחדות לביטוח מבנה הדירה (בתוקף רק אם נרכש כיסוי למבנה הדירה המבוטחת).
13	1.1 ביטוח ערך הקרקע למבנה הדירה (בבית משותף)
14	1.2 10% ביטוח נוסף
14	חלק 2 - הרחבות מיוחדות לביטוח התכולה
14	2.1 שבר תאונתי למקרנים ומסכי פלזמה/LCD
14	2.2 ביטוח למחזיקי אקדח ברישיון
16	2.3 שבר תאונתי לכיריים חשמליים
16	2.4 שחזור ממסכים
16	2.5 חפצי עובדים ואורחים
16	2.6 הרחבת תרי"ג - הרחבות מיוחדות למגזר הדתי
16	2.7 10% ביטוח נוסף
17	2.8 שבר תאונתי למחשב ביתי כולל מדפסת, מערכת משחק המתחברת לטלוויזיה
17	2.9 תכולת מחסן בבית משותף
18	2.10 כתבי שירות נוספים -
18	2.10.1 בנוס חרום לדירה ע"י ש.ח.ר.
20	2.10.2 בנוס רפואי לדירה ע"י ביקור רופא
27	2.10.3 עזרה ראשונה לטיפול שנייים ע"י ש.ח.ר.
27	2.10.4 שירות בלי טובות ע"י ש.ח.ר.
29	2.10.5 שירות בדיק בית ע"י ש.ח.ר.
30	2.10.6 שירות מוקד וטרינרי ע"י ש.ח.ר.
33	2.10.7 שירות מוקד מומחים ע"י ש.ח.ר.
34	2.10.8 שירות לטלוויזיה חליפית ע"י ש.ח.ר.
36	פרק ז' - D כסף, D זהב - סל הרחבות משלים (בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה) * מצלמות ו/או מחשבים ניידים בדירה, בארץ וגם בעת נסיעה לחו"ל * תכשיטים, שעונים ו/או גם פרוות בעת נסיעה לחו"ל
37	פרק ח' - חיבוק אנו"ש למשפחה (בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה)
38	פרק ט' - כתבי שרות נוספים לפוליסה (בתוקף רק אם צוין במפורש ברשימה)
38	* כתב שרות "אלקטרו בנוס" ומחשבים - שרות תיקונים ואחזקה - מוצרי חשמל, מדפסות ומחשבים ביתיים
43	* כתב שרות "אלקטרו בנוס" (ללא מחשבים) - שרות תיקונים ואחזקה - מוצרי חשמל ביתיים

בּוּנוּס זֶהָב לְדִירָה

פּוֹלִיסַת כָּל הַסִּיכּוֹנִים לְבִיטּוּחַ הַדִּירָה וְתַכּוּלַתָּהּ

מבוא

פּוֹלִיסַת זֶהָב הִנֵּה חוּזָה

בֵּין

שׁוֹמְרֵי חֶבְרָה לְבִיטּוּחַ בַּע"מ (לְהֵלֵן – "הַמְבֹטָח")

לְבֵּין

הַמְבֹטָח שֶׁשְׁמוֹ נִקְוֵב בְּרִשְׁמֵיָהּ (לְהֵלֵן – "הַמְבֹטָח")

לְפִיּוֹ מְסֻכִּים הַמְבֹטָח לְשֵׁלֵם לְמְבֹטָח תְּגִמּוּלֵי בִיטּוּחַ בְּשֵׁל מְקָרֵי בִיטּוּחַ שֶׁאִירְעוּ בְּתַקּוּפַת הַבִּיטּוּחַ בְּגִבּוּלוֹת סְכוּמֵי הַבִּיטּוּחַ וְתַמּוּרַת דְּמֵי הַבִּיטּוּחַ – הַנְּקוּבִים בְּרִשְׁמֵיָהּ הַמְהוּוּהָ חֵלֶק בְּלִתֵּי נִפְרֵד מִפּוֹלִיסַת זֶהָב.

הַמְשַׂרְדַּד הָרֵאשִׁי: "בֵּית שׁוֹמְרֵי רַח" הַסִּיבִים 23, ק. מְטִלוֹן, פְּתַח-תְּקוּוּהָ 49170

www.shomera.co.il

פרק א' – ביטוח כל הסיכונים לדירה ותכולתה

1. **מקרה הביטוח**
 - א. אבדן או נזק תאונתי, מקרי, בלתי צפוי ובלתי מתמשך לדירה או לתכולתה, בתקופת הביטוח, בגבולות סכומי הביטוח, הכל בהתאם לתנאי פוליסה זו.
 - ב. מקרה ביטוח כאמור בס"ק א' דלעיל יהיה לרבות אבדן או נזק שנגרמו לדירה ולתכולתה כתוצאה מאחד או יותר מהסיכונים המפורטים להלן:
 1. אש, ברק, רעם וכן עשן שהוא תופעה יוצאת דופן ולא תופעה קבועה.
 2. התפוצצות או התלקחות.
 3. סערה, לרבות גשם, שלג וברד שבאו בשעת סערה.
 4. נפילת כלי טיס, נפילת חפצים מכלי טיס, רעד על קולי הנגרם מכלי טיס.
 5. מגע או התנגשות של כלי רכב בדירה.
 6. פעולות זדון.
 7. גניבה, שוד, פריצה או ניסיון לבצעם.
 8. התקלות אסורה והתפרעות.
 9. רעידת אדמה.
 10. שיטפון או הצפה ממקור מים חיצוני.
2. **הדירה**

לעניין פוליסה זו "הדירה" משמעה – המבנה של הדירה או הבית הנזכרים במפרט, מרפסות, צנרת, מתקני ביוב ואינסטלציה, מתקני הסקה, דוודים, מערכות סולריות ומתקני טלפון וחשמל השייכים לדירה, שערים, גדרות ודרכים מרוצפות השייכים לדירה וכל החלקים הקבועים של הדירה או המחברים אליה חיבור של קבע, אך לא חלקי הדירה המשמשים לעסק בלבד.

אם הדירה מצויה בבית משותף כוללת היא גם את חלקו של המבוטח ברכוש המשותף של הבית המשותף וכן הצמדות מיוחדות שיש לדירה; לעניין זה, "בית משותף" – בית הרשום בית משותף בפנקסי המקרקעין וכן בית מגורים שיש בו שתי דירות או יותר ואינו רשום כאמור.
3. **התכולה**

לעניין פוליסה זו "תכולה" משמעה – כל דבר וחפץ הנמצא בדירה, למעט הנמצא בגינה, בחדר מדרגות, על גדרות או על דרכים מרוצפות שהינם חלק מהדירה, והינם בבעלותם, בחזקתם או באחריותם של המבוטח או בני משפחתו ולמעט: כלי רכב מנועי, קאראוון, נגרר, כלי שיט וכלי טיס; זהב, כסף או מתכת יקרה, כשהם במצב גלמי; יהלומים ואבנים יקרות שאינם חלק מתכשיט; שיקים, המחאות נוסעים, המחאות דואר, שטרי חוב ושטרות למיניהם, כרטיסי נסיעה, טיסה והפלגה, כרטיסי אשראי וכרטיסי הגרלה, פריטים המוחזקים בקומיסיון, ציוד ומלאי המשמשים לעסק, בעלי חיים.
4. **הגבלת אחריות המבטח לגבי פריטי תכולה מסוימים**

אם לא צוינו ברשימה במפורש סכומי ביטוח מיוחדים לגבי פריטי התכולה המנויים להלן, יהיו תגמולי הביטוח בעד אבדן או נזק לגבי כל אחד מהם מוגבלים במסגרת סכום ביטוח התכולה כלהלן:

 - א. מזומן – עד 0.5% מסכום ביטוח התכולה.
 - ב. כלי כסף – עד 20% מסכום ביטוח התכולה, ועד 5% לפריט.
 - ג. פסלים, תמונות, יצירות אמנות, עתיקות ואוספים בעלי ערך היסטורי, מדעי או אומנותי – עד 20% מסכום ביטוח התכולה ועד 5% לפריט.
 - ד. מערכות כלי אוכל – עד 10% מסכום ביטוח התכולה.
 - ה. שטיחים – עד 20% מסכום ביטוח התכולה, ועד 10% לפריט.
 - ו. פרוות – עד 20% מסכום ביטוח התכולה.
 - ז. אוסף בולים – עד 10% מסכום ביטוח התכולה.
 - ח. אוסף מטבעות – עד 10% מסכום ביטוח התכולה.
 - ט. תכשיטים, כלי זהב ושעוני זהב.

1. המציא המבוטח הערכה – יחול הביטוח רק על אותם תכשיטים הכלולים בהערכה ועד לסכום הנקוב בהערכה וברשימה. הכיסוי מעל 12% מסכום ביטוח התכולה יהיה בתוקף תמורת פרמיה נוספת שתצוין ברשימה.
 2. בהעדר הערכה – עד 2% מסכום ביטוח התכולה לפריט, ולא יותר מאשר 12% מסה"כ מסכום ביטוח התכולה, או הסכום הנקוב ברשימה, הנמוך משניהם.
 1. המבטח יפצה את המבוטח עבור שבר תאונתי למבנה ולתכולה רק עד 5,000 ₪ לפריט ולמקרה. הגבלה זו אינה חלה לגבי מכשירי טלוויזיה, מערכות קול ומכשירי וידאו-טייפ, DVD, מחשבים שאינם מיטלטלים או ניידים. אם צוין במפורש ברשימה ותמורת פרמיה נוספת יוגדל סכום הביטוח לפריט ולמקרה עד לסכום הנקוב ברשימה.
 2. כיסוי שבר תאונתי בדירה אינו כולל:
 - א. מצלמה מכל סוג ותאור בכלילית מסרטת וידאו, מצלמה דיגיטלית ומצלמת סרט, מחשבים ניידים בדירה ומחוץ לדירה. בכפוף לפרק ה' פיסקה 5 ט', אלא אם כן הרחבה 5 ד' בתוקף ומכשירים אלה צוינו במפורש ברשימה. (למעט מחשבי כף יד מכל סוג שהוא אשר אינם מכוסים בכל מקרה).
 - ב. משקפיים, מכשירי שמיעה, אברים תותבים, לרבות שיניים תותבות ועדשות מגע. לעניין סעיף זה עדשות מגע ומשקפיים – אינם מכוסים גם בפני אבדן ואבידה.
5. הרחבת כיסוי לחלק מהתכולה מחוץ לדירה
- הפוליסה מורחבת לכסות חלק מהתכולה השייכת למבוטח או לבני משפחתו הגרים עימו בדירה דרך קבע, בעת הימצא התכולה באופן ארעי מחוץ לדירה, בגבולות מדינת ישראל או השטחים המוחזקים, בפני הסיכונים המכוסים בפרק זה, ולמעט העברת או משלוח התכולה שלא בלויית המבוטח או בני משפחתו הגרים עימו בדירה דרך קבע, או השארתה ברכב או בכל מקום אחר.
- א. תכשיטים, כלי זהב ושעוני זהב – יהיו מכוסים בכפוף לסייגים ולהגבלות המופיעים בסעיף 4 ט' לעיל.
 - ב. בגדים וחפצים אישיים – (למעט הסר ספק, מכשיר טלפון סלולארי ומשקפיים אינם נכללים בהגדרת חפצים אישיים) יהיו מכוסים כדלקמן:
 1. לגבי מקרה אובדן או גניבה עד 5% מסכום ביטוח התכולה אך לא יותר מ-1,500 ₪ לפריט ו-5,000 ₪ למקרה.
 2. לגבי נזק אחר – עד 5% מסכום ביטוח התכולה.
 - ג. אופניים – (למעט אופניים עם מנוע עזר מסוג כלשהו) ומסכת דשא. (עד 2,500 ₪ לפריט). הכיסוי מפני גניבת האופניים ומסכת הדשא או חלקים מהם מותנה בכך שיהיו נעולים. המונח "נעולים" פירושו קשורים באמצעות שרשרת ומנעול לעצם מסיבי המעוגן לקרקע, לקיר וכו' או נמצאים במחסן פרטי שפתחיו סגורים ונעולים.
 - ד. דברי ערך – הרכוש המבוטח לפי סעיף זה, הוא: פרוות, ציוד לצילום, להסרטה ולהקרנה, שעונים יקרי ערך, מחשבים ניידים (לא כולל מחשבי כף יד לסוגיהם) (להלן – "דברי הערך") שאינם משמשים לעיסוק מקצועי.
- דברי הערך מכוסים לפי סעיף זה עד לסכום הנקוב או ערכו הממשי ביום האירוע, הנמוך מביניהם ברשימה ובתנאי שלפני תחילת הביטוח הומצאה הערכה, שולמה פרמיה מתאימה עבור הרחבה זאת והכיסוי צוין במפורש ברשימה.

פרק ב' – ביטוח סיכוני טרור

6. **אם צוין במפורש ברשימה ותמורת פרמיה נוספת, תכסה הפוליסה:**
1. **מקרה הביטוח**
נזק פיזי מלא או חלקי על ידי מעשה טרור (כהגדרתו בסעיף 2 להלן) בשטח מדינת ישראל כפי שהיה ביום 4.6.1967 אשר נגרם ל: דירה, אם בוטחה לפי פרק א' "ביטוח הדירה (מבנה)" או גם לתכולת הדירה, אם בוטחה, לפי פרק ב' "ביטוח תכולת הדירה".
 2. **הגדרת מעשה טרור**
פעולת חבלה או פעולה מזיקה לרכוש, אשר בוצעה על-ידי אדם או על-ידי בני אדם העוין/ים את מדינת ישראל, בין אם הנם חברים בכל ארגון שהוא, ובין אם לאו, ואשר מטרתם הנה – או כוללת – הפלת השלטון החוקי או השלטון למעשה של הממשלה באלימות.
 3. **הגבלת אחריותה של שומרה לפי פרק זה**
אחריותה של שומרה על-פי פרק זה מוגבלת לסכום ההפרש שבין סכום הביטוח של הרכוש המבוטח, לפי פרקים א' ו-ב', לבין סכום הפיצוי לו זכאי המבוטח מכוח חוק מס רכוש וקרן פיצויים, התשכ"א 1961 ותקנותיו (להלן: "חוק מס רכוש").
שומרה לא תהיה אחראית לכל סכום שהמבוטח זכאי לקבלו מכוח מס רכוש אשר לא שולם למבוטח על-ידי מס רכוש וקרן פיצויים עקב אי-קיום הוראה מהוראות חוק מס רכוש, או מחמת שלא הוגשה התביעה למס רכוש וקרן פיצויים. בכל מקרה לא יפחתו תגמולי הביטוח על-פי פרק זה מסכום השווה ל- 10% מהסכום אשר שולם בפועל בגין נזקי טרור על-ידי מס רכוש וקרן פיצויים.
 4. **סייגים – מקרים ונזקים שאינם כלולים בביטוח לפי הרחבה זו:**
שומרה לא תהיה אחראית לפי פרק זה בעבור נזק מלא או חלקי:
 - א. שנגרם במישרין או בעקיפין על-ידי, או באמצעות, או כתוצאה מפריצה, או גניבה, או שוד על-ידי בני אדם הנוטלים בהן חלק.
 - ב. אשר נגרם ל: בולים, כסף מזומן, יצירות אומנות ופסלים.
 - ג. שהינו שבר זכוכית או שמשות, אם נגרם הנזק להן בלבד.
 - ד. המוצא מכלל ביטוח הכלול בסייגים לכל פרקי הפוליסה, למעט נזקי טרור המבוטחים לפי פרק זה.
 5. **תנאי מיוחד – חובת הוכחה**
בכל תביעה לתגמולי-ביטוח על-פי פרק זה, מוטלת על המבוטח חובת הוכחה, כי לרכוש המבוטח אכן נגרם נזק מלא או חלקי על-ידי טרור. להוכחת תביעתו יציג המבוטח לשומרה אישור בכתב של המשטרה או משרד הביטחון, או אישור בכתב של מנהל מס רכוש וקרן פיצויים.

פרק ג' – ביטוח חבויות

7. חבות כלפי צד שלישי

א. המבטח יפצה את המבוטח על כל סכום שיחויב או יהיה חייב על פי כל דין לשלם לצד שלישי כפיצויים בגין תאונה שגרמה מוות או נזק גופני או נזק לרכושו של הצד השלישי שייגרמו בכל מקום בשטח מדינת ישראל והשטחים המוחזקים תוך תקופת הביטוח, אך לא;

עבור או הנובע בין במישרין ובין בעקיפין מתוך או בקשר עם:

1. נזק שנגרם עקב מעשה זדון של המבוטח.
2. אחריות המקצועית של המבוטח או כל אחריות הקשורה למקצועו או עיסוקו.
3. חבות הנובעת מבעלות, החזקה או שימוש של המבוטח בכל קרקע, בנין או חצרים שאינם מכוסים ברשימה.
4. כלי נשק, פרט לאקדח פרטי בבעלותו של המבוטח המוחזק כדין, ובלבד שכיסוי כאמור אינו חל בזמן שהמבוטח משתמש באקדח לצורך מילוי תפקידו כחייל, כשוטר, כשומר או כבעל כל תפקיד או עיסוק אחר המחייב אותו לשאת נשק לצורך מילוי תפקידו או ביצוע עבודתו.
5. בעלי חיים, למעט כלבים וחתולים ביתיים (לעניין זה כלבים מסוג רוטוילר, אמסטף ופיטבול לא ייחשבו ככלבים ביתיים), בבעלות המבוטח, שהמבוטח מקיים לגביהם את ההוראות והדרישות הקבועות בדין, לרבות ההוראות הנוגעות לקשירת כלבים וכבילתם, נשיאת מחסום בפיהם וחיסונם.
6. ביצוע עבודות, שינויים תיקונים, תוספות בדירה וכל נזק לקרקע, לרכוש או לבנין הנמצאים בשכנות לדירה של המבוטח שיגרם כתוצאה מכך.
7. חבות כלפי מבוטח אחר על פי פוליסה זאת או כלפי בני משפחתו של מבוטח הגרים עמו בדירה דרך קבע.
8. חבות כלפי אדם כלשהו הנובעת תוך כדי ועקב העסקתו על ידי המבוטח או בשירותו.
9. חבות בגין רכוש השייך או הנמצא בפיקוחו או הנתון לאחריותו, של המבוטח או עובדיו או בני משפחתו הגרים עימו בדירה דרך קבע.
10. מתקנים סניטריים.

ב. אחריות המבטח לפי פרק זה לא תעלה על הסכום כנקוב ברשימה בשל מקרה ביטוח אחד ולסה"כ מקרי הביטוח שאירעו בתקופת הביטוח, בתוספת הוצאות משפטיות סבירות אשר הוצאו על ידי המבוטח בתנאי שהוצאות אלה יתבעו או יוצאו לפני שהחברה שילמה או הציעה לשלם את הסכום המלא של התביעה או את כל סכום הביטוח לפי פרק זה.

8. חבות מעבידים כלפי עובדי משק בית

המבטח יפצה את המבוטח בגין כל סכום שיהיה חייב לשלם על פי כל דין כפיצויים בגין מוות, מחלה או פגיעה גופנית, שנגרמו לעובד מעובדי משק ביתו של המבוטח, לרבות עוזרת בית, גנן וכו', ובהיותו בשירותו הישיר של המבוטח, לרבות תשלומים והוצאות לשם ניהול הליכים משפטיים בתביעה לפיצויים כאמור;

אך לא;

- א. סכום שייטבע מהמבוטח על ידי המוסד לביטוח לאומי.
- ב. סכום ששולם על ידי המוסד לביטוח לאומי או שהיה משתלם על ידי המוסד לביטוח לאומי אך לא שולם בגלל אי-קיום הוראה מהוראות חוק הביטוח הלאומי ותקנותיו או בגלל אי-הגשת תביעה למוסד לביטוח לאומי.
- ג. חבות כלפי עובד שהועסק תוך הפרת כל דין הדן בהעסקת נוער.

גבולות מרביים לאחריות המבטח

מוצרה ומוסכם בזאת כי אחריותה של החברה על פי סעיף זה, לא תעלה על הסכומים הנקובים להלן, בשוים השיקלי, לפי שער חליפין יציג ליום תשלום תגמולי הביטוח:

1. \$1,500,000 של ארה"ב, כגבול אחריות לתשלום פיצויים בשל מקרה ביטוח לעובד אחד.

2. \$5,000,000 של ארה"ב, כגבול אחריות לסכום הפיצויים הכולל שתשלם החברה על פי פוליסה זו, בגין מקרי ביטוח הנובעים מגורם אחד או מסיבה מקורית אחת, או לכל מקרי הביטוח שאירעו בתקופת הביטוח.
9. חריגים כלליים לפרק חבויות
- הפוליסה לא תכסה חבות הנובעת בין במישרין ובין בעקיפין מתוך או בקשר עם:
- אחריותו של המבוטח מכוח הסכם, שלא היתה קיימת אלמלא אותו הסכם.
 - ב. "זיהום" – CONTAMINATION או POLLUTION מסיבה כלשהי, לרבות על-ידי חומרים מכל סוג שהוא, ע"י רדיואקטיביות, ע"י גאזים, ע"י עשן, ע"י פסולת, ע"י חידקים, ע"י וירוסים, ע"י בקטריות או שינויי טמפרטורה. חריג זה יחול הן על נזקי זיהום לרכוש והן על פגיעה בגוף הנובעת מזיהום.
 - ג. חבות כלשהי העשויה לחול על המבוטח עקב שימוש ברכב כמשמעות בפקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש) תש"ל-1970, כלי שיט וכלי טיס.
 - ד. מחלת האיידס (AIDS) תסמונת הכשל החיסוני הנרכש על כל צורתיה או כל תסמונת דומה הנגרמת על-ידי מיקרואורגניזמים מסוג זה, לרבות מוטציות ווריאציות.

פרק ד' – חריגים כלליים

10. המבטח לא יהיה אחראי לפי פוליסה זו לאבדן או נזק הנובע בין במישרין ובין בעקיפין מתוך או בקשר עם:
- א. דליפת גשם מבעד לקירות או לתקרה או ספיגתם בהם ונזקים הנגרמים לגדרות ולשערים.
 - ב. מגע או התנגשות של כלי רכב בדירה, כאשר כלי הרכב נהוג בידי המבוטח או אחד מבני משפחתו הגרים עימו דרך קבע בדירה (להלן – "בני משפחתו").
 - ג. פעולת זדון, גניבה, שוד, פריצה או ניסיון לבצעם, סיכוני מים ונוזלים אחרים בעת שהדירה היתה פנויה למעלה משישים ימים רצופים או שבפועל לא התגוררו בה באופן סדיר למעלה משישים ימים רצופים (להלן – "דירה שאינה תפוסה").
 - ד. גניבה, שוד, פריצה, או ניסיון לבצעם לגבי תכולה הנמצאת במרפסת פתוחה.
 - ה. מלחמה, פעולות אויב, מלחמת אזרחים, מרד, התקוממות צבאית או עממית, מהפכה.
 - ו. קרינה מייננת, זיהום רדיואקטיבי, תהליכים גרעיניים, חומר גרעיני או פסולת גרעינית.
 - ז. תפיסה, הפקעה, החרמה, השמדה או הריסה של רכוש בידי הממשלה, הצבא, רשות מקומית או אדם הפועל על פי דין.
 - ח. פעולות חבלה וטרור וכל פעולה אחרת המכוסה עפ"י חוק מס רכוש וקרן פיצויים התשכ"א – 1961, אלא אם כן ההרחבה על פי פרק ב' סיכוני טרור – בתוקף, ובכפוף להגבלות שבפרק ב'.
 - ט. עש, חרקים אחרים, תולעים, השחתה הדרגתית, לחות, בלאי, אחזקה לקויה, חלודה ותהליכי קורוזיה, גורמים אטמוספריים או אקלימיים בעלי השפעה הדרגתית, שריטות או התבקעות של ציפויים כלשהם, תהליך של ניקוי או חידוש, למעט:
 1. מקרה של אובדן או נזק הנובע מבלאי של תושבת, מחזיק או נושא.
 2. מקרה של אובדן או נזק לתכולה ולמבנה של הדירה באם בוטחו, כתוצאה מאירוע פתאומי של המלטות או דליפה של נוזלים מתוך מתקני האינסטלציה וההסקה של הדירה, לרבות התבקעות או עלייה על גדותיהם של דוודים וצנרת, אך לא עלות הנוזלים, התבלות, קורוזיה, חלודה שנגרמו לדוודים, לצנרת ולמתקני האינסטלציה עצמם.
 - י. קלקול, לרבות קצר, קלקול חשמלי, אלקטרוני או מכני.
 - יא. לעניין פרק א' סעיף 1 א' לפוליסה, יחולו גם החריגים הבאים:
 1. נזק הנובע מתזוזת קרקע שלא כתוצאה מרעידת אדמה.
 2. נזק הנובע מעייפות חומר או הנובע מתחזוקה לקויה או מעומס יתר.
 3. נזק הנובע מליקויי תכנון ו/או בניה ו/או עבודה לקויה.
 - יב. פעולות זדון, גניבה, שוד, פריצה או ניסיון לבצעם, שנעשו בידי בני אדם, המתגוררים בדירה ברשות המבוטח או בהסכמתו.
 - יג. מידע, תוכנות מכל סוג ותאור האגור בצידוד אלקטרוני לרבות מחשב ביתי. למעט תוכנות אשר נרכשו ברישיון מוכח ע"י המבוטח.
 - יד. מידע האגור במסמכים, צילומים, חוזים ושטרות.

פרק ה' – תנאים כלליים של כל פרקי הפוליסה

1. **דרכי הפיצוי**
 - א. המבטח יוכל, לפי שיקול דעתו, לבחור באחת או יותר מדרכי הפיצוי האלה:
 - ב. תשלום ערך האבדן או הנזק.
 - ג. תיקון הדירה או התכולה שאבדו או ניזוקו והבאתם למצב הדומה למצב ערב קרות האבדן או הנזק.
 - ד. החלפת התכולה או חלקים ממנה או החלפת חלקים בדירה בפריטים מאותו סוג ואיכות של אלו שאבדו או ניזוקו.
2. **חישוב הפיצוי (ערך השיפוי)**
 - א. תגמולי הביטוח שיגיעו למבטח על פי פרקים א' או ב' לפוליסה זו יחושבו וישולמו לפי שווי האבדן או הנזק, **אולם לא ישולם יותר מסכום הביטוח הנקוב במפרט כסכום ביטוח הדירה או התכולה**, והכל בכפוף לסעיף 3 להלן; תגמולי הביטוח בשל אבדן או נזק לפריט או מספר פריטים לא יעלו על הסכום הנקוב במפרט, אם נקוב, כסכום הביטוח של הפריט או הפריטים.
 - ב. תגמולי הביטוח שישתלמו לפי פרק א' 2 יכללו בכפוף לאמור בסעיף קטן א' גם:
 1. הוצאות בשל אדריכלים, שמאים, יועצים, מהנדסים וקבלנים, והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, **בתנאי שניתנה מראש הסכמת המבטח בכתב לסוג ההוצאה האמורה ולסכומה**.
 2. הוצאות לשם פינוי הריסות, ניקוי הדירה, סיודה וחיבורה מחדש לרשתות החשמל, הטלפון, המים והביוב.
 3. א. אובדן שכר דירה של הדירה או ההוצאות בשל שכר דירה לצורך מגורים למבטח ולבני משפחתו, **כל עוד מבוצעות בדירה פעולות לתיקונה, שיפוצה ובנייתה מחדש, וכל עוד אין הדירה מתאימה למגורים**.
 - ב. הפיצוי לפי פסקת משנה (א) יחושב על פי שכר דירה מקובל עבור דירה דומה לדירת המבטח בפוליסה זו, **לתקופה מרבית של 6 חודשים החל מיום קרות מקרה הביטוח או בסכום מרבי שלא יעלה על 10% מסכום ביטוח הדירה, לפי הנמוך מבין השניים**, וזאת אף אם הפיצוי הכולל עולה על סכום ביטוח הדירה; תשלום לפי פסקה זו מותנה בהוכחה ששכר הדירה למקום מגורים חליפי אכן מוצא בפועל.
 4. **המבטח לא יהיה זכאי לתגמולי ביטוח לפי פסקה (3) אם אי אפשר יהיה לקומם את הדירה מסיבה כלשהי**.
 - ג. במקרה של תשלום תגמולי ביטוח לפי פרק א' 3, יכלול הפיצוי, לפי העניין גם אובדן או נזק, **למעט אבדנים ושבר תאונתי**, לבגדים ולחפצים אישיים של עובדי משק ביתו של המבטח בעת הימצאם בדירה בסכום **שלא יעלה על 5% מסכום ביטוח התכולה**.
 - ד. אם פריט כלשהו שאבד או ניזוק מהווה חלק ממערכת פריטים, תפצה החברה את המבטח בחלק היחסי החומרי של הפריט שאבד או ניזוק במערכת.
 3. **הצמדת סכומי הביטוח**
 - א. סכומי הביטוח הקבועים בפוליסה זו ישתנו בהתאם לשינויים בין מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן – "המדד") שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח לבין המדד שפורסם לאחרונה לפני קרות מקרה הביטוח.
 - ב. לפי בקשת המבטח, כפי שתירשם בטופס ההצעה ותצוין במפרט, יוצמדו סכומי הביטוח למטבע חוץ מוסכם (להלן – המט"ח המוסכם) וישתנו בהתאם לשינויים בין שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח לבין שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני קרות מקרה הביטוח.
 - ג. אם במשך תקופת הביטוח יחולו הגדלות בסכומי הביטוח על פי בקשת המבטח, וזאת שלא כתוצאה מהצמדה לממד או למט"ח המוסכם, תהווה כל הגדלה כזאת סכום בסיסי נוסף עליו חלים תנאי ההצמדה שפורטו לעיל, והבסיס להגדלה יהיה המדד או שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני מועד תחילת תוקף ההגדלה.

4. **הצמדה וריבית על תגמולי הביטוח**
- א. תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח ישולמו בתוספת הפרשי הצמדה או הפרשי שער מיום קרות מקרה הביטוח ועד למועד התשלום בפועל בשיטת ההצמדה הנקובה בפוליסה כאמור בסעיף 3 (הצמדת סכומי הביטוח), **למעט אם צוינה במפורש שיטת הצמדה אחרת.**
 - ב. תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בשל קרות מקרה ביטוח ישתנו בהתאם לשינויים בין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי העניין, שפורסם לאחרונה לפני התשלום למבוטח.
 - ג. לתגמולי הביטוח תיווסף ריבית בשיעור הקבוע בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א – 1981 (להלן – חוק חוזה הביטוח) מתום שלושים ימים מיום הגשת התביעה.
5. **ערך כינון**
- א. לפי בקשת המבוטח כפי שתירשם בהצעת הביטוח ותצוין במפרט, ובהסכמת המבטח, יפצה המבטח את המבוטח בקרות מקרה ביטוח לדירה או לתכולה, לפי ערך כינון.
 - ב. לענין זה "כינון" – הקמה מחדש, תיקון או החלפה ברכוש חדש מאותו סוג ואיכות של הרכוש שאבד או ניזוק.
 - ב. **תשלום פיצוי לפי ערך כינון בשל מקרה ביטוח מותנה בהקמה מחדש בידי המבוטח או תיקון או החלפה של הרכוש שאבד או ניזוק וזאת ללא שינויים באיכות ובסוג הרכוש בהשוואה לרכוש שאבד או ניזוק; לא הוקם מחדש, תוקן או הוחלף הרכוש שאבד או ניזוק, יהיה הפיצוי בעדו לפי ערך שיפוי.**
 - ג. נקבע סכום ביטוח נפרד לפריט מפריטי התכולה, לא יעלו תגמולי הביטוח המשולמים בשל אבדן או נזק שנגרמו לו על הסכום הקבוע לו במפרט.
 - ד. לא נקבע סכום ביטוח נפרד לפריט מפריטי התכולה, אך נקבע במפרט כי הפיצוי יהיה לפי ערך הכינון, ישולמו תגמולי הביטוח המשולמים בעד אבדן או נזק שנגרמו לו לפי ערך כינון.
 - ה. **לא ישולמו תגמולי ביטוח לפי ערך כינון בשל אבדן או נזק שנגרם לבגדים בלבד.**
 - ו. תגמולי ביטוח לפי סעיף זה ישולמו לפי שווי הרכוש כחדש ביום ביצוע הכינון, או לפי שווי כחדש ביום תשלום תגמולי הביטוח, לפי המוקדם משני התאריכים.
 - ז. יש להתחיל בביצוע הכינון תוך זמן סביר לאחר קרות האובדן או הנזק, ובכל מקרה יש להשלימו לגבי הדירה **תוך ששה חודשים מתאריך קרות מקרה הביטוח ולגבי התכולה – תוך ששים ימים מתאריך קרות מקרה הביטוח**; באין אפשרות להשלים את הכינון תוך התקופות האמורות מסיבות שאינן תלויות במבוטח, תוארך תקופת ביצוע הכינון **תוך תיאום בין המבוטח למבטח.**
 - ח. אחריות המבטח לפי סעיף זה **לא תעלה על סכום הביטוח הנקוב במפרט לגבי המבנה, התכולה או הפריט, לפי העניין.**
 - ט. תגמולי הביטוח עבור מכשירים חשמליים או אלקטרוניים עקב שבר תאונתי יחושבו כדלקמן:
 1. לגבי מכשירים שגילם ביום קרות מקרה הביטוח 5 שנים או פחות – לפי ערך כינון בתנאי שהמבוטח בחר לגבי כל התכולה כיסוי לפי ערך כינון.
 2. לגבי מכשירים שגילם ביום קרות מקרה הביטוח מעל 5 שנים תגמולי הביטוח יחושבו בכל מקרה לפי ערך שיפוי.
6. **תביעה לתגמולי ביטוח**
- א. קרה מקרה ביטוח, יודיע המבוטח על כך למבטח מיד לאחר שנודע לו הדבר.
 - ב. כל תביעה לתשלום תגמולי ביטוח לפי הפוליסה תוגש בכתב.
 - ג. על המבוטח למסור למבטח, תוך זמן סביר לאחר שנדרש לכך, את המידע והמסמכים הדרושים לבירור החבות והיקפה, ואם אינם ברשותו, עליו לעזור למבטח, ככל שיוכל להשיגם.
 - ד. המבטח, מיד לאחר שקיבל הודעה מהמבוטח אודות מקרה הביטוח, יעשה את הדרוש לבירור חבותו.
 - ה. תגמולי הביטוח ישולמו תוך 30 ימים מהיום שהיו בידי המבטח המידע והמסמכים הדרושים לבירור חבותו.

1. חביות:

1.1 טיפול בתביעות

הכרה החברה בחבותה על פי הפוליסה, תהיה רשאית לפי שיקול דעתה, ליטול לידיה ולנהל בשם המבוטח את ההגנה כלפי כל תביעה או יישובה של כל תביעה וכן לתבוע ולקבל בשם המבוטח שיפוי, פיצוי, השתתפות, דמי נזק. לחברה יהיה שיקול דעת מוחלט בנוגע לניהול כל הליכים או בנוגע לסידור או יישוב כל תביעה ועל המבוטח למסור לה את כל המידע שיש לו ולהושיט לה כל עזרה שתידרש ממנו בקשר עם העניינים הנדונים בסעיף זה.

2. תשלום סכום בגבול אחריות

לפני או תוך כדי ניהול הליכים או משא ומתן לפשרה, בקשר עם כל תביעה או סדרה של תביעות, רשאית החברה לשלם למבוטח את סכום גבול או גבולות האחריות המתאימים, לאחר שנוכה ממנו כל סכום או סכומים ששולמו בעבר בתור תגמולי ביטוח, ובמקרה כזה תוותר החברה על הניהול והפיקוח על תביעה או תביעות כאלה ותהא פטורה מכל אחריות נוספת בקשר עליה או אליהן.

חישוב הניכוי יעשה תוך הצמדת הסכום ששולם למדד המחירים לצרכן מיום התשלום החלקי ועד ליום תשלום גבול האחריות.

7. הודעה למשטרה

על המבוטח להודיע למשטרה על כל מקרה של אבידה או אבדן מנזק הנובע לדעתו ממעשה זדון, פריצה או גניבה וכן לעשות כמיטב יכולתו לגילוי המעורבים באותם מעשים.

8. מציאת רכוש

- א. נמצא רכוש שנגנב או אבד בטרם שולמו בגינו תגמולי ביטוח לפי פוליסה זו, יוחזר הרכוש למבוטח והמבוטח לא ישלם תגמולי ביטוח אלא אם כן ניזוק הרכוש שהוחזר.
- ב. נמצא רכוש שנגנב או אבד אחרי ששולמו בעדו תגמולי ביטוח, יעבור הרכוש לבעלות המבוטח והרכוש לא יוחזר למבוטח ותגמולי הביטוח לא יוחזרו למבוטח.

9. מקדמה ותגמולים שאינם שניים במחלוקת

- א. בקרות מקרה ביטוח יהא המבוטח זכאי לקבל מהמבוטח מקדמה או התחייבות כספית שתאפשר לו לקבל שירות לתיקון הנזק או האבדן וזאת על חשבון הכספים שיגיעו מהמבוטח לפי תנאי פוליסה זו.
- ב. שילם המבוטח מקדמה על חשבון תגמולי ביטוח, תנוכה מקדמה זו מהסכום הסופי שישולם למבוטח; חישוב הניכוי יעשה תוך הצמדת המקדמה למדד או לשער המט"ח המוסכם, מיום תשלום המקדמה עד יום התשלום הסופי.
- ג. תגמולי ביטוח שאינם שניים במחלוקת ישולמו תוך 30 ימים מהיום שנמסרה למבוטח תביעה בכתב לתשלום תגמולי הביטוח והם ניתנים לתביעה בנפרד מיתר התגמולים.

10. החזרת סכומי הביטוח לקדמותם

מקרה של אבדן או נזק המכוסים לפי פוליסה זו והחזרת המצב לקדמותו, יוחזר סכום הביטוח אוטומטית לקדמותו כפי שהיה לפני קרות אותו מקרה ביטוח.

11. השתתפות עצמית

- א. בקרות מקרה ביטוח המכוסה לפי פוליסה זו, ינוכה מתגמולי הביטוח סכום של השתתפות עצמית הקבוע ברשימה בעד כל תביעה.
- ב. אם נקבע סכום השתתפות עצמית לגבי מקרה ביטוח מסוים כאחוז מסכום הביטוח, יחושב סכום ההשתתפות העצמית בנפרד לגבי כל פרק מפרקי הפוליסה.
- ג. סכום ההשתתפות העצמית ישתנה בהתאם ליחס שבין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי העניין, שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח לבין המדד או שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני תשלום תגמולי הביטוח.
- ד. לעניין ההשתתפות העצמית בנזק או כתוצאה מרעידת אדמה ייחשבו כמקרה אחד רעידות אדמה שאירעו במשך 48 שעות רצופות אחרי התרחשותה של רעידת אדמה ראשונה. במקרה נזק עקב רעידת אדמה, ישא המבוטח ב- 10% מסכום הביטוח.

12. תשלום דמי הביטוח ודמים אחרים

- א. דמי הביטוח וכל יתר הסכומים המגיעים מהמבוטח למבטח בקשר לפוליסה זו ישולמו באופן ובמועדים שיפורטו במפרט.
- ב. לענין פוליסה זו דמי ביטוח הינם הפרמיה כולל הדמים המשתלמים למבטח וכן המסים וההיטלים, הכל לפי הנקוב במפרט.
- ג. לא שולם במועדו סכום כלשהו המגיע מן המבוטח למבטח, ישא הסכום שבפיגור ריבית כקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה התשכ"א – 1961 והפרשי הצמדה בהתאם לשינויים במדד או שער המט"ח המוסכם, לפי העניין, בין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי העניין, שפורסם לאחרונה לפני היום שנקבע לתשלום לבין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי העניין, שפורסם לאחרונה לפני יום התשלום בפועל.
- ד. לא שולם סכום כלשהו שבפיגור כאמור תוך חמישה עשר ימים לאחר שהמבטח דרש בכתב מהמבוטח לשלמו, רשאי המבטח להודיע בכתב למבוטח כי הביטוח יתבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא יסולק לפני כן; אם נקבע מוטב שאינו המבוטח, והקביעה היתה בלתי חוזרת, רשאי המבטח לבטל את הביטוח אם הודיע בכתב למוטב על הפיגור האמור והמוטב לא סילק את הסכום שבפיגור תוך חמישה עשר ימים מהיום שנמסרה לו ההודעה האמורה.
- ה. אין בביטול הביטוח לפי סעיף זה כדי לגרוע מחובת המבוטח לסלק את הסכום שבפיגור המתייחס לתקופה שעד לביטול האמור, וכן את הוצאות המבטח.

13. גילוי ושינוי בעניין מהותי

- א. פוליסה זו הוצאה על סמך התשובות שנתן המבוטח בכתב למבטח על כל השאלות שנשאל בהצעה ששימשה בסיס לפוליסה, או בכל דרך אחרת, כפי שנתבקש, ועל סמך הנחתו של המבטח שהמבוטח השיב תשובות מלאות וכנות על השאלות שנשאל כאמור, לא הסתיר בכוונת מרמה עניין שהוא ידע כי הוא מהותי למבטח לצורך הערכת הסיכונים המבוטחים ונקט באמצעים למניעת נזקים שהמבטח דרש בכתב את נקיטתם להקלת הסיכונים המבוטחים לפי פוליסה זו.
- ב. עניין מהותי הוא עניין ששאלה לגביו הוצגה בהצעת הביטוח או בכל דרך אחרת בכתב, ומבלי לגרוע מכלליות האמור גם עניינים אלה -
 1. לגבי הדירה: מען הדירה, ערך הדירה, סוג המבנה, מיקום הדירה בבניין, אמצעי בטיחות מכל סוג שהוא, גיל הדירה, גודל הדירה, מספר החדרים, מספר האנשים המתגוררים בה דרך קבע, תוספות ושינויים מיוחדים.
 2. לגבי התכולה: תיאור הפריטים המרכיבים את התכולה, ערך התכולה, פירוט מוצרים חשמליים, סוגם תוצרתם, גילם וערכם, פירוט חפצי ערך כגון שטיחים, פרוות, תכשיטים, יצירות אמנות, סכו"ם ואוספים.
 3. לגבי הדירה והתכולה: נזקים שאירעו בשלוש השנים האחרונות כתוצאה מסיכונים המכוסים על ידי פוליסה זו וכן פרטים על מבטחים קודמים שביטחו או סירבו לבטח את הדירה או התכולה.
- ג. לא השיב המבוטח תשובות מלאות וכנות לשאלות בעניינים מהותיים, או הסתיר מן המבטח, בכוונת מרמה, עניין מהותי, או לא נקט באמצעים שדרש המבטח להקלת הסיכונים המבוטחים לפי פוליסה זו, יאה המבטח רשאי לבטל את הפוליסה או להקטין את היקף חבותו והכל על פי הוראות חוק חוזה הביטוח; אין בסעיף זה כדי למנוע מהמבטח כל תרופה המוקנית על פי דין.
- ד. המבוטח יודיע למבטח במשך תקופת הביטוח על כל שינוי שחל בעניין מהותי, מיד עם היודע לו על-כך; לא גילה המבוטח למבטח על שינוי כזה, יהיה המבטח רשאי לבטל את הפוליסה או להקטין את היקף חבותו על פי הוראות חוק חוזה הביטוח.

14. ביטול הפוליסה

- א. המבוטח רשאי לבטל את הפוליסה בכל עת שהיא לפני תום תקופת הביטוח, לפי שיקול דעתו, ובלבד שהודעה על כך תשלח למבטח בדואר רשום 21 ימים לפחות לפני התאריך שבו תתבטל הפוליסה; במקרה כזה ישאיר המבטח לעצמו דמי ביטוח מחושבים לפי 10% מדמי הביטוח השנתיים בעד כל חודש או חלק ממנו שבו היה הביטוח לפי הפוליסה בתוקף, ובנוסף לזה תוספת כוללת של 10% מדמי הביטוח השנתיים, והיתרה תוחזר למבוטח.

- ב. מבלי לגרוע מזכויות המבוטח על פי דין או על פי הוראה אחרת כלשהי בפוליסה זו, רשאי המבטח לבטל את הביטוח לפי פוליסה זו בכל עת לפני תום תקופת הביטוח, לפי שיקול דעתו, ובלבד שהודעה על כך תישלח בדואר רשום 21 ימים לפחות לפני התאריך בו תבטל הפוליסה; ובמקרה כזה המבוטח יהיה זכאי להחזר דמי הביטוח ששילם לחברה בעל התקופה שלאחר ביטול הפוליסה.
- ג. החזר דמי הביטוח כאמור בסעיפים א' ו-ב' ייעשה תוך 30 ימים מיום ביטול הפוליסה; סכום החזר יקבע לפי השינויים שחלו במדד, או בשער המט"ח המוסכם, מהמדד או משער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח ועד המדד או שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני החזרת דמי הביטוח.
- ד. אם המבטח יבטל את הפוליסה לפני תום תקופת הביטוח המוסכמת והעילה לביטול אינה שהמבוטח הפר את החוזה או ניסה להונות את המבטח, ישלם המבטח למבוטח, בעת החזר כאמור בסעיף קטן ב', את הסכום שהיה דורש ממבוטח דומה לאותו סוג ביטוח ביום הביטול, יחסית לתקופה שנותרה עד תום תקופת הביטוח המוסכמת; התשלום ייעשה תוך 30 ימים מיום ביטול הפוליסה.

15. ביטוח חסר

- א. היה בעת תחילת תקופת הביטוח סכום ביטוח הדירה או התכולה פחות משווים של הדירה או התכולה, תפחת חבות המבטח בשיעור יחסי שהוא כיחס שבין שווי הדירה או התכולה בעת תחילת תקופת הביטוח; כל פריט שנקבע לו במפרט סכום ביטוח נפרד, כפוף לתנאי זה בנפרד.
- ב. אם ערך הרכוש המבוטח עלה תוך תקופת הביטוח כתוצאה משיפורים או תוספות לרכוש המבוטח או כתוצאה מרכישת נכסים נוספים, יחושב שווי הרכוש המבוטח לצורך קביעת תגמולי הביטוח כאילו השיפור, התוספת או הרכישה, לפי העניין, נעשו סמוך לפני תחילת תקופת הביטוח.

16. ביטוח כפל

- א. אם בוטחה הדירה או התכולה או החבות בפני הסיכונים הכלולים בפוליסה זו אצל יותר ממבטח אחד לתקופות חופפות, יודיע המבוטח מיד לאחר שנעשה ביטוח הכפל או מיד לאחר שנודע לו על כך;
- ב. בביטוח כפל אחראים המבטחים כלפי המבוטח יחד ולחוד.

17. החלפת דירה

- א. החליף המבוטח את הדירה בתוך תקופת הביטוח ועבר לדירה אחרת (להלן – "הדירה החדשה") יוכל המבוטח, בהודעה למבטח, להעביר את הכיסוי לפי פוליסה זו לדירה החדשה והכיסוי בעבר הדירה והתכולה ימשיך להיות בתוקף בדירה החדשה.
- ב. עלה ערכה של הדירה החדשה על ערך הדירה ביום המעבר לדירה החדשה יגדיל המבוטח בהתאם את סכום הביטוח וישלם למבטח תוך 30 ימים מאותו יום את הפרשי דמי הביטוח באופן יחסי בעד הגדלת סכום הביטוח; חישוב דמי הביטוח בעד הגדלת סכום ביטוח יעשה תוך הבאה בחשבון של עליית ערך הדירה מתחילת תקופת הביטוח ועד ליום המעבר.
- ג. היה ערכה של הדירה החדשה נמוך מערך הדירה ביום המעבר, יקטין המבוטח את סכום הביטוח בעד הדירה החדשה ויקבל מהמבטח תוך 30 ימים מיום ההודעה על השוני בערכים, את הפרשי דמי הביטוח המגיעים לו באופן יחסי בעד הקטנת סכום הביטוח; חישוב הפרשי דמי הביטוח המגיעים למבוטח ייעשה תוך הבאה בחשבון של עליית ערך הדירה מתחילת תקופת הביטוח ועד ליום המעבר.
- ד. היה שווי הדירה החדשה זהה לערך הדירה, ישלם המבוטח למבטח תוך 30 ימים מיום המעבר לדירה החדשה תשלומים לכיסוי הוצאות המבטח בעד העברת הכיסוי לפי פוליסה זו.

18. תחלופי

- א. היתה למבוטח בשל מקרה הביטוח גם זכות פיצוי או שיפוי כלפי אדם שלישי, שלא מכוח וזה ביטוח, עוברת זכות זו למבטח מששילם למבוטח תגמולי ביטוח וכשיעור התגמולים ששילם.
- ב. המבטח אינו רשאי להשתמש בזכות שעברה אליו לפי סעיף זה באופן שיפגע בזכותו של המבוטח לגבות מן האדם השלישי פיצוי או שיפוי מעל תגמולים שקיבל מהמבטח.

- ג. קיבל המבוטח מן האדם השלישי פיצוי או שיפוי שהיה מגיע למבוטח לפי סעיף זה, עליו להעבירו למבוטח; עשה פשרה ויתור או פעולה אחרת הפוגעת בזכות שעברה למבוטח, עליו לפצותו בשל כך.
ד. הוראות סעיף זה לא יחולו אם מקרה הביטוח נגרם שלא בכונה בידי אדם שמבוטח סביר לא היה תובע ממנו פיצוי או שיפוי, מחמת קרבת משפחה או יחס של מעביד ועובד שביניהם.

19. **התיישנות**
תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח לפי פוליסה זו היא שלוש שנים מיום קרות מקרה הביטוח.

20. **נזק תוצאתי**
המבוטח לא יהיה אחראי בגין נזק תוצאתי כלשהו שיגרם למבוטח או למוטב כתוצאה מהסיכונים המכוסים על ידי הפוליסה, אלא אם כן נקבע אחרת בפוליסה זו.

21. **פרקים בתוקף**
כיסוי לגבי פרקים שבתוקף אך ורק אם צוינו במפורש ברשימת הפוליסה.

22. **הודעות**
א. הודעה של המבוטח למבוטח תישלח למבוטח בכתב לפי אחד המענים הבאים:
1. מען משרדו של המבוטח, כמצוין בכותרת לפוליסה זו או כל מען אחר בישראל שעליו יודיע המבוטח, בכתב, למבוטח, מזמן לזמן.
2. משרדו של סוכן הביטוח הרשום בפוליסה – לפי מענו, כמפורט בה או לפי כל מען אחר בישראל שעליו יודיע סוכן הביטוח הנזכר או המבוטח, בכתב, למבוטח מזמן לזמן.
ב. הודעה של המבוטח למבוטח תישלח בכתב לפי המען הרשום במפרט או כל מען אחר בישראל, שעליו יודיע המבוטח בכתב למבוטח, מזמן לזמן.

פרק ו' – הרחבות אוטומטיות למבוטחי מסלול שומרה D

חלק 1 – הרחבות מיוחדות לביטוח המבנה (בתוקף רק אם נרכש כיסוי למבנה הדירה המבוטחת)

1.1 ביטוח ערך הקרקע למבנה הדירה (בבית משותף):

היקף הכיסוי

אם נרשם בדף הרשימה, כי כיסוי זה תקף, ישולם למבוטח בקרות מקרה ביטוח ובכפוף לתנאים ולסייגים שלהלן, ההפרש, שבין ערך השוק של מבנה הדירה כולל מרכיב הקרקע לפי ערכה בעת קרות מקרה הביטוח, ובין סכום הביטוח למבנה הדירה כנקוב ברשימת הפוליסה, ובתנאי שנגרם נזק ישיר לדירה, בשיעור שאינו פחות מ-75% מסכום הביטוח למבנה הדירה, כנקוב ברשימת הפוליסה. סכום הביטוח הנוסף בגין כיסוי זה יחושב כאמור לעיל אך בכל מקרה לא יעלה על סכום הביטוח להרחבה זו כנקוב ברשימת הפוליסה. כיסוי זה אינו כפוף לסעיף "ביטוח חסר" של הפוליסה.

תנאים מיוחדים

המבוטח יהיה זכאי לתגמולי ביטוח, לפי פרק זה, אך ורק אם:

א. הוכיח לשביעות רצון החברה כי לא קיבל, ולא יוכל היה לקבל, היתר בניה כדין וכל האישורים הנדרשים על פי דין על מנת לקומם את הדירה, או שקיימת מניעה אחרת מלקומם באופן סביר את הדירה, ובלבד שאי קבלת ההיתר והאישורים הנ"ל, או קיומה של מניעה אחרת כאמור, הם מסיבות שאינן תלויות במבוטח ולמבוטח אין כל שליטה בהן, וכי אי יכולתו של מבוטח לקומם את הדירה נמשכה לפחות 6 חודשים רצופים.

ב. רכש דירה חלופית, מאותו סוג וערך, במקום אחר בישראל.

ג. המבוטח הוא בעל הדירה.

ד. מותנה במפורש כי:

1. המבוטח מתחייב להעביר במעמד קבלת תגמולי הביטוח לפי כיסוי זה, על פי דרישות החברה, את מלוא זכויותיו בדירה שניזוקה לרבות חלקו במקרקעין עליהם הוקם המבנה, כשהזכויות ו/או חלקו של המבוטח במקרקעין נקיים מכל חוב, משכון, משכנתא, עיקול, או זכות כלשהי של צד שלישי (להלן "העברת הזכויות"). העברת הזכויות תיעשה על ידי המבוטח לטובת החברה או למי שתורה לו החברה.
2. לצורך העברת הזכויות מתחייב בזה המבוטח, כי במעמד קבלת תגמולי הביטוח לפי כיסוי זה, ימסור לחברה ייפוי כוח בלתי חוזר בחתימתו וכן אישורים כדין לפיהם שולמו כל התשלומים, המיסים וההיטלים על הדירה, וכן לחתום על כל מסמך הדרוש, לדעת החברה, לצורך העברת הזכויות. לעניין סעיף זה ייכללו התשלומים, המיסים וההיטלים וכן גם מס שבח מקרקעין ודמי הסכמה, אם במידה שיחולו על הדירה, וכן כל חוב, אגרה או מס שתשלומם דרוש לצורך העברת הזכויות, למעט מס רכישה.
3. המבטח רשאי לקזז מתגמולי הביטוח שישולמו לפי כיסוי זה כל תשלום, מס או היטל בקשר עם זכויותיו בדירה, החלים על המבוטח לפי הפוליסה ועל פי דין.

סייגים לכיסוי:

המבטח לא ישלם תגמולי ביטוח לפי הרחבה זו אם:

- א. המבוטח לא כונן את הדירה כולה או חלקה בשל היעדר אמצעים כספיים.
- ב. המבוטח יכונן את הדירה המבוטחת בכתובת הנקובה בדף הרשימה.
- ג. לפני קרות מקרה הביטוח, ניתן צו הריסה למבנה שבו ממוקמת הדירה.
- ד. המבוטח אינו בעל הדירה.

- א. הכיסוי על פי הרחבה זו מורחב לכלול סכום ביטוח נוסף מעבר לסכום הביטוח הנקוב ברשימה לגבי המבנה, עד לתקרה מרבית של 10% ממנו, שמקורו בשינויים בלתי צפויים, הרחבות, תוספות פיסיית לרכוש המבוסס, ועליית ערך מבנה הדירה, שאירעו בתקופת הביטוח, **בתנאי שהמבטוח מתחייב לשלם את החלק היחסי של דמי הביטוח בגין שינויים אלה.**
- ב. סעיף ביטוח חסר שבתנאים הכלליים לא יחול בעת תשלום תגמולי הביטוח, אם יתברר כי, כתוצאה מהסיבות המפורטות בסעיף זה שווי מבנה הדירה בעת קרות מקרה הביטוח עולה על סכום הביטוח בשיעור שאינו גדול מ-10% מסכום ביטוח המבנה.
- ג. **אם בעת קרות מקרה הביטוח עלה שווי מבנה הדירה על סכום הביטוח הנקוב ברשימה בשיעור הגדול מ-10% מסכום ביטוח המבנה, יחול סעיף ביטוח חסר שבתנאים הכלליים עפ"י שעורו המלא, בעת תשלום תגמולי הביטוח, וסכום הביטוח הנוסף בשיעור של 10% לא יילקח בחשבון בעת חישוב ביטוח החסר.**

חלק 2 – הרחבות מיוחדות לפרק התכולה

2.1 שבר תאונתי למקרנים ומסכי פלזמה/LCD

באם צורפה לטופס "הצעה לביטוח" ו/או נמסרה למבטח חשבונית רכישה ו/או צוין בדו"ח מעריך המצוין ברשימה, מורחב הביטוח עפ"י סעיף זה לכסות נזקי שבר תאונתי למקרנים/מסכי פלזמה/LCD/ בכפוף לתנאים הבאים:

הכיסוי מוגבל לפריט שגילו אינו עולה על 4 שנים. הכיסוי למסכי פלזמה ו/או LCD מותנה בהיותו מקובע ומותקן בהתאם להוראות היצרן.

הכיסוי על פי הרחבה זו אינו כולל:

- א. נזק לפריט רכוש שערכו עולה על 15,000 ₪.
- ב. נזק שנגרם על ידי או כתוצאה מקלקול מכני, אלקטרוני או חשמלי, נזקי קצר חשמלי או מתח גבוה.

2.2 ביטוח למחזיק אקדח ברישיון

א. הגדרות

1. המבטוח לפי הרחבה זו: מי שפרטיו נקובים ברשימה כמבטוח לפי הרחבה זו, אשר בעת קרות מקרה הביטוח החזיק באקדח פרטי ברישיון בר תוקף (להלן "האקדח המבטוח לפי הרחבה זו").
2. מקרה הביטוח: אירוע תאונתי בשל פליטת כדור בלתי מכוונת מאקדח המוחזק על ידי המבטוח, שארע בתקופת הביטוח ובגבול הגיאוגרפי הנקוב בפוליסה וגרם לו:
 - א. היזק גופני, מוות, מחלה, פגיעה או ליקוי גופני, נפשי או שכלי, למעט לבני משפחת המבטוח מדרגה ראשונה הגרים עמו.
 - ב. היזק לרכוש, למעט רכוש בבעלות המבטוח או באחריותו וגם או של בני משפחת המבטוח מדרגה ראשונה הדרים עמו.
3. השתתפות עצמית: הסכום שבו ישא המבטוח מתוך תגמולי הביטוח וההוצאות ליישוב תביעות והוצאות משפטיות אשר ישולמו על-ידי המבטוח לפי הרחבה זו.
4. גבול אחריות המבטוח לפי הרחבה זו כנקוב ברשימת הפוליסה.

ב. שמירת תנאי בטיחות

על המבטוח למלא אחר כל הוראות החוק החלות על אחזקה. שמירה ושימוש בכלי נשק, לרבות המופיעות ברישיון לנשיאת נשק וכן עליו לנקוט אמצעים סבירים למניעת מקרה הביטוח.

- ג. **ביטוח הוצאות הגנה במשפט פלילי בשל השימוש באקדח המבוטח לפי הרחבה זו**
1. **שכר טרחה** – שכר טרחת עורך דין לניהול הגנה בהליכים משפטיים פליליים, הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי) תשכ"ח – 1985, או בכללי תעריף מינימלי של שכר טרחת עורכי-דין כפי שיתוקן מעת לעת.
 2. **הוצאות הגנה (כולל ערעור)** – שכר טרחה, אגרות, ביול מסמכים, העתקות פרטיכלים, שכר-עדים ושכר-מומחים כפי שייקבע על-ידי בית משפט או בהתאם לקבוע בהסדרי הדין הפלילי אך למעט כל קנס, פיצוי או תשלום המוטלים בגזר-דין.
 3. **הכיסוי לפי הרחבה זו:**
 - א. המבטח ימנה למבוטח לפי הרחבה זו עורך-דין אשר יגן עליו בהליכים פליליים שיוגשו נגדו בשל מקרה ביטוח שאירע בתקופת הביטוח למעט עבירות שיש לגביהן ברירת קנס.
 - ב. אם לא העמיד המבטח עורך-דין בהתאם לאמור לעיל, רשאי המבוטח לפי הרחבה זו לפנות לעורך-דין על פי בחירתו. במקרה כזה, ישפה המבטח את המבוטח בתשלום שכר הטרחה והוצאות ההגנה אשר שולמו על-ידי המבוטח, אך לא יותר מהסכום השווה בשקלים ביום קרות מקרה הביטוח ל – 2,500 דולר של ארה"ב. כמו כן, יממן המבטח הוצאות ייצוג משפטי להגשת ערעור לערכאת ערעור נוספת. תנאי מוקדם למימון הערעור יהווה קבלת חוות דעת מאת עורך-הדין אשר הופיע בערכאה עליה מבוקש הערעור, כי יש בסיס ענייני וסיכוי טוב להצלחת הערעור, ובלבד שהפיצוי הכולל בגין הערעור לא יעלה על הסכום השווה בשקלים ביום קרות מקרה הביטוח ל – 2,500 דולר של ארה"ב.
 4. **התנאות**
 - א. המבוטח לפי הרחבה זו ימסור למבטח לפי דרישתו כתבי בית-דין, פרטיכל, חוות דעת מומחים, החלטות, פסקי דין וכל מסמך אחר המצוי בידיו או בידי עורך הדין הקשור להליכים המשפטיים. המבוטח יורה לעורך הדין להעמיד כל מסמך הנזכר בסעיף זה לרשות המבטח עם דרישתו.
 - ב. המבטח ישלם את שכר הטרחה ואת הוצאות ההגנה בתום ההליכים המשפטיים או הערעור, לפי העניין.
 - ג. הודעה בכתב תינתן למבטח, מיד לאחר קרות מקרה הביטוח ולא פחות מ – 30 יום לפני מועד הדיון שנקבע, קיומו של האמור בסעיף זה מהווה תנאי מוקדם לאחריותו של המבטח לביטוח הוצאות ההגנה משפטית בשל השימוש באקדח.
- ד. **ביטוח "כל הסיכונים" לאקדח**
1. **מקרה הביטוח** – נזק מלא או חלקי לאקדח המבוטח לפי הרחבה זו שייגרם על-ידי תאונה שאינה מוצאת מכלל ביטוח הסייגים כלליים לכל פרקי הפוליסה ולפי הסייגים המיוחדים לביטוח "כל-הסיכונים" לאקדח כדלקמן.
 2. הפיצוי יהיה שווי התיקון או שוויו של האקדח, בעת קרות מקרה הביטוח אך לא יותר מהסכום השווה בשקלים בעת קרות מקרה הביטוח ל – 2,000 דולר של ארה"ב.
 3. סייגים – מקרים ונזקים שאינם כלולים בביטוח "כל הסיכונים" לאקדח, המבטח לא יהיה אחראי בעבור נזק מלא או חלקי שנגרם:
 - א. לאקדח המבוטח לפי פוליסת ביטוח אחרת.
 - ב. לאקדח המשמש לצורכי עיסוק או מקצוע לרבות שימוש למטרות שמירה או אבטחה.
 - ג. במישרין או בעקיפין על-ידי, או כתוצאה מ: השחתה הדרגתית, לחות, חלודה, גורמים אטמוספריים או אקלימיים, קלקול מכל סוג שהוא, תהליך של ניקוי, תיקון או חידוש.
 4. תנאי מוקדם – תנאי מוקדם לאחריותו של המבטח לפי הרחבה זו הוא, כי המבוטח יודיע למשטרה על כל מקרה של נזק מלא או חלקי הנובע ממעשה זדון, פריצה, גניבה או שוד.

2.3 שבר תאונתי לכיריים חשמליים:

הכיסוי במסגרת ביטוח תכולת הדירה מורחב לכלול גם שיפוי בגין שבר תאונתי לכיריים חשמליים המהווים חלק מתכולת הדירה.
הכיסוי הינו כנגד הסיכונים המבוטחים בפרק א' סעיף 1 לפוליסה.
אך לא בגין השחתה או נזק אחר מאשר שבר העובר דרך כל עובי הכיריים.
המבטח ישפה את המבוטח בערכי כינון עד **2% מסכום הביטוח הכללי של תכולת הדירה, אך לא יותר מ- 5,000 ₪.**

2.4 שיחזור מסמכים:

הכיסוי במסגרת ביטוח תכולת הדירה מורחב לכלול גם שיפוי במקרה של אובדן או נזק לתעודות אישיות או מסמכים של המבוטח (או של בני משפחתו המתגוררים עימו בדירה) כתוצאה מהסיכונים המבוטחים בפרק א' סעיף 1 לפוליסה.
המבטח ישפה את המבוטח עבור הוצאות סבירות והכרחיות אשר הוציא המבוטח לשחזורם, **עד לסך 1% מסכום ביטוח התכולה במשך תקופת הביטוח.**

2.5 חפצי עובדים ואורחים:

הכיסוי במסגרת ביטוח תכולת הדירה מורחב לכלול גם שיפוי במקרה של נזק לבגדים וחפצים אישיים של עובדי משק ביתו של המבוטח (או של אורחי המבוטח) בזמן שהם נמצאים בדירה המבוטחת.
הכיסוי הינו כנגד הסיכונים המבוטחים בפרק א' והמפורטים בסעיף 1 (מקרה הביטוח):
המבטח ישפה את המבוטח בערכי כינון עד **1% מסכום הביטוח הכללי של תכולת הדירה, אך לא יותר מ- 750 ₪ לתובע אחד, מכסימום 1,500 ₪ למקרה.**

2.6 הרחבת תרי"ג – הרחבות מיוחדות למגזר הדתי:

- מוסכם ומוצהר בזה כי הפוליסה מורחבת לחסות במסגרת ביטוח התכולה, את המפורט להלן:
1. **אוסף ספרי קודש –**
ההגבלה בפוליסה בביטוח התכולה סעיף 4ג' לפרק א' לגבי אוספים עד 20% מסכום ביטוח התכולה, מבוטלת בזה לגבי אוסף ספרי קודש – והם מכוסים כפי ערכם במסגרת סכום הביטוח הכללי של התכולה.
 2. **טלית ותפילין ו/או כובע "שטריימל" ו/או "ספודיק" ו/או פאות שיער לנשים –**
מכוסים במסגרת ביטוח התכולה בסעיף בגדים וחפצים אישיים, גם בעת הימצאם מחוץ לדירה כנגד מקרה אובדן או גניבה, עד **7.5% מסכום ביטוח התכולה אך לא יותר מ- 5000 ₪ לפריט.**
 3. **תשמישי קדושה וכלי כסף –**
ההגבלה במסגרת סעיף 4 ב' לפרק א', לגבי כלי כסף עד 5% לפריט – מבוטלת בזה, והם מכוסים כפי ערכם (ללא הגבלה לפריט) ועד **30% מסכום ביטוח התכולה.**
 4. **מזוזות –**
במסגרת ביטוח התכולה סעיף 4.1 לפרק א'.

2.7 10% ביטוח נוסף לתכולה:

- א. הרחבה זו מכסה סכום ביטוח נוסף בשיעור שלא יעלה על 10% מסכום ביטוח התכולה וזאת מעבר לסכום הביטוח הנקוב ברשימה, שמקורו בשיפורים או תוספות לתכולת הדירה, עליית ערך תכולת הדירה ורכישת פריטים נוספים לתכולת הדירה שאירעו תוך תקופת הביטוח **ובלבד שהמבוטח מתחייב לשלם למבטח את החלק היחסי הנוסף של דמי הביטוח בגין שינויים אלה.**
- ב. סעיף ביטוח חסר שבתנאים הכלליים לא יחול בעת תשלום תגמולי הביטוח, אם יתברר כי, כתוצאה מהסיבות המפורטות בסעיף זה שווי תכולת הדירה בעת קרות מקרה הביטוח עולה על סכום הביטוח הנקוב ברשימה בשיעור שאינו גדול מ-10% מסכום ביטוח התכולה.

ג. אם בעת קרות מקרה הביטוח עלה שווי תכולת הדירה על סכום הביטוח הנקוב ברשימה בשיעור הגדול מ-10% מסכום ביטוח התכולה, יחול סעיף ביטוח חסר שבתנאים הכלליים עפ"י שעור המלא, בעת תשלום תגמולי הביטוח, וסכום הביטוח הנוסף בשיעור של 10% ולא יילקח בחשבון בעת חישוב ביטוח חסר.

2.8 שבר תאונתי למחשב ביתי כולל מדפסת, מערכת משחק המתחברת לטלוויזיה:

מקרה הביטוח: אובדן או נזק תאונתי למחשב ביתי (לרבות מדפסת, סורק) או גם מערכת משחק המתחברת לטלוויזיה, שאינם ניידים ושאינם בשימוש מקצועי, השייכים למבוטח והמהווים חלק מתכולת הדירה על פי פרק א' ובתנאי שהנזק ארע בעת המצאותם בדירה המבוטחת.

חריגים:

הכיסוי לפי הרחבה זו אינו כולל:

- א. אביזרים כגון - שלט או עכבר, ציוד מתכלה מכל סוג שהוא לרבות ראשי הדפסה של מדפסות, תקליטורים, דיסקים וכוננים מכל סוג שהוא לאמצעי אגירת נתונים לרבות המידע האגור בהם.
- ב. נזק שנגרם ע"י או כתוצאה משבר מכני או חשמלי, קלקול מכני או חשמלי.
- ג. נזק שנגרם ע"י פעולת זדון שנעשתה ע"י המבוטח, בני ביתו או עובדי משק ביתו או בהסכמתם.
- ד. הרכבה, הקמה, תיקון או פירוק הרכוש המבוטח.

2.9 תכולה במחסן הרשום כצמוד לדירה המבוטחת:

הכיסוי במסגרת ביטוח התכולה מורחב לכלול גם שיפוי במקרה של נזק לתכולת מחסן בבית משותף (הרשום כצמוד לדירה המבוטחת). הכיסוי הינו כנגד הסיכונים המבוטחים בפרק א' והמפורטים בסעיף 1 (מקרה הביטוח): המבטח ישפה בערכי כינון עד סך של 2000 ₪ למקרה.

2.10 כתבי שרות נוספים

מבוטחים נכבדים,

כלקוחות מסלול "שומרה D" של חברה שומרה, יפורט להלן מערך השירותים העומד לרשותכם.

השירותים כפופים לכתבי השירות המפורטים בחלק זה, וניתנים ע"י ובאחריות הספקים השונים.

אנו מבצעים בקרת איכות קפדנית על שירותים אלה ואנו משוכנעים כי תמצאו בהם תועלת.

2.10.1 כתב שרות ש.ח.ר - "בונוס חירום" - שרותי חרום לבית (טל' המוקד 1-800-420-420)

1. בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת להם לצידם:
"דירת המבוטח" – הדירה המבוטחת בפוליסה ושפרטיה ניתנים ברשימה.
"פוליסה" – פוליסת הדירה שעל פיה מבוטחת דירת המבוטח אצל "שומרה" – חברה לביטוח בע"מ (להלן – "החברה").
"הרשימה" – הרשימה המצורפת לפוליסה, המהווה חלק בלתי נפרד ממנה.
"מקבל השירות" – המבוטח עפ"י הפוליסה, שרכש הרחבה זו, וכל עוד הפוליסה והרחבה זו בתוקף.

שירותי החירום

2. א. שירותי החירום על פי כתב שרות זה יינתנו באמצעות ש.ח.ר שרותי חרום בע"מ (להלן – "מבצע השרות"), כקבוע להלן בכתב שרות זה.
ב. על אף האמור בסעיף 4(ז) להלן לא קיבל מקבל השירות ממבצע השירות את שירותי החירום כקבוע בכתב שירות זה, תדאג החברה למתן שירותי החירום כאמור.
3. שירותי חירום אותם יהיה מקבל השירות זכאי לקבל במסגרת הרחבה זו הם כמפורט להלן:

א. "תקלת אינסטלציה" במערכת מים קרים וחמים

1. באירוע של דליפת מים והצינור הוא חיצוני (חשוף), יבוצע התיקון להפסקת הנזילה.
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).
3. באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים או ממתקני ההסקה, ינותק דוד המים בדירה.
4. השרות לא יכלול תיקון מכשיר שענינו שטיפה במים (כגון: מדיח כלים, מכונת כביסה).

ב. **תקלות אינסטלציה במערכות הביוב או מי דלוחין**
במקרה של סתימה, תבוצע פתיחת סתימות במערכת הדלוחין "2 או ביוב "4 בתוך הדירה עצמה. **השרות לא יכלול פתיחת סתימות בקווים משותפים ובבריכות הביוב. בכל מקרה, התיקון יכלול ניסיון פתיחה באמצעות "קפיץ" בלבד.**

ג. **תקלה במערכת החשמל**
במקרה של תקלת חשמל הגורמת להפסקת חשמל מלאה בדירה או בלוח החשמל הדירתי – השרות יכלול איתור מקור התקלה, בידודו והשבת מערכת החשמל לפעילות.

השרות לא יכלול תיקון מקור התקלה – למעט אם מקור התקלה הינו יציאת נתיך מפעולה בלוח החשמל הדירתי בלבד. כמו כן, השרות לא יכלול תיקון מכשיר חשמלי כלשהו.
השרות לא יכלול טיפול במתקנים שהאחריות לטיפול בהם מוטלת על חברת החשמל.

ד. **פתיחת דלתות**
במקרה של נעילת דלתות חיצוניות ודלתות פנימיות של חדרים בהם נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול ע"י מפתח מתאים או פריצת הדלת באישור מקבל השירות. השרות כולל טיפול של פתיחה או פריצה בלבד, ואינו כולל תיקון או החלפת המנעול או המנגנון או תיקון בגין הפגיעה במשקוף ובדלת שיגרמו עקב הפריצה.

4. **כללי**
א. השרותים ניתנים 24 שעות ביממה כל ימות השנה, **למעט ערב יום כיפור (משעה 14:00) יום כיפור, והם יינתנו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים/מיומנים, לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השרותים.**

ב. נזקק מקבל השרות לשירותי החרום כאמור שרות זה, יפנה טלפונית למוקד מבצע השרות לפי מספר טלפון 1-800-420-420 (שיחת חינם) יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הפוליסה בחברה ויתאר התקלה ומקומה המדויק.

ג. השרותים המפורטים בס"ק א'-ד' לסעיף 3 לעיל יינתנו בתוך 90 דקות מרגע קליטת ההודעה במוקד מבצע השרות.
השרותים יינתנו בדירת המבוטח כנגד הצגת מסמך מזהה או פוליסת ביטוח תקפה של החברה.

ד. השרותים יהיו תיקוני חרום בלבד כאמור בסעיפים א'-ד' לסעיף 3 לעיל.
ה. השרותים ניתנים בכל מקום בישראל – **לא כולל הערבה, יהודה ושומרון, רמת הגולן וחבל עזה.**

ו. אם השרות יחייב החלפת חלפים, יחויב מקבל השרות במחירם של החלפים בהתאם למחירון הנהוג אצל נותן השרות.

ז. בכל עניין הקשור בקבלת שרות החרום בעקבות כתב הרחבה זה, על מקבל השרות לפנות תחילה למבצע השרות.

5. **דמי השתתפות על ידי מקבל השרות**
בכל מקרה של קבלת שרות חרום על פי כתב שירות זה, ישלם מקבל השרות השתתפות עצמית בסך של 45 ₪ (ארבעים וחמישה ₪) כולל מע"מ. סכום זה יתעדכן מעת לעת בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. התשלום יבוצע לבעל המקצוע שביצע את השרות במועד קבלת השרות כנגד חשבונית מס כדין, והוא הדין לעניין תשלום בגין חלפים.

6. **הרחבה וכיסוייה**
הרחבה זו הינה לתקופה המצוינת ברשימה, אך היא תבוטל עוד קודם למועד שצוין במקרה ביטולה או פקיעתה של הפוליסה וגם/או כתב שירות זה. הכיסוי על פי כתב שירות זה יהא בתוקף רק אם הדבר צוין במפורש ברשימה. הרחבה זו כפופה לכל התנאים והסייגים של הפוליסה לה צורפה, אלא אם כן שונו במפורש בהרחבה זו.

א. "בונוס רפואי לדירה" - חבילת שירותים רפואיים

1. **הגדרות**
 בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה ביצידם.
"ביקורופא" – חברת ביקורופא בע"מ.
"המבטחת או חברת הביטוח" – שומרה חברה לביטוח בע"מ.
"פוליסת הביטוח" – פוליסת ביטוח דירה הכוללת כיסוי לחבילת שירותים רפואיים.
"מבוטח" – אדם ו/או בן/בת זוגו ו/או ילדיהם המתגוררים עמו, אשר שמם נקוב בדף פרטי הביטוח של פוליסת הביטוח.
"המנוי" או "המשפחה המנויה" – מבוטח הזכאי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה.
"רופא" – רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רישיון מאת משרד הביטוח לעסוק ברפואה.
"רופא הסכם" – רופא אשר התקשר עם ביקורופא בהסכם למתן שירות בוקר רופא לילי כהגדרתו להלן למנוייה.
"מוקד השירות" – מוקד טלפוני ארצי בקו מס' 1-800-225-006 (רב קווי), המאפשר שיחת טלפון בחינם.
"חג" – מועדי ישראל שאינם ימי שבתון.

2. **שירות מוקד טלפוני לבריאות המשפחה**

- א. **השירות**
 1. המנוי יהיה זכאי לקבל שירותי מידע ושירותים נוספים כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד (להלן "שירותי המידע"):
 - א. **שירותי מידע ברפואת ילדים** – מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת ילדים על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
 - ב. **שירותי מידע ברפואת משפחה** – מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת משפחה על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
 - ג. **שירותי מידע ברפואת נשים** – מתן מידע טלפוני כללי על מחלות זיהומיות בתחום רפואת נשים, מידע כללי עם בדיקות שונות במהלך ההיריון, מידע על בריחת סידן מהעצם, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
 - ד. **שירות פסיכולוגי – "קו חם"** – סיוע פסיכולוגי טלפוני בנושאי ילדים, נשים ומשפחה, לרבות גיל ההתבגרות, התמכרויות שונות והמשך לימוד במוסדות חינוך, על ידי פסיכולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
 - ה. **שירות מידע תרופתי** – מתן מידע טלפוני כללי על תרופות מותרות ואסורות לשימוש בתקופת ההיריון וההנקה, מידע על תופעות לוואי אפשריות של תרופות, מידע על אינטראקציה בין תרופות שונות, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים ו/או פרמקולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
2. מוקד השירות יפעל לקבלת הקריאות לשירותי המידע על פי כתב שירות זה, בדיקת זכאות הפונה לקבל את שירותי המידע והפניית הפונה לקבלת אחד משירותי המידע, המפורטים בסעיפים 2. א.א – 2.א.ה לעיל.

ב. היקף שירותי המידע

1. מובהר במפורש כי השירותים האמורים בסעיף זה הינם שירותי מידע טלפוני בלבד, ללא פגישה פנים מול פנים עם נותן השירות, והם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות לעניין האפשרות ליתן אותם במסגרת שיחה טלפונית וללא כל בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע שיחה טלפונית עם נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה של המנוי, יודיע זאת לפונה נותן השירות עצמו.
2. **מובהר, כי שירותי המידע אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.**
3. מוקד השירות יפעל לקבלת פניות של מנויים לקבלת שירותי המידע על פי כתב שירות זה במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, **למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.**
4. שירותי המידע יינתנו בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ – 30 דקות ממועד הפנייה של המנוי למוקד השירות.
5. שירותי המידע יינתנו ללא הגבלה של מספר הפניות של המנוי.

ג. כללי

1. נזקק המנוי לשירותי המידע כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו ומס' תעודת הזהות של המנוי.
2. מוקד השירות יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי לאחר שיוודא כי הפונה אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את שירותי המידע על פי כתב שירות זה.
3. מחויבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפולו בפנייה של מנוי לקבלת שירותי המידע תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
 - א. קישור המנוי לנותן השירות הרלוונטי.
 - ב. ביטול הפנייה לקבלת איזה משירותי ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
4. **האחריות בגין איכות שירותי המידע ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן שירות המידע הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:**
 - א. איכות שירותי המידע נשוא כתב שירות זה.
 - ב. רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
 - ג. הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג משירותי המידע המפורטים בכתב שירות זה.
5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי נותן שירותי המידע, שייתן בפועל את שירותי המידע, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למנוי או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן שירותי מידע והן לא תהיינה אחראיות כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.

3. שירות ביקור רופא (טל' המוקד 1-800-225-006)

א. השירות

1. המנוי יהיה זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף 2.א.3 ע"י אחד מרופאי ההסכם (להלן "שירותי ביקור רופא"). שירותי ביקור רופא יינתן בביתו של המנוי או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא המנוי הנזקק לשירות, או שהמנוי הנזקק לשירות יופנה לקבלת שירות ביקור רופא באחד ממוקדי שירות ביקור רופא המופעלים ע"י ביקורופא, הנמצא בסמוך למקום הימצאו (להלן - "המוקד הרפואי"). הכל לפי בחירת המנוי (ובכפוף לשעות הפעילות של המוקדים הרפואיים כאמור להלן). האמור לעיל לסעיפים 4.ב.3 ו- 4.ג. להלן.

2. המנוי יהיה זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט להלן:
- א. מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי.
 - ב. בדיקה גופנית של המנוי לרבות שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, לוכדי לשון (שפדלים) פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, קרדיו-פון, הכל כפי שידרוש על פי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - ג. קביעת אבחנה רפואית.
 - ד. קבלת תרופות ראשונית, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - ה. קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - ו. הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל במנוי באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר), לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - ז. הפניית המנוי לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - ח. מתן תעודה רפואית.
 - ט. **פינוי חינוך באמבולנס** – במקרה שרופא ההסכם שבדק את המנוי בעקבות קריאתו לקבלת השירות, יחליט על פינוי באמבולנס, תשלם ביקורופא למנוי את סכום הפינוי באמבולנס ששולם על ידו וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת קבלה על התשלום הנ"ל **במקור בלבד** לביקורופא, ובתנאי שהמנוי אינו זכאי להחזר מקופת החולים בה הוא מבוטח.
- ב. כללי
1. שירות ביקור רופא על פי כתב שירות זה יינתן כל ימות השנה מהשעה 20:00 עד 07:00 למחרת. בימי ו' וערבי חג שירות ביקור רופא יינתן ברציפות מהשעה 20:00 ביום ו'/ערב החג ועד השעה 07:00 ביום א'/היום שלמחרת החג. כל קריאה לקבלת השירות צריכה להיות מופנית למוקד השירות לא לפני השעה 20:00 ולא יאוחר מהשעה 06:00. המוקדים הרפואיים יופעלו בין השעות 20:00 עד 24:00 ובשבתות וחגים גם בין השעות 10:00 עד 14:00.
 - שירות ביקור רופא לא יינתן בערב יום כיפור וביום כיפור עד שעתיים לאחר תום הצום.
 2. נזקק המנוי לשירות רפואי כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה בשמו, מקום הימצאו, שם המנוי ומס' הטלפון של בית המגורים של המנוי (המהווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה אצל ביקורופא).
 3. שירות ביקור רופא יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
 4. שירות רופא ניתן בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים, אריאל, בית אריה, אורנית ושערי תקווה. ברמת הגולן שירות ביקור רופא לילי יינתן בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באזור, כאשר המנוי הנזקק לשירות הרפואי יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונם אל רופא ההסכם לפי כתובת שתימסר לו על ידי מוקד השירות.
 - על אף האמור לעיל, לא יינתן שירות בשטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות על פי שיקול דעתו בלעדי של נותן השירות או על פי הנחיות רשויות הביטחון.
 - נותן השירות רשאי אך לא חייב ליתן שירות גם באזורים אלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.
 5. עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא ההסכם ערך את ביקור הבית בבית החולה או נתן את שירות ביקור רופא לילי במוקד הרפואי.
 6. בחר המנוי לקבל את השירות במוקד הרפואי, יגיע החולה למוקד הרפואי בכוחות עצמו על חשבונם.

ג. אחריות

1. מחויבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת שירות ביקור רופא לילי תסתיים במקדם או בהתרחש אחד משני האירועים המפורטים להלן:
 - א. הגעת רופא הסכם לבית המנוי או הפניית החולה למוקד הרפואי הסמוך למקום הימצאו, בכפוף לאמור בסעיפים 3.ב.4 – 4.ג.
 - ב. ביטול הקריאה לקבלת שירות ביקור רופא לילי ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
2. האחריות בגין איכות שירות ביקור רופא לילי נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על רופא ההסכם הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
 - א. איכות שירות ביקור רופא לילי נשוא כתב שירות זה.
 - ב. רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם שירות ביקור רופא לילי נשוא כתב שירות זה.
 - ג. הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
 - ד. הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפולים או שירותים על ידי רופא אחר שאינו רופא הסכם.

4. כללי

- א. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- ב. במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת איזה מהשירותים נשוא כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לרופא ההסכם שיצר עמו קשר טלפוני או לנותן איזה משירותי המידע.
- ג. על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחויבת על פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי בנותני שירות או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.
- ד. בכל עניין הקשור בקבלת השירותים על פי כתב שירות זה על המנוי לפנות תחילה למוקד.
- ה. המנוי יודיע למוקד השירות על כל שינוי בכתובת, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.

5. השתתפות עצמית

- א. שירותי המידע יינתנו ללא כל תשלום של דמי השתתפות עצמית על ידי המנוי לביקורופא.
 - ב. שירות ביקור רופא, יינתן כנגד תשלום דמי השתתפות עצמית:
 1. בסך של 45 ₪ (ארבעים וחמישה ₪) בגין כל מנוי שניתן לו שירות ביקור רופא במסגרת אותו ביקור בית.
 2. בסך של 20 ₪ (עשרים ₪) בגין כל מנוי שניתן לו שירות ביקור רופא במוקד הרפואי.
- המנוי ישלם ישירות לרופא ההסכם, שביצע את שירות ביקור רופא את דמי ההשתתפות העצמית האמורים לעיל.
- כמו כן המנוי ישלם ישירות לרופא ההסכם תמורה בגין תרופה בבקבוקים או תרופה באמפולות או זריקות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו ע"י רופא ההסכם.
- ג. הסכומים האמורים כוללים מע"מ.

ד. במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, תהא ביקורופא רשאית להפסיק ליתן את השירותים למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי ולחברת הביטוח הודעה בכתב על כך.

6. **תקופת תוקפו של כתב השירות**
- א. כתב שירות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפו של השירות בפוליסת הביטוח.
- ב. הודיעה חברת הביטוח לביקורופא, כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של ביקורופא למנוי.
- ג. במקרה של ביטול ההסכם שבין חברת הביטוח לביקורופא בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה, תהא ביקורופא רשאית לבטל את מתן השירותים על פי כתב שירות זה מיידית מבלי שתהא מחויבת ליתן הודעה כלשהי למנוי בקשר לכך.
- ד. במקרה של ביטול כתב השירות יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה.

7. **סמכות השיפוט**
- בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה הוא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב יפו.

ב. "בנוס רפואי לדירה" - שרותי מעבדה עד הבית

1. **הגדרות**
- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידי:**
- "פוליסת הביטוח" – פוליסת ביטוח שהוצאה על ידי שומרה חברה לביטוח בע"מ (להלן – "המבטחת"), ואשר על פי החלטת המבטחת, המבוטח על פיה, המחזיק בכתב שירות זה זכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
- "מבוטח" – בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- "המנוי או המשפחה המנויה" – המבוטח, בת/בן זוגו של המבוטח וילדיהם הגרים עמו, בכפוף לסעיף 3.ד להלן.
- "ביקורופא" – חברת ביקורופא בע"מ.
- "השירות" – ביצוע בדיקות מעבדה, המפורטות להלן: דגימת דם ושתן, תרבויות דם ושתן, משטחי גרון, אף אוזן ועין.
- על אף האמור לעיל, מבצע השרות יהא רשאי להחליט לפי שיקול דעתו המקצועי, כי מן הראוי שלקחת הדגימה/תרבית/משטח תהא בתנאי מעבדה, ובמקרה זה לא יינתן השרות על פי כתב שרות זה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, השרות אינו כולל בדיקת חומציות, בדיקת אמוניה, איסופי שתן, העמסת סוכר, תרבית אורטרה, אינסולין, פטריות, לקטאט.**
- "מבצע השירות" – רופא ו/או אח, אשר רשאים על פי כל דין לבצע את לקיחת הדגימה/תרבית משטח נשוא כתב שרות זה, ואשר התקשרו עם ביקורופא בהסכם למתן השרות למנוייה.
- "מוקד השרות" – מוקד טלפוני ארצי בקו מס' 1-800-225-006 (רב קווי), המאפשר שיחת טלפון בחינם.
- "מעבדת הסכם" – מעבדה, שביקורופא התקשרה עמה בהסכם לביצוע בדיקות מעבדה עבור המנויים.
- "המדד" – מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- "חג" – מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.

2. השרות

- א. השרות יינתן אך ורק כנגד הצגת טופס הפנייה לבדיקות מעבדה, הנושא את שם המנוי, בחתימת הרופא המטפל במנוי (במקור), אך ורק בהתייחס לבדיקות המצוינות בטופס הפניה הנ"ל (ובכפוף להגדרת השרות כאמור לעיל).
- ב. לקיחת הדמים/דגימת השתן/ המשטח הרלוונטי תעשה על ידי מבצע השרות בביתו של המנוי או במקום עבודתו.
- ג. הדמים/דגימת השתן/המשטח הרלוונטי יועברו על ידי בקורופא לבדיקת מעבדה לאחת ממעבדות ההסכם, ותוצאות הבדיקות יועברו למנוי בדואר, לפי כתובת המבוטח המצוינת בפוליסת הביטוח. המנוי יהא רשאי לבקש בכתב, כי תוצאות הבדיקה יועברו אליו בפקס/מיליה ובתנאי שיחתום על כתב ויתור על כל טענה בקשר לפגיעה בפרטיותו ו/או על כל טענה במקרה של תקלה בקבלת תוצאות הבדיקה בפקס' ו/או שיבוש תוצאות הבדיקה, בנוסח שיהיה נהוג אצל ביקורופא.
- ד. הזכות לקבלת השרות עפ"י כתב שרות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

3. כללי

- א. ביקש המנוי לקבל את השרות כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד השרות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, שם המבוטח מכוחו הוא מנוי, מס' הטלפון של בית המגורים של המבוטח (המהווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה אצל ביקורופא), גיל המנוי ויציין את בדיקת המעבדה הדרושה מתוך אלה הנכללות בהגדרת השרות.
- מוקד השרות פועל לקבלת קריאות של מנויים במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שתיים לאחר תום הצום.
- ב. השרות יינתן במועד שיתואם עם המנוי, וזאת בימים א' – ה', שאינם ערבי חג או חג, בין השעות 06:30 עד 22:30, ובימי ו' וערבי חג – בין השעות 06:30 עד 12:30, בהתייחס לבדיקות, הדורשות צום, השרות יינתן בין השעות 06:30 עד 12:30, בימים א' – ו', שאינם ימי חג.
- ג. מבלי לגרוע בכלליות הגדרת השרות, מובהר, כי לקיחת הדמים מתייחסת ללקיחת דם ורידי בלבד לצורך ביצוע הבדיקות המצוינות בהגדרת השרות.
- ד. על אף האמור בכתב שרות זה, השרות לא יינתן לתינוקות מתחת לגיל 6 (ששה) חודשים. כמו כן, לא יינתן השרות בהתייחס לבדיקות דם לילדים מתחת לגיל 5 (חמש).
- ה. בכל מקרה שלקיימת דגימת שתן מצריכה שקית איסוף השתן (כגון במקרה של תינוק), על המנוי לדאוג בעצמו לשקית איסוף כאמור לפני מועד מתן השרות וכתנאי לנתינתו.
- ו. מובהר בזאת במפורש, כי תוצאות בדיקות המעבדה יצוינו אך ורק את הפרמטרים הנבדקים בהן, וכי הן לא יכללו אבחון, וכן אין בהן כדי להעיד שאדם בריא, או כדי להחליף בדיקה אצל רופא במקום שהמנוי מתלונן על מיחושים כלשהם.
- ז. השרות יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
- ח. השירותים ניתנים בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון וחבל עזה, וכן אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השרות על פי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השרות או על פי הנחיות רשויות הביטחון. נותן השרות רשאי אך לא חייב ליתן שרות גם באזורים אלה לפי שיקול דעתו הבלעדי. השרות יינתן גם במעלה אדומים.
- ט. ברמת הגולן השרות יינתן בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באזור, כאשר המנוי הנזקק לשרות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבוננו אל מבצע השרות לפי כתובת שתימסר לו על ידי מוקד השרות.
- י. עם תום לקיחת הדמים/דגימת השתן/ המשטח הרלוונטי יחתום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאפשר, כי מבצע השרות ביצע את השרות.

- ט. במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנוי למוקד השירות לפחות 12 (שתיים עשרה) שעות מראש. לא הודיע המנוי על ביטול קריאתו לפחות 12 שעות מראש, יחויב בדמי השתתפות העצמית כאמור בסעיף 5 להלן. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה למבצע השירות שייצר עמו קשר טלפוני.
- י. **על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחויבת ליתן את השרות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי זמני במבצעי השירות ו/או במעבדות באזור הרלוונטי ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.**
4. **תקופת תוקפו של כתב השרות**
 כתב שירות זה יכנס לתוקפו במועד שהמבטחת תודיע לביקורופא, כי המבוטח זכאי לקבלת השירות על פיו, והוא יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח על פיה מבוטח המבוטח, ובלבד שהמבטחת שילמה לביקורופא את הסכמים המגיעים לה בגין המבוטח על פי ההסכם האמור.
5. **השתתפות עצמית**
 המבוטח ישלם ישירות למבצע השירות, שביצע את השירות, דמי השתתפות עצמית בסך של 45 ₪ (ארבעים וחמישה ₪) בגין כל מנוי שניתן לו השירות במסגרת אותו ביקור, וזאת בדרך של חיוב כרטיס אשראי של המבוטח.
 במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, תהא ביקורופא רשאית להפסיק ליתן את השירות למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי הודעה בכתב על כך.
- ביטול כתב השרות**
 במקרה של ביטול כתב השרות יתבטל כתב השרות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה מכוחו של המבוטח.
6. **אחריות**
 האחריות בגין איכות בדיקת המעבדה עצמה נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על מעבד ההסכם הרלוונטי, וביקורופא ו/או המבטחת לא יהיו אחראיות בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
 א. איכות בדיקת המעבדה עצמה נשוא כתב שירות זה.
 ב. רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
 ג. הוצאות שהוציא המנוי עבור שירות, החורג מהשרות המפורט בכתב שירות זה.
 ד. הוצאות שהוציא המנוי עבור שירותים על ידי מבצע שרות אחר.
7. **סמכות השיפוט**
 בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב יפו.

2.10.3 **כתב שירות ש.ח.ר – עזרה ראשונה לטיפול שיניים (טל' המוקד 1-700-500-440)**

- הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.**
1. זכאות לשירות כוללת את המבוטח בן/בת הזוג וילדיו עד גיל 18 המתגוררים בדירה דרך קבע.
 2. **מובהר בזאת כי המרפאות הינן המעסיקות של הרופאים שיתנו שירותים עפ"י כתב שירות זה והן בלבד תהיינה אחראיות לכל טיפול שיתנו רופאים לכתב שרות זה.**
 3. שירותי החירום והעזרה הראשונה יינתנו במרפאות שיניים כמפורט להלן:
בין השעות 08:00 עד 20:00 – במרפאות שונות ברחבי הארץ עפ"י הפניית המוקד למרפאה הקרובה למקום מגורין.
בין השעות 20:00 עד 08:00 – במרפאות תורנים הנמצאות בירושלים, תל-אביב, חיפה, ובאר שבע, עפ"י הפנית המוקד.
 4. שרותי החירום והעזרה הראשונה יינתנו עשרים וארבע שעות ביממה במשך כל השנה, למעט יום כיפור.
 5. **שירותי החירום והעזרה הראשונה כוללים:**
 - 5.1 עששת נרחבת – סתימה זמנית.
 - 5.2 חלל פתוח בשן – סתימה זמנית.
 - 5.3 צוואר שן חשוף – חומר למניעת רגישות.
 - 5.4 דלקת חריפה – עקירת עצב או חומר חניטה.
 - 5.5 מורסה ממקור שן – ניקוז מורסה ו/או טיפול בסגר.
 - 5.6 דחיסת מזון – טיפול בחניכיים.
 - 5.7 דלקת סב כותרתית – שטיפה ו/או טיפול תרופתי.
 - 5.8 כאבים לאחר עקירה – שיכוך כאבים.
 - 5.9 מכתשית יבשה – ניקוי מכתשית ו/או טיפול תרופתי.
 - 5.10 דימום לאחר עקירה או פרוצדורה כירורגית – עצירת דימום.
 - 5.11 פצע לחץ תחת תותבת קיימת – שחרור פצע לחץ.
 - 5.12 נפילת כתרים – הדבקה זמנית.
 - 5.13 כל טיפול נוסף הנובע מכאב שיניים – ינתן טיפול להקלה או להפסקת הכאב.
 - 5.14 בדיקה וצילום השיניים הכואבות.
 - 5.15 מתן מרשם מתאים לשיכוך הכאב במקרה ולא ניתן לטפל בשן באותה עת.
 6. **כללי:**
 - 6.1 כיסוי זה יכנס לתוקף ממועד תחילת הפוליסה ויהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה. הודיעה החברה למבצע השירות כי הפוליסה בוטלה או הסתיימה יסתיים באופן אוטומטי גם הכיסוי לפי כתב שירות זה.
 - 6.2 הרחבה זו כפופה לכל התנאים והסייגים של הפוליסה לה צורפה אלא אם כן שונו במפורש בהרחבה זו.
 - 6.3 נזקק מקבל השירות לשירותי חירום כאמור בכתב הרחבה זו, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות לפי מספר טלפון 1-700-500-440 או *585 מטלפון סלולרי, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הפוליסה בחברה (אם ידוע) ומס' ת"ז, ויתאר את הבעיה הרפואית ככל הניתן.

**מוקד מידע ושירות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585**

2.10.4 **כתב שירות ש.ח.ר – "בלי טובות" (טל' המוקד 1-700-500-440)**

- הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.**
1. **בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:**
 - 1.1 "החברה" – שומרה חברה לביטוח בע"מ.

- 1.2 "פוליסת הביטוח" – פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נכלל הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
- 1.3 "מבוטח" – בעל פוליסת ביטוח תקפה בשומרה.
- 1.4 "מבצע השירות" – חברת שחר אסיסטנס בע"מ.
- 1.5 "הדירה" – כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
- 1.6 "המוקד" – מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235 או *585 מטלפון סלולרי.

2. השירות

- 2.1 השירותים על פי כתב שרות זה יינתנו באמצעות מבצע השרות כקבוע להלן בכתב שרות זה.
- 2.2 השירותים אותם יהיה המבוטח זכאי לקבל במסגרת כתב שרות זה הם כמפורט להלן:
- 2.2.1 תיקונים פשוטים בדירה, לא כולל עבודות אינסטלציה, התיקונים אינם כוללים עבודות הכרוכות בפתיחת קירות, הריסתם או בנייה מחדש, הרמת רצפות או אריחי קרמיקה, עבודות סיווד וכיוב' עבודות במבנה הדירה עצמה.
- 2.2.2 התקנות פשוטות בדירה, כגון: התקנת תמונות, וילונות, מדפים וכיוב'.
- 2.2.3 הרכבת ריהוט שנרכש על ידי המבוטח בשיטת "עשה זאת בעצמך" או "הרכבה עצמית".
- 2.3 השירותים יינתנו לדירה המבוטחת בלבד ואין המבוטח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
- 2.4 **השירותים אינם כוללים אספקה של חומרי הגלם הדרושים לצורך ביצועם (למעט דיבלים, ברגים, מסמרים וסיליקון), ועל המבוטח לרוכשם על חשבונו לפני המועד שתואם עמו לביצוע השרות.**

3. כללי

השירותים ניתנים בין השעות 08:00 עד 17:00 בימים א'-ה' שאינם ימי חג, וביום ו' וערבי חג – מהשעה 08:00 עד 13:00 (להלן "ימי עבודה").

השירותים יבוצעו תוך שני ימי עבודה מהמועד בו נמסרה הקריאה למוקד, ובלבד שנמסרה במהלך יום עבודה, אלא אם ביקש המבוטח שיבוצעו במועד מאוחר יותר. נמסרה הקריאה במועד שאינו יום עבודה כהגדרתו לעיל, יבוצעו השירותים תוך 3 ימי עבודה.

השירותים יינתנו בכל הישובים בארץ, למעט בערבה, יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות.

4. השתתפות עצמית

בכל מקרה של קבלת שרות עפ"י כתב שרות זה, ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך של 99 ₪ (תשעים ותשעה ₪) כולל מע"מ עבור כל שעת עבודה, וסכום יחסי בגין חלק משעה, אך בכל מקרה לא פחות מ-99 ₪ כולל מע"מ לביקור אחד. התשלום יבוצע במזומן לנותן השרות במועד קבלת השרות כנגד קבלה. חשבונית מס כדין תשלח בנפרד. לא שולמו דמי השרות כאמור לעיל – יהא מבצע השרות רשאי להפסיק ליתן את השרות למבוטח לאחר שנתן למבוטח הודעה בכתב על כך.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
 חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.

1. **הגדרות**
 - 1.1 בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
 - 1.2 **"החברה"** – שומרה חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.3 **"פוליסת הביטוח"** – פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
 - 1.4 **"מבוטח"** – בעל פוליסת ביטוח תקפה בשומרה.
 - 1.5 **"מבצע השירות"** – חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
 - 1.6 **"הדירה"** – כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
 - 1.7 **"המוקד"** – מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235 או *585 מטלפון סלולרי.
 - 1.8 **"ימי עבודה"** – ימים א' – ה' שהינם ימי חול מהשעה 08:00 עד 17:00 וימי ו' וערבי חג מהשעה 08:00 עד 13:00.
2. **השירותים**
 - 2.1 השירותים על פי הרחבה זו יינתנו באמצעות מבצע השרות או מי מטעמו כקבוע להלן.
 - 2.2 השירותים אותם יהיה המבוטח זכאי לקבל במסגרת הרחבה זו הם כמפורט להלן:

סוג השרות – בדק בית כללי – בדיקת המערכות המפורטות והטיפולים המפורטים להלן וכן דו"ח ליקויים נוספים והמלצות לתיקונם.

תדירות – אחת לשנה.

זמן לקבלת שרות – עד שבוע מקבלת הקריאה במוקד.

השירות כולל: ניקוי פילטרים למזגנים, שימון דלתות וצירים כולל ארונות מטבח ואמבטי, פתיחת הסיפונים למניעת סתימות בכל הכיורים בבית, בדיקת תקינות ממסרי הפחת במערכת החשמל, בדיקה של כל השקעים והמפסקים בדירה, בדיקת קרינה במכשירי המיקרוגל.

דו"ח ובו פירוט הליקויים והמלצות לתיקון יישלח למבוטח עד ארבעה ימי עבודה מיום הביקור בדירה.
3. **כללי**
 - 3.1 השירותים ניתנים בימי עבודה.
 - 3.2 נזקק המבוטח לשרות יפנה טלפונית למוקד יזדהה בשמו, כתובתו, מס' טלפון בדירה, מספר פוליסת הביטוח (אם ידוע) ומס' ת"ז, יתאר את השרות הספציפי שהוא מבקש לקבל וימסור את כל הפרטים הנוספים שיתבקשו על ידי המוקד לצורך ביצוע השירותים על פי הרחבה זו.
 - 3.3 השירותים יינתנו בכל הישויים בארץ **למעט יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות.**
 - 3.4 השירותים יינתנו לדירה המבוטחת בלבד.
 - 3.5 בכל עניין הקשור בקבלת השירותים בעקבות כתב שרות זה, על המבוטח לפנות תחילה למבצע השרות.
4. **סייגים להרחבה**
 - 4.1 **על אף האמור לעיל השירותים לא יינתנו בכל אחד מהמקרים הבאים:**
 - 4.1.1 בישויים המצויים ביהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות.

- 4.2 מצב המערכות מחייב טיפול העלול לגרום לסיבוך נוסף או להרעה במצב, עפ"י חוות דעתו המקצועית של ספק השירות.
- 4.3 יגרם נזק למושא הטיפול באם יינתן השרות על-פי חוות דעתו המקצועית של ספק השרות.
- דו"ח המפרט את הסיבות לאי-מתן השרות ישלח למבוטח וכן לחברת הביטוח 24 שעות ממועד הביקור המתוכנן.

5. דמי שירות
 בכל מקרה של קבלת שירות בדק בית עפ"י כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות השתתפות עצמית בסך של 99 ₪ (תשעים ותשעה ₪) כולל מע"מ. התשלום יבוצע במזומן לנותן השירות במועד קבלת השירות כנגד קבלה. חשבונית מס כדין תשלח בנפרד.

6. תקופת תוקפו של כתב שירות זה
- 6.1 כתב שירות זה יכנס לתוקף במועד תחילת תוקפה של הפוליסה ויהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה.
- 6.2 הודיעה החברה למבצע השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופת הביטוח, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא הודעה של מבצע השירות למבוטח.
- 6.3 תחילת מתן השירותים בגין שירות זה יהיה מיד עם כניסת הפוליסה לתוקף.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
 חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

2.10.6 כתב שירות ש.ח.ר – שרות מוקד וטרינרי (טל' המוקד 1-700-500-440)

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.

1. בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לציודם:
- 1.1 "מבצע השרות" – חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם אחר מטעמה.
- 1.2 "החברה" – שומרה חברה לביטוח בע"מ.
- 1.3 "פוליסת הביטוח" – פוליסת הביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
- 1.4 "מבוטח" – בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.5 "רופא וטרינר" – בעל רישיון לעסוק ברפואה וטרינרית במדינת ישראל.
- 1.6 "חיות מחמד" – כלבים, חתולים, ציפורים ומכרסמים.
- 1.7 "מוקד השירות" – מוקד טלפוני ארצי, המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 1-700-500-440 או *585 מטלפון סלולרי.

2. השרות
- 2.1 המבוטח יהיה זכאי לקבל את השרותים המפורטים להלן מרופא וטרינר, במרפאתו של הווטרינר, וזאת על פי הפניה של המוקד.
- 2.2 המבוטח יהא זכאי לקבל שרות רפואי וטרינרי לחיית המחמד שבבעלותו כמפורט להלן, ושירותים אלה בלבד:
- 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהבעלים של חיית המחמד.

2.2.2	בדיקה גופנית של חיית מחמד. לרבות שימוש במכשירי עזר כגון: סטטוסקופ, מד חום, הכל כפי שיידרש ע"פ שיקול דעתו המקצועי של הווטרינר.
2.2.3	קביעת אבחנה רפואית.
2.2.4	קבלת תרופות ראשוניות לפי שיקול דעתו המקצועי של הווטרינר.
2.2.5	קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של הווטרינר.
2.2.6	הפניית חיית המחמד לחדר מיון בבית חולים לבעלי חיים, לפי שיקול דעתו המקצועי של הווטרינר.
	מבלי לפגוע באמור לעיל, מובהר, כי השרות לא כולל: זריקות, חיסונים, התערבות כירורגית, ניתוחים בדיקות, צילומי רנטגן, טיפולים קוסמטיים, טיפולי שיניים ותרביות מעבדה.
2.3	הזכות לקבלת השרות על פי כתב שרות זה הינה אישית, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר.
	השימוש בשרות מוגבל לעד 4 פעמים בשנה.
2.4	מובהר בזאת כי לא יינתנו החזרים כספיים למבוטחים אשר פנו לקבלת שירותים שלא באמצעות מוקד שחר אסיסטנס.
	3. כללי
3.1	השרות על פי כתב שרות זה יינתן בימים א' – ה' שאינם ימי חג, מהשעה 08:00 עד 19:00 בימי ו' וערבי חג, השרות יינתן מהשעה 08:00 עד 13:00.
3.2	במקרי חרום ניתן לפנות למוקד גם במועדים החורגים מהמפורט בסעיף 3.1 לעיל, ובמידה ויהא רופא וטרינר באזור מגוריו של המבוטח, הזמין לתת את השרות, יינתן השרות גם במועדים החורגים מהאמור לעיל, כנגד תשלום דמי שירות מוגדלים כמפורט להלן.
	בכל מקרה השרות לא יינתן בערב יום כיפור וביום כיפור עד שעתים לאחר תום הצום.
3.3	נזקק המבוטח לשרות כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונים למוקד לפי מספר הטלפון המצוין לעיל יזדהה בשמו, כתובתו, מס' פוליסת הביטוח שלו (אם ידוע).
3.4	השרות יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
3.5	השרות יינתן במרפאה של הרופא הווטרינר, כשהמבוטח יגיע אליה עם חיית המחמד בעצמו ועל חשבוננו, בכפוף לאמור בסעיף 2.3 לעיל.
3.6	עם תום מתן השרות יחתום המבוטח על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר כי הרופא הווטרינר נתן את השרות.
3.7	במקרה שהמבוטח יבקש לבטל את פנייתו לקבלת השרות, יודיע על כך המבוטח למוקד. למען הסר ספק מובהר, כי על המבוטח להודיע למוקד על ביטול פנייתו, גם אם מסר על ביטול הפנייה לרופא הווטרינר שיצר עמו קשר טלפוני.
3.8	על אף האמור בכתב שרות זה, שחר אסיסטנס לא תהא מחויבת ליתן את השרות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים וטרינרים או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות שחר אסיסטנס למונעו.
3.9	מחויבותה של שחר אסיסטנס כלפי המבוטח בטיפול בפנייה של מבוטח לקבלת השרות תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
3.9.1	הפניית המבוטח לרופא וטרינר וקבלת השירות על ידו עם מתן האישור כנזכר בסעיף 3.6.
3.9.2	ביטול הפנייה לקבלת השרות ע"י הודעת מבוטח למוקד.
3.10	האחריות בגין איכות השרות ו/או בגין רשלנות רפואית תחול על הרופא הווטרינר הרלוונטי בלבד ושחר אסיסטנס לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
3.10.1	איכות הטיפול נשוא כתב שרות זה.

- 3.10.2 **כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או לכל אדם אחר בקשר עם מתן השירות נשוא כתב שרות זה על ידי הוורטרינר.**
- 3.10.3 **הוצאות שהוציא המבוטח עבור טיפול, החורג מהשרות המפורט בסעיף 2.2 לכתב שרות זה.**
- 3.11 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הרופא הוורטרינר שיתן בפועל את השרות, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למבוטח או כל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן השרות, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי שחר אסיסטנס ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של הרופאים הוורטרינרים והן לא תהיינה אחראיות כלפי מבוטח כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.

4. **השתתפות עצמית**
המבוטח ישלם ישירות לרופא הוורטרינר, שביצע את השרות, השתתפות עצמית בסכום של 109 ₪ (מאה ותשעה ₪) כולל מע"מ, בגין כל חיית מחמד, אשר ניתן לה השירות.

במקרה של אי תשלום דמי השרות על ידי המבוטח, תהא נותנת השרות זכאית להפסיק ליתן את השרות למבוטח לאחר שנתנה למבוטח הודעה בכתב על כך. במידה ויחול שינוי בשיעור במע"מ יעודכנו דמי השרות בהתאם. המבוטח ישלם ישירות לרופא הוורטרינר תמורה בגין תרופה בבקבוקים ו/או בגין זריקות ו/או בגין תרופה באמפולות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו ע"י הרופא הוורטרינר.

5. **תקופת תוקפו של כתב השרות**
כתב שרות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח. הודיעה חברת הביטוח לשחר אסיסטנס כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שרות זה, וזאת ללא כל הודעה של שחר אסיסטנס למבוטח.

6. **סמכות השיפוט**
בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שרות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.

1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
- 1.1 "חברת הביטוח" – "שומרה" חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.2 "פוליסת הביטוח" – פוליסת ביטוח של חברת הביטוח לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירות הניתן על פי כתב שירות זה.
 - 1.3 "מבוטח" – בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.4 "מבצע השירות" – חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
 - 1.5 "הדירה" – כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
 - 1.6 "המוקד" – מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפורים עד שעתיים לאחר סיום הצום בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235 או *585 מטלפון סלולרי.

2. השירות

- 2.1 השירותים על פי כתב שרות זה יינתנו באמצעות מבצע השרות כקבוע להלן בכתב שרות זה.
- 2.2 כתב שרות זה המאפשר למבוטח לקבל סיוע טלפוני ממוקד המומחים לאיתור מידע רלוונטי לטיפול בבית, ובמידת הצורך – הפניית המנוי למומחה טלפוני או איש מקצוע מימון בטיפול בבעיה נשוא הפניה לשם מתן יעוץ בבית המבוטח.
- 2.3 השירותים אותם יהיה המבוטח זכאי לקבל במסגרת כתב שרות הכוללים מידע וייעוץ בנושאים הבאים:
 - תחזוקת בית – דגשים לאחזקה עונתית של הבית.
 - עשה זאת בעצמך – איך לעשות מה? איך לקדוח נכון בקרמיקה, איך לטפל באיטום חלונות, איך להרכיב מדף.
 - ייעוץ מקצועי בכל הקשור למרכזת הטלפוניה בבית.
 - צביעת הבית – מידע וייעוץ בכל הקשור לבחירת צבעים ולשיטות צביעה בבית.
 - יעוץ לנושא הדברה.
 - מידע ייעוץ והכוונה בכל הקשור לטיפול בניקיון הבית.
 - טיפול בגינה לרבות המלצות של שעות ועופני השקיה, ריסוס ועוד.
- 2.4 השירותים יינתנו בדירה המבוטחת בלבד ואין המבוטח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
- 2.5 **השירותים אינם כוללים אספקה של חומרי הגלם הדרושים לצורך ביצועם למעט דיבלים, ברגים, מסמרים וסיליקון, ועל מקבל השרות לרוכשם על חשבונו לפני המועד שתואם עימו לביצוע השרות.**

3. כללי

- 3.1 השירותים ניתנים בין השעות 8:00 ל- 17:00 בימים א' – ה' שהינם ימי חול (להלן – "ימי עבודה").
- 3.2 נזקק המבוטח לשרות יפנה טלפונית למוקד יזדהה בשמו, כתובתו, מס' טלפון בדירה, מספר פוליסת הביטוח (אם ידוע) ומס' ת"ז, יתאר את השרות הספציפי שהוא מבקש לקבל וימסור את כל הפרטים הנוספים שיתבקשו על ידי המוקד לצורך ביצוע השירותים על פי כתב שרות זה.
- 3.3 השירותים יבוצעו תוך שני ימי עבודה מהמועד בו נמסרה הקריאה למוקד, ובלבד שנמסרה במהלך יום עבודה.
- 3.4 יעוץ טלפוני יינתן בכל היישובים בארץ. הגעת בעל מקצוע לשם מתן יעוץ יינתן בכל היישובים בארץ למעט בערבה, יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות.

4. **השתתפות עצמית**
- 4.1 ייעוץ טלפוני יינתן בחינם. ייעוץ בבית המבוטח כרוך בתשלום. בכל מקרה של הגעת בעל מקצוע לבית המבוטח, תעריף הביקור יהיה 50% ממחיר ייעוץ על פי מחירון, אולם לא יותר מ-100 ₪ (מאה ₪) כולל מע"מ עבור ביקור.
- 4.2 התשלום יבוצע במזומן לנותן השרות בפועל במועד קבלת השירותים כנגד קבלה. חשבונית מס כדון תשלח בנפרד ע"י מבצע השרות. לא שולמו דמי השרות כאמור לעיל – יהא מבצע השרות רשאי להפסיק ליתן את השרות למבוטח לאחר שנתן למבוטח הודעה בכתב על כך.
5. **תקופת תוקפה של הרחבה זו**
- 5.1 הרחבה זו תיכנס לתוקף במועד תחילת תוקפה של הפוליסה ותהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה.
- 5.2 הודיעה החברה למבצע השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופתה תסתיים באופן אוטומטי גם הרחבה זו וזאת ללא כל הודעה של מבצע השרות למבוטח.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

2.10.8 **כתב שירות ש.ח.ר – שרות טלוויזיה חליפית (טל' המוקד 03-5769235)**

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.

1. **הגדרות**
- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
- 1.1 "מבצע השירות" – חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
- 1.2 "חברת הביטוח" – שומרה חברה לביטוח בע"מ.
- 1.3 "פוליסת הביטוח" – פוליסת ביטוח של חברת הביטוח לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
- 1.4 "מבוטח" – בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.5 "הדירה" – הדירה כפי שמצוינת בפוליסת הביטוח ואשר בה נמצאת הטלוויזיה.
- 1.6 "מקבל השירות" – מבוטח אשר פרטיו דווחו למבצע השירות בטרם קבלת השירות.
- 1.7 "המוקד" – מוקד טלפוני ארצי המופעל 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור מהשעה 14:00 עד שעתיים לאחר סיום הצום אשר מופעל ע"י "שחר אסיסטנס" בטלפון 03-5769235 או *585 מטלפון סלולרי.
- 1.8 "טלוויזיה" – מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני.
- 1.9 "טלוויזיה חליפית" – מקלט טלוויזיה בעל מנורת מסך של "25".
2. **השירות**
- השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השרות על ידי נותן השרות מטעם מבצע השרות (להלן – נציג השרות) בכל מקרה של תקלה בטלוויזיה אשר ברשות מקבל השרות וכמפורט להלן:
- 2.1 תאום והגעת הנציג השרות לדירת מקבל השירות במועד הנוח למקבל השרות.
- 2.2 נציג השרות יספק למקבל השרות טלוויזיה חליפית ויחתימו על טופס קבלת המכשיר.
- טלוויזיה חליפית תסופק בכל מקרה שבו הטלוויזיה התקולה תהיה בדירת מקבל השרות בזמן הגעת נציג השרות, בכל מקרה בו טלוויזיה התקולה לא תהיה בדירת מקל השרות בזמן הגעת הנציג, יהיה על מקבל השרות להציג תעודת מסירה לתיקון.

- 2.3 טלוויזיה חליפית תסופק על ידי מבצע השירות לתקופה של עד 7 ימים או עד סיום תיקון הטלוויזיה התקולה (הקצר מביניהם).
- 2.4 מקבל השרות ידווח למוקד במועד סיום התיקון של הטלוויזיה התקולה והמוקד יתאם עימו הגעת נציג שרות לדירתו לשם איסוף הטלוויזיה החליפית.
- 2.5 ירצה מקבל השרות להשאיר את הטלוויזיה החלופית אצלו מעבר לתקופה של 7 ימים או לאחר מועד סיום התיקון של הטלוויזיה התקולה (הקצר מביניהם), ישא מקבל השרות בתשלום של 30 ₪ כולל מע"מ עבור כל יום.
3. כלי
- 3.1 נזקק מקבל השרות לשרות, יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בדירה, מספר הפוליסה (אם ידוע) ומס' ת"ז, וכל פרט שיידרש על מנת לזהותו כלקוח הזכאי לקבלת השרות על פי כתב שרות זה.
- 3.2 השירותים יינתנו בכל הישובים בארץ. ואולם, באזורי יהודה ושומרון, חבל עזה וכן בשטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות יגיע מבצע השרות אל היישוב הגדול הקרוב אל אזור זה על מנת לספק למקבל השרות את הטלוויזיה החלופית. בתום תקופת השרות יגיעו מקבל השרות ונציג מבצע השרות ליישוב הגדול הקרוב לאזור זה על מנת להעביר את הטלוויזיה החלופית אל נציג מבצע השרות.
- 3.3 השרות יינתן בכל ימות השבוע, למעט בערב יום הכיפורים משעה 14:00 עד שעתיים לאחר הצום, בשעות 08:00-24:00.
- 3.4 מקבל השרות זכאי להפעיל את השרות עד 4 פעמים בתקופה של שנה.
- 3.5 היה ונגרם נזק לטלוויזיה החליפית של שבר בשל פעולה בזדון על ידי מקבל השרות, ישא מקבל השרות בעלות התיקון.
4. זמן השרות
- 4.1 הודיע מקבל השרות למוקד על תקלה בטלוויזיה עד 20:00 בלילה – זכאי מקבל השרות לקבל את הטלוויזיה החליפית בדירתו תוך טווח של עד 4 שעות מרגע הודעתו למוקד על טלוויזיה תקולה.
- 4.2 הודיע מקבל השרות למוקד על תקלה בטלוויזיה בין השעות 20:00 ל-24:00 זכאי מקבל השרות לקבל את הטלוויזיה החליפית בדירתו עד השעה 10:00 בבוקר.
- 4.3 הודיע מקבל השרות למוקד על תקלה בטלוויזיה בין השעות 24:00 ל- 08:00 בבוקר למחרת – זכאי מקבל השרות לקבל את הטלוויזיה החליפית בדירתו עד השעה 12:00 בבוקר.
5. השתתפות עצמית
- 5.1 השתתפות עצמית בסך 30 ₪ (שלושים ₪) ליום כולל מע"מ כחוק (להלן "דמי השתתפות עצמית").
- 5.2 התשלום יבוצע לידי נותן מבצע בפועל, במועד קבלת השרות כנגד חשבונית מ.ס. מוסכם במפורש כי תשלום דמי השרות יהווה תנאי למתן שרות.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
 חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

פרק ז' – D כסף, ו-D זהב – סל הרחבות משלים

(בתוקף רק אם צוין מפורשות ברשימת הפוליסה)

1. D כסף:

מצלמות ו/או מצלמות וידאו ו/או מחשבים ניידים בדירה, מחוץ לדירה בארץ וגם בעת נסיעה לחו"ל הפוליסה מורחבת לכסות אבדן או נזק פיסי כהגדרתו בסעיף 1 לפרק א' שייגרם למצלמות ו/או מחשבים ניידים השייכים למבוטח או לבני משפחתו הגרים עימו בדירה דרך קבע, וזאת בעת הימצאם בדירה וכן באופן ארעי גם מחוץ לדירה לרבות בחו"ל (עד 30 יום לכל נסיעה) ולמעט במקרה של העברה או משלוח שלא בלויית המבוטח או בני משפחתו או במקרה השארה ברכב כלשהו ללא השגחה. סכום השיפוי המירבי על פי הרחבה זו לא יעלה על 5% מסכום ביטוח התכולה למקרה (מכסימום 7,500 ₪), אך לא יותר מ- 2% מסכום ביטוח התכולה לפריט.

הכיסוי ע"פ הרחבה מיוחדת זו אינו כולל:

- א. נזק שנגרם ע"י או כתוצאה מקלקול מכני, אלקטרוני או חשמלי לרבות קצר או מתח גבוה.
- ב. נזק לתקליטורים, קלטות, שלט ו/או כוננים מכל סוג.
- ג. מכשירים ניידים כגון מחשבי כף יד, ווקמנים, מכשירי MP למיניהם, טלפונים/מכשירי קשר ניידים/מכשירי שמיעה.
- ד. נזק כלשהו לאמצעי אגירת מידע חיצוניים, לרבות המידע האגור בהם.
- ה. גניבה או מעילה ע"י דייר משנה של המבוטח או אחד מבני ביתו או עובד משק ביתו של המבוטח.
- ו. נזק שנגרם כתוצאה מתהליך ניקוי, או תיקון או חידוש.
- ז. נזק לעדשות מצלמה מכוסה רק אם נגרם נזק למצלמה כולה.

2. D זהב הכולל את סעיף 1 דלעיל (Dכסף) ובנוסף גם:

תכשיטים, שעונים ו/או גם פרוות בעת נסיעה לחו"ל

הפוליסה מורחבת לכסות אבדן או נזק פיסי כהגדרתו בסעיף 1 לפרק א' לפריטים השייכים למבוטח או לבני משפחתו הגרים עימו בדירה דרך קבע, בעת הימצאם באופן ארעי (עד 30 יום לכל נסיעה) מחוץ לדירה בכל הארצות תבל, ולמעט במקרה של העברה או משלוח שלא בלויית המבוטח או בני משפחתו או במקרה השארה ברכב כלשהו ללא השגחה. סכום השיפוי המרבי על פי הרחבה זו לא יעלה על 12% מסכום ביטוח התכולה, אך לא יותר מ- 2% מסכום ביטוח התכולה לפריט. תכשיטים ושעונים השייכים למבוטח יהיו מכוסים בכל רחבי תבל בתנאי שיהיו ענודים ו/או שמורים בכספת.

3. תנאי מיוחד לסעיפים 1 ו-2 לעיל:

ברשות המבוטח חשבונית רכישה של הפריט או הערכת מעריך הכוללת את הפריט, והמבוטח הציגם לחברה.

4. הגדלת גבול אחריות לפרק צד שלישי – הרחבת D זהב כוללת הגדלת גבול האחריות לכדי הסכום הנקוב ברשימת הפוליסה ובהתאם לכיסוי פרק ג'.

פרק ח' – חיבוק אנו"ש למשפחה "אני נינוח שוב"

(בתוקף רק אם צוין מפורשות ברשימה ותמורת פרמיה נוספת)

1. הגדרות:
בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.
 1. שם כתב השרות: חיבוק אנו"ש – "אני נינוח שוב".
 2. פוליסת הביטוח: פוליסת ביטוח דירה תקפה ביום האירוע של שומרה חברה לביטוח בע"מ.
 3. נותן השרות: קבלני משנה המעניקים את השירותים האמורים ומורשים לעסוק בפסיכולוגיה קלינית.
 4. מקבל השרות: המבוטח בעל הדירה וכן בני משפחתו המתגוררים עימו בדירה המבוטחת בקרות מקרה הביטוח.
 5. מקרה הביטוח: פריצה לדירה כהגדרתה בפרק א'.
 6. השירות: פגישות טיפול עם פסיכולוג קליני.
2. היקף השרות:
 1. לאחר קרות מקרה ביטוח יהיה זכאי מקבל השירות לקבל סיוע פסיכולוגי להקלה על המצב הפוסט – טראומתי שנגרם עקב מקרה הביטוח.
 2. ההפניה לשרות תינתן באמצעות מחלקת התביעות של שומרה ותבוצע במועדים שיתואמו ע"י מחלקת התביעות, מס' הפגישות עם הפסיכולוג הקליני מוגבל לחמש, לכל בן משפחה.
 3. המספר המרבי של בני משפחה הזכאים לשרות הינו עד 3 בני משפחה.
3. כללי:
 1. נזקק מקבל השירות לשרות כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד מחלקת התביעות בשומרה לפי מס' טלפון 03-9258000 ויציג פרטים מזהים לרבות מספר פוליסה בשומרה, שם ות"ז.
 2. מחלקת התביעות בשומרה תפנה את מקבל השירות לקבלת השירותים האמורים אצל נותני השירותים.
 3. שירות זה מוגבל למקרה ביטוח אחד בלבד ע"פ הפוליסה במהלך תקופת הביטוח.
 4. האחריות בגין איכות השירותים או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן השירות הרלוונטי בלבד, ושומרה חברה לביטוח בע"מ לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
 - א. רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למקבל השירות ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות.
 - ב. הוצאות שהוציא מקבל השירות עבור טיפול החורג מהמפורט בכתב שירות זה.
 5. מובהר כי בכל מקרה כתב השרות אינו מקנה זכות לפיצוי כספי כלשהו.

פרק ט' - כתבי שרות נוספים לפוליסה

(בתוקף רק אם צוינו מפורשות ברשימה בתמורה לפרמיה מתאימה)

כתב שרות אלקטרו בונוס (כולל מחשבים) שרות תיקונים למוצרי חשמל ומחשבים – למכשירים שגילם עד 15 שנה (מוקד אמינות אקספרס 1-700-70-71-71)

1. הגדרות

סעיף זה בא להגדיר את המכשירים אשר בעבורם ניתן לרכוש שירות תיקונים. אין לראות בהגדרות אלו הסכמה למתן שירות למכשירים המפורטים, אלא אם נרכשה חבילת הכיסוי הכוללת את אותם מכשירים.

"המכשירים" – טלוויזיה, וידאו, מיקרוגל, מקרר, מקפיא, מדיח כלים, תנור אפיה, מזגן, מכונת כביסה, מייבש כביסה, מחשב ומדפסת הנמצאים בדירה הנקובה ברשימה בלבד, שאינם מיועדים וגם או אינם משמשים לשימוש מקצועי וגם או מסחרי וגם או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותם יש סוכן מכירות פעיל בישראל המייבא את הדגם המבוסס, נותן שירותי אחזקה, וברשותו חלקי חילוף זמינים (נמצאים במלאי היבואן) לאותו דגם.

"טלוויזיה" – מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני בעל מנורת מסך קתודית בגודל שעד "34 – לא כולל מקרני טלוויזיה לסוגיהם ולא כולל צגי מחשב וטלוויזיות פלזמה ו-LCD.

"וידאו" – מכשיר וידאו ביתי בסטנדרט VHS המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה, באמצעות קלטות וידאו, על גבי מקלט טלוויזיה – לא כולל מכשירי וידאו ניידים המהווים חלק ממצלמת וידאו ולא כולל מצלמות וידאו.

"מיקרוגל" – מכשיר מיקרוגל ביתי – לא כולל תנור אפיה הכולל רכיב מיקרוגל. לא כולל מיקרוגל המשולב עם תנור אפיה.

"מדיח כלים" – מדיח כלים ביתי.

"תנור אפיה" – תנור אפיה ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד – לא כולל טוסטר-אובן, טוסטר מכל סוג שהוא, תנורי גז וכיריים מכל סוג, ותנור אפיה שיש בו רכיב מיקרוגל.

"מכונת כביסה" – מכונת כביסה ביתית המיועדת לכביסה במשקל של עד 8 ק"ג ומופעלת ע"י חשמל בלבד, לא כולל מכונות משולבות.

"מייבש כביסה" – מייבש כביסה ביתי המיועד לכביסה במשקל של עד 8 ק"ג, המופעל ע"י חשמל בלבד (לא כולל מייבש גז ומייבש משולב).

"מקרר" – מקרר ביתי, בנפח מקסימאלי של 720 ליטר ונפח מינימאלי של 240 ליטר (לא כולל מקרר יינות).

"מקפיא ביתי" – מקפיא ביתי כלשהו.

"מזגן" – מזגן ביתי (חלון, מפוצל, מיני מרכזי) עד 4.5 כ"ס (ועד תפוקת מרחס של 46.000 BTU) – מותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן שירות, שאינה מסכנת את הטכנאי, לא כולל מזגן נייד ומזגן המקרר באמצעות מים (צ'ילר).

"מחשב ביתי" – מחשב אישי ניח, תואם IBM (חומרה בלבד) שאינו בשימוש מסחרי/עסקי, ומפרט טכני הכולל: מעבד מרמת פנטיום 4 ומעלה, מסך שפורפרת בגודל שלא יעלה על "17", זיכרון פנימי, דיסק מגנטי יחיד, בנפח מינימאלי של 40GB, כונני דיסקטים, לוח מקשים, כרטיס קול, כונן תקליטורים ומודם, פקס פנימי – לא כולל ציוד וכרטיסים ייחודיים שאינם מפורטים לעיל, כגון כרטיסי וידאו וטלוויזיה, DVD, סורק, טייפ גיבוי, מצלמות וכו'.

"מדפסת ביתית" – מדפסת ניחת לשימוש ביתי שאינה בשימוש מסחרי/עסקי המאפשרת הדפסה של עד 12 עמודים בדקה על פי הגדרות היצרן, לא כולל מדפסות משולבות.

"שעות עבודה" – בימים א'-ה' שהינם ימי חול משעה 08:00 עד 17:00 ובימי ו' וערבי חג מהשעה 08:00 עד השעה 13:00. שירות HELP DESK בימים א' עד ה' שהינם ימי חול יינתן מהשעה 08:00 עד 19:00.

"הדירה" – הדירה המבוססת אשר פרטיה ניתנים ברשימה ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בהרחבה זו.

יובהר, עי המנוי הינו למכשירים בדירה אחת בלבד, שכתובתה נקובה ברשימה.

"הרשימה" – הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה, כפי שתעודכן מעת לעת.

- "מקבל השירות"** – המבוטח על פי הפוליסה לרבות מי שיחזיק בדירה ו/או מי שישמש במכשירים המצויים בדירה מטעמו של המבוטח על פי הפוליסה.
- "תקופת השירות"** – מתאריך תחילת הביטוח ועד תאריך הסיום כנקוב ברשימה.
- הודיעה חברת הביטוח לנותן השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שרות זה, באותו מועד של ביטוח או סיום הפוליסה, וזאת ללא כל הודעה של נותן השרות למקבל השרות.
- "נותן השרות"** – אמינות אקספרס שירותים בע"מ.
- "מעבדת השרות"** – אמינות אקספרס שירותים בע"מ. ו/או קבלני משנה המבצעים עבורה תיקוני מכשירים.
2. **"הזמנת שרות"** – נזקק מקבל השירות לשירותים, כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד אמינות בטלפון 1-700-70-71-71, יזדהה בשמו, מספר הפוליסה, תעודת זהות ויתאר את התקלה. מוקד "אמינות אקספרס" פועל 24 שעות ביממה כל ימות השנה, למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו, אולם השירותים יינתנו ב"שעות עבודה" כמפורט בסעיף 1 (הגדרות).
3. **היקף השרות** – השירות מכסה את כל שירותי התיקונים הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים והחלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט החריגים המפורטים ולמעט נזקים המכוסים בפוליסה.
4. השירות יינתן לכל המכשירים הנמצאים ומותקנים באורח קבע בדירה שכתובתה מפורטת ברשימה.
5. השירות מותנה בכך כי בתחילת תקופה השירות, המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה נאותה.
6. מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, על ידי מעבדות השירות לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, או חדשים, אך יהיו תואמים וימלאו במלואם את כל הפונקציות בדומה לחלפים מקוריים.
7. מובהר כי מעבדת השירות זכאית במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר לספק למקבל השירות מכשיר חליפי, גם מתוצרת שונה, אשר שוויו יהיה כשווי המכשיר המוחלף (ועוד מובהר – לא כשווי מכשיר חדש), ובמקרה של מחלוקת על השווי, הוא ייקבע על יד שמאי שימונה על ידי חברת הביטוח. הזכות בידי מעבדת השירות לשלם תגמול כשווי המכשיר המקולקל.
8. היה ומעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר מבוטח תוך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, והתיקון החוזר מקורו בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים או לעבודה שבוצעו בתיקון הקודם, תשא מעבדת השירות במלוא עלות התיקון. מעבדת השירות לא תחייב את מקבל השירות בתשלומים עבור חלקים כלשהם, אם הם הוחלפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות כלשהו.
9. מובהר כי הכיסוי אינו כולל תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות והיא ו/או חברת הביטוח, לא יפצו את מקבל השירות בסכום כלשהו, במקרה שביצע תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות.

חבילות השירות

הכיסוי לחבילות השירות השונות תקף רק אם צוין במפורש ברשימה שמה של חבילת השירות שנרכשה.

- א. **חבילת שירות – "אלקטרוניקה"**
- המכשירים אשר להם יינתן שירות במסגרת חבילה זו: טלוויזיה, וידאו ומיקרוגל כהגדרתם בפרק ההגדרות.
1. מועד תחילת השירות – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת השירות, או תוך 6 ימים אם המרחק גדול יותר.

2. מכשיר חלופי – במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהי זכאי מקבל השירות למכשיר חלופי עד לסיום התיקון תוך 24 שעות מחלוף היום השביעי כאמור.
מקבל השירות שמענו נמצא במרחק גדול מ- 50 ק"מ יהיה זכאי למכשיר חלופי עד לסיום התיקון תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור. מכשיר חלופי יכול להיות מתוצרת שונה, אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.

3. **חריגים – במסגרת חבילה זו לא יכוסו כל תקלה או נזק כדלקמן:**
- נזק או תקלה למנורת מסך לטלוויזיה שגילה עולה על 10 שנים.**
 - נזק או תקלה לראש מגנטי לוידיאו שגילו עולה על 7 שנים.**
 - נזק או תקלה למגנטרון המכשיר שגילו עולה על 5 שנים, למערכת הפעלה אלקטרונית ולמערכת פיקוד ולחצנים.**
 - נזק עקב הכנסת מתכות או תבניות שלא מיועדות לתנורי מיקרוגל.**
 - נזק או תקלה לצלחות במיקרוגל.**

ג. **חבילת שירות – "מוצרי חשמל לבנים"**
המכשירים אשר להם יינתן שירות במסגרת חבילה זו: מדיח כלים, תנור אפיה, מכונת כביסה ומייבש כביסה כהגדרתם בפרק ההגדרות.

- מועד תחילת השירות – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת השירות, או תוך 6 ימים אם המרחק גדול יותר.
- מועד סיום השירות – לאחר ביצוע הטיפול וגם או תיקון וגם או החלפת החלקים בתוך 60 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות").
- מכשיר חלופי – במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר חלופי עד לסיום התיקון תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור, מתוצרת שונה, אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.

4. **חריגים – במסגרת חבילה זו לא יכוסו כל תקלה או נזק כדלקמן:**
- נזק או תקלה למנוע במכונת כביסה, מייבש כביסה או מדיח כלים במכשיר שגילו עולה על 10 שנים.**
 - נזק או אובדן לתבניות אפיה, רשתות ושעונים למינהם.**

ג. **חבילת שירות – "קירור"**
המכשירים אשר להם יינתן שירות במסגרת חבילה זו: מקרר, מקפיא ומזגן.

- מועד תחילת השירות – במקרה של הפסקת פעולת קירור של מקרר או בכל מקרה שבו עקב הקלקול עובר זרם חשמלי לגוף המקרר או לידית שלו ומחשמל או עלול לחשמל את כל הנוגע בהם – יהיה מועד תחילת השירות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשת מעבדת השירות ליתן השירות. בכל מקרה אחר:**
מועד תחילת השירות – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת שירות, או תוך 4 ימים אם המרחק גדול יותר.
- מועד סיום השירות – לאחר ביצוע הטיפול וגם או התיקון וגם או החלפת החלקים בתוך 36 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות").**
- מכשיר חלופי – בשירות למקרר, אם מעבדת השירות לא תסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מכשירי חלופי עד לסיום התיקון, גם אם מתוצרת שונה אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.**

4. **חריגים – במסגרת חבילה זו לא יכוסו כל תקלה או נזק כדלקמן:**
- למדחס במכשיר שגילו עולה על 12 שנים.**
 - למייצר קוביות קרח וה"קיוסק" במקרר, על כל חלקיהם.**

- ג. לחלקים הקשורים בהתקנה (לגבי מזגן) לרבות צינורות, תעלות, כבלי חשמל, תריסים ו"גרילים".
- ד. למערכת בקרה המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים.

ד. חבילת שירות – "מחשבים"

- המכשירים אשר להם יינתן שירות במסגרת חבילה זו: מחשב ומדפסת ביתיים.
1. השירות – סיוע טלפוני (HELP DESK) ממרכז הסיוע הטכני של מעבדת השירות בנוגע לתפעול המכשירים כהגדרתם לעיל מהיבטי חומרה בלבד, כולל אבחון ומתן עזרה ראשונה.
 2. מועד תחילת השירות – הסיוע הטלפוני יינתן תוך 60 דקות מרגע קליטת פניית מקבל השירות במוקד נותן השירות.
 3. שירות בכתובת מקבל השירות – השירות יינתן לכל המאוחר ביום העבודה שלאחר מועד קליטת פניית מקבל השירות במוקד נותן השירות ויסיימו בתוך 30 שעות עבודה. היה והשירות לא יסתיים במועד כאמור לעיל יעמיד מבצע השירות לרשות מקבל השירות מכשיר חליפי עד לסיום התיקון גם אם מתוצרת שונה אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.
 4. חריגים – במסגרת חבילה זו לא יכוסו כל תקלה או נזק כדלקמן:
 - א. אספקת אביזרים או חלפים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, סרטים מגנטיים, דיסקטים חיצוניים, סרטי פחם, סרטי הדפסה, ראשי הדפסה במדפסות ביתיות, תוף, טונרים וכיו"ב.
 - ב. לתכונות מכל סוג, כולל ביצוע העברה או החלפת תוכנה, בשל תיקון, או החלפת חלקים במכשירים.
 - ג. למנורת מסך של מחשב, במסך שגילו מעל 6 שנים.
 - ד. נזק, תקלה או אובדן שנגרמו כתוצאה מירוסי מחשב למיניהם.

ימי שבתות וחגים לא יבואו במניין הימים והשעות

חריגים כלליים

- כתב שירות זה לא יכסה כל תקלה או נזק שנגרמו למכשיר באחד מהמקרים הבאים ו/או כתוצאה מהם:
- א. המכשיר מצוי בתוך תקופת האחריות של פי כתב הכיסוי שהוצא על ידי היצרן ו/או היבואן.
 - ב. שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
 - ג. פעולה שבוצעה (פתיחה, תיקון, הכנסת שינויים וכו') במכשיר על ידי גורם שלא הוסמך לכך על ידי נותן השירות בה בשעה שנותן השירות לא הפר את התחייבויותיו לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בהגדרת "הזמנת שירות "דלעיל".
 - ד. נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע או חדירת נוזלים למכשיר.
 - ה. נזק תוצאתי מכל סוג שהוא.
 - ו. תקלות וגם או שיבושים ברשת החשמל הציבורית וגם או הביתית.
 - ז. נזק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום למקום שלא על ידי נותן השירות או בניגוד להוראות היצרן או בשל גרמת נזק בזדון.
 - ח. נזק או תקלה או אובדן של חלקי זכוכית, פלסטיק, פח, גומי, צינורות, גומיות אטימה, חיבורי מים, נורות למיניהן, צירים, חומרי בידוד לרבות קלקר, תיקוני חלודה, עבודות פחחות צבע וציפוי. למעט חלקי פלסטיק וגומי פנימיים אשר למבטח אין גישה אליהם.
 - ט. לתקע או לשקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
 - י. נזק הנגרם ממכרסמים.
 - יא. נזק הנגרם עקב חלודה ריקבון או קורוזיה.
 - יב. נזק תקלה או אובדן שנגרם עקב שבר, תאונה, אש, ברק, הצפה או חבלה.

השתתפות עצמית

הסכום בו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשרות של כל מכשיר יהיה 170 ₪, התשלום ישולם למבצע השירות בפועל במועד קבלת השירות וכנגד חשבונית מס כדין. בשירות למזגן 4.5 כ"ס ישא מקבל השרות בסך 340 ₪ או בעלות התיקון בפועל, הנמוך ביניהם.

למען הסר ספק מובהר כי הקריאה לשרות משמעה גם קריאת סרק וכן כל בדיקה (או אף ביקור של טכנאי גם אם לא יתבקש לבצע בדיקה או תיקון) על פי פניית מקבל השרות או בשמו גם אם יתברר שהמכשיר תקין.

ההשתתפות העצמית המצטברת שתושלם בגין תיקונים במכשיר אחד (למעט מחשב ומדפסת) במשך שנת השירות לא תעלה על סך של 340 ₪ ולא תהיה מוגבלת במזגן 4.5 כ"ס, במחשב ובמדפסת.

במקרה של אי תשלום דמי השתתפות העצמית על ידי מקבל השרות, יא נותן השרות זכאי להפסיק לתת את השרותים על פי כתב שירות זה ובתנאי שנתן על כך הודעה בכתב למקבל השרות ולחברת הביטוח.

אחריות לביצוע התיקונים

מקבל השרות יהיה זכאי לאחריות של שישה חודשים עבור תיקון המכשיר המבוסס ותקופת האחריות תחל ממועד סיום התיקון של המכשיר. מבצע השרות ימציא למקבל השרות כתב אחריות בגין ביצוע התיקונים כאמור לעיל. משמעות הדבר, כי במשך תקופה של שלושה חודשים ממועד ביצוע תיקון, יהיה ותתגלה תקלה במכשיר המבוסס, מקבל השרות לא ישלם השתתפות עצמית בגין קריאה אם יתברר כי התקלה מקורה בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהיא נובעת מהתיקון הקודם.

הגבלת חבות

- א. נותן השרות וגם או מבצע השרות וגם או המבטח לא יהיו אחראים לכל נזק שייגרם למקבל השרות וגם או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי קיום כתב השרות מכל סיבה, למעט אחריות אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למכשירים המבוססים, כתוצאה מקיום או אי קיום כתב השרות מכל סיבה. נותן השרות וגם או מבצע השרות יהיו אחראים אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למכשירים המבוססים כתוצאה משירותיהם וגם או כתוצאה מרשלנותם וגם או רשלנות עובדיהם, לרבות תיקון חוזר של המכשיר המבוסס או החלפתו בציוד תקין, תיקן מבצע השרות או נותן השרות את המכשירים המבוססים, תיקון חוזר, או החליף אותם כאמור, יראו אותם כמי שעמדו בתנאי סעיף זה ומקבל השרות לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על פי דין.
- ב. נותן השרות וגם או מבצע השרות וגם או המבטח, או מי מטעמם, לא יהיו אחראים לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רוח, או חסרונות צפויים, או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון, או לתביעות כלשהן נגד מקבל השרות, מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השרות או מבצע השרות הודעה בכתב על אפשרות לנזקים, הפסדים, או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדיה או שליחיה או שלוחי נותן השרות וגם או מבצע השרות.
- ג. בנוסף לכך, מסכים מקבל השרות כי בשום מקרה לא יהיה זכאי לפיצויים בסכומים העולים על ערך המכשירים המבוססים.
- ד. נותן השרות וגם או מבצע השרות לא יהיו אחראים לכל תוצאה הנובעת מאי אספקת חלפים על ידי היצרן מסיבה שאינה תלויה בנותן השרות.

תנאים כלליים

- א. השרותים יינתנו בכל מקום במדינת ישראל למעט באזורי יהודה, שומרון וחבל עזה.
- ב. השרות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאם של המכשירים, היה ולא יהיה ניתן לבצע את השרות במקום הימצאם של המכשירים, תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאם למעבדת השרות וחזרה על ידי מעבדת השרות ועל חשבונה והכול בתוך המועדים כאמור בסעיף 4 לעיל. השרות לשלט רחוק יינתן במעבדה בלבד. השלט יועבר למעבדה ישירות על ידי מקבל השרות ועל חשבונה.
- ג. על אף האמור בכתב השרות, נותן השרות לא יהיה מחויב לתת את השרות במצב מלחמה, גיוס כללי, או מחסור כללי בחלקי חילוף.

כתב שירות אלקטרו בונוס (ללא מחשבים)

שירות תיקונים למוצרי חשמל – למכשירים שגילם עד 15 שנה
(מוקד אמינות אקספרס 1-700-70-71-71)
(בתוקף רק אם צוינו מפורשות ברשימה בתמורה לפרמיה מתאימה)

1. הגדרות

סעיף זה בא להגדיר את המכשירים אשר בעבורם ניתן לרכוש שירות תיקונים. אין לראות בהגדרות אלו הסכמה למתן שירות למכשירים המפורטים, אלא אם נרכשה חבילת הכיסוי הכוללת את אותם מכשירים. "המכשירים" טלוויזיה, וידאו, מיקרוגל, מקרר, מקפיא, מדיח כלים, תנור אפיה, מזגן, מכונת כביסה, מייבש כביסה, הנמצאים בדירה הנקובה ברשימה בלבד, שאינם מיועדים וגם או אינם משמשים לשימוש מקצועי וגם או מסחרי וגם או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותם יש סוכן מכירות פעיל בישראל המייבא את הדגם המבוסס, נותן שירותי אחזקה, וברשותו חלקי חילוף זמינים (נמצאים במלאי היבואן) לאותו דגם.

"טלוויזיה" – מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני בעל מנורת מסך קתודית בגודל שעד "34 – לא כולל מקרני טלוויזיה לסוגיהם ולא כולל צגי מחשב וטלוויזיות פלזמה ו-LCD.

"וידאו" – מכשיר וידאו ביתי בסטנדרט VHS המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה, באמצעות קלטות וידאו, על גבי מקלט טלוויזיה – לא כולל מכשירי וידאו ניידים המהווים חלק ממצלמת וידאו ולא כולל מצלמות וידאו.

"מיקרוגל" – מכשיר מיקרוגל ביתי – לא כולל תנור אפיה הכולל רכיב מיקרוגל. לא כולל מיקרוגל המשולב עם תנור אפיה.

"מדיח כלים" – מדיח כלים ביתי.

"תנור אפיה" – תנור אפיה ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד – לא כולל טוסטר-אובן, טוסטר מכל סוג שהוא, תנורי גז וכיריים מכל סוג, ותנור אפיה שיש בו רכיב מיקרוגל.

"מכונת כביסה" – מכונת כביסה ביתית המיועדת לכביסה במשקל של עד 8 ק"ג ומופעלת ע"י חשמל בלבד, לא כולל מכונות משולבות.

"מייבש כביסה" – מייבש כביסה ביתי המיועד לכביסה במשקל של עד 8 ק"ג, המופעל ע"י חשמל בלבד (לא כולל מייבש גז ומייבש משולב).

"מקרר" – מקרר ביתי, בנפח מקסימאלי של 720 ליטר ונפח מינימאלי של 240 ליטר (לא כולל מקרר יינות).

"מקפיא ביתי" – מקפיא ביתי כלשהו.

"מזגן" – מזגן בייתי (חלון, מפוצל, מיני מרכזי) עד 4.5 כ"ס (ועד תפוקת מדחס של 46.000 BTU) – מותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן שירות, שאינה מסכנת את הטכנאי, לא כולל מזגן נייד ומזגן המקרר באמצעות מים (צ'ילר).

"שעות עבודה" – בימים א'-ה' שהינם ימי חול משעה 08:00 עד 17:00 ובימי ו' וערבי חג מהשעה 08:00 עד השעה 13:00.

"הדירה" – הדירה המבוססת אשר פרטיה ניתנים ברשימה ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בהרחבה זו.

"הרשימה" – הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה, כפי שתעודכן מעת לעת.

"מקבל השירות" – המבוסס על פי הפוליסה לרבות מי שיחזיק בדירה ו/או מי שישתמש במכשירים המצויים בדירה מטעמו של המבוסס על פי הפוליסה.

יובהר, כי המנוי הינו למכשירים בדירה אחת בלבד, שכתובתה נקובה ברשימה.

"תקופת השירות" – מתאריך תחילת הביטוח ועד תאריך הסיום כנקוב ברשימה. הודיעה חברת הביטוח לנותן השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, באותו מועד של ביטוח או סיום הפוליסה, וזאת ללא כל הודעה של נותן השירות למקבל השירות.

"נותן השירות" – אמינות אקספרס שירותים בע"מ.

"מעבדת השירות" – אמינות אקספרס שירותים בע"מ. ו/או קבלני משנה המבצעים עבורה תיקוני מכשירים.

2. **"הזמנת שרות"** – נזקק מקבל השירות לשירותים כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד אמינות בטלפון 1-700-70-71, יזדהה בשמו, מספר הפוליסה, תעודת זהות ויתאר את התקלה.
מוקד "אמינות אקספרס" פועל 24 שעות ביממה כל ימות השנה, למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו, אולם השירותים יינתנו ב"שעות עבודה" כמפורט בסעיף 1 (הגדרות)
3. **היקף השרות** – השירות מכסה את כל שירותי התיקונים הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים והחלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט החריגים המפורטים ולמעט נזקים המכוסים בפוליסה.
4. השירות יינתן לכל המכשירים הנמצאים ומותקנים באורח קבע בדירה שכתובתה מפורטת ברשימה.
5. השירות מותנה בכך כי בתחילת תקופה השירות, המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה נאותה.
6. מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על ידי מעבדות השירות לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, או חדשים, אך יהיו תואמים וימלאו במלואם את כל הפונקציות בדומה לחלפים מקוריים.
7. מובהר כי מעבדת השירות זכאית במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר לספק למקבל השירות מכשיר חליפי, גם מתוצרת שונה, אשר שוויו יהיה כשווי המכשיר המוחלף (ועוד מובהר – לא כשווי מכשיר חדש), ובמקרה של מחלוקת על השווי, הוא ייקבע על ידי שמאי שימונה על ידי חברת הביטוח. הזכות בידי מעבדת השירות לשלם תגמול כשווי המכשיר המקולקל.
8. היה ומעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר מבטוח תוך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, והתיקון החוזר מקורו בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים או לעבודה שבוצעו בתיקון הקודם, תשא מעבדת השירות במלוא עלות התיקון. מעבדת השירות לא תחייב את מקבל השירות בתשלומים עבור חלקים כלשהם, אם הם הוחלפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות כלשהו.
9. מובהר כי הכיסוי אינו כולל תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות והיא ו/או חברת הביטוח, לא יפצו את מקבל השירות בסכום כלשהו, במקרה שביצע תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות.

חבילות השירות

- הכיסוי לחבילות השירות השונות תקף רק אם צוין במפורש ברשימה שמה של חבילת השירות שנרכשה.**
- א. **חבילת שירות – "אלקטרוניקה"**
המכשירים אשר להם יינתן שירות במסגרת חבילה זו: טלוויזיה, וידאו ומיקרוגל כהגדרתם בפרק ההגדרות.
 1. **מועד תחילת השירות** – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת השירות, או תוך 6 ימים אם המרחק גדול יותר.
 2. **מכשיר חלופי** – במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהי זכאי מקבל השירות למכשיר חליפי עד לסיום התיקון תוך 24 שעות מחלוף היום השביעי כאמור.
 3. **חריגים – במסגרת חבילה זו לא יכוסו כל תקלה או נזק כדלקמן:**
 - א. **נזק או תקלה למנורת מסך לטלוויזיה שגילה עולה על 10 שנים.**
 - ב. **נזק או תקלה לראש מגנטי לווידאו שגילו עולה על 7 שנים.**
 - ג. **נזק או תקלה למגנטרון המכשיר שגילו עולה על 5 שנים, למערכת הפעלה אלקטרונית ולמערכת פיקוד ולחצנים.**
 - ד. **נזק עקב הכנסת מתכות או תבניות שלא מיועדות לתנורי מיקרוגל.**
 - ה. **נזק או תקלה לצלחות במיקרוגל.**

- ב. **חבילת שירות – "מוצרי חשמל לבנים"**
 המכשירים אשר להם יינתן שירות במסגרת חבילה זו: מדיח כלים, תנור אפיה, מכונת כביסה ומייבש כביסה כהגדרתם בפרק ההגדרות.
1. **מועד תחילת השירות** – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת השירות, או תוך 6 ימים אם המרחק גדול יותר.
 2. **מועד סיום השירות** – לאחר ביצוע הטיפול וגם או תיקון וגם או החלפת החלקים בתוך 60 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות").
 3. **מכשיר חלופי** – במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר חליפי עד לסיום התיקון תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור, מתוצרת שונה, אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.
 4. **חריגים – במסגרת חבילה זו לא יכסו כל תקלה או נזק כדלקמן:**
 - א. **נזק או תקלה למנוע במכונת כביסה, מייבש כביסה או מדיח כלים במכשיר שגילו עולה על 10 שנים.**
 - ב. **נזק או אובדן לתבניות אפיה, רשתות ושעונים למינהם.**

- ג. **חבילת שירות – "קירור"**
 המכשירים אשר להם יינתן שירות במסגרת חבילה זו: מקרר, מקפיא ומזגן.
1. **מועד תחילת השירות** – במקרה של הפסקת פעולת קירור של מקרר או בכל מקרה שבו עקב הקלקול עובר זרם חשמלי לגוף המקרר או לידיית שלו ומחשמל או עלול לחשמל את כל הנוגע בהם – יהיה מועד תחילת השירות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשת מעבדת השירות ליתן השירות. בכל מקרה אחר:
 2. **מועד תחילת השירות** – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת שירות, או תוך 4 ימים אם המרחק גדול יותר.
 3. **מועד סיום השירות** – לאחר ביצוע הטיפול וגם או התיקון וגם או החלפת החלקים בתוך 36 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות").
 3. **מכשיר חלופי** – בשירות למקרר, אם מעבדת השירות לא תסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מכשירי חליפי עד לסיום התיקון, גם אם מתוצרת שונה אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.
 4. **חריגים – במסגרת חבילה זו לא יכסו כל תקלה או נזק כדלקמן:**
 - א. למדחס במכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
 - ב. למייצר קוביות קרח וה"קיוסק" במקרר, על כל חלקיהם.
 - ג. לחלקים הקשורים בהתקנה (לגבי מזגן) לרבות צינורות, תעלות, כבלי חשמל, תריסים ו"גרילים".
 - ד. למערכת בקרה המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים.

ימי שבתות וחגים לא יבואו במניין הימים והשעות

- חריגים כלליים**
 כתב שירות זה לא יכסה כל תקלה או נזק שנגרמו למכשיר באחד מהמקרים הבאים ו/או כתוצאה מהם:
- א. **המכשיר מצוי בתוך תקופת האחריות של פי כתב הכיסוי שהוצא על ידי היצרן ו/או היבואן.**
 - ב. **שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.**
 - ג. **פעולה שבוצעה (פתיחה, תיקון, הכנסת שינויים וכו') במכשיר על ידי גורם שלא הוסמך לכך על ידי נותן השירות בה בשעה שנותן השירות לא הפר את התחייבויותיו לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בהגדרת "הזמנת שירות" דלעיל".**
 - ד. **נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע או חדירת נוזלים למכשיר.**

- ה. נזק תוצאתי מכל סוג שהוא.
- ז. תקלות וגם או שיבושים ברשת החשמל הציבורית וגם או הביתית.
- ז. נזק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום למקום שלא על ידי נותן השירות או בניגוד להוראות היצרן או בשל גרמת נזק בזדון.
- ח. נזק או תקלה או אובדן של חלקי זכוכית, פלסטיק, פח, גומי, צינורות, גומיות אטימה, חיבורי מים, נורות למיניהן, צירים, חומרי בידוד לרבות קלקר, תיקוני חלודה, עבודות פחחות צבע וציפוי. למעט חלקי פלסטיק וגומי פנימיים אשר למבטוח אין גישה אליהם.
- ט. לתקע או לשקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
- י. נזק הנגרם ממכרסמים.
- יא. נזק הנגרם עקב חלודה ריקבון או קורוזיה.
- יב. נזק תקלה או אובדן שנגרם עקב שבר, תאונה, אש, ברק, הצפה או חבלה.

השתתפות עצמית

הסכום בו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשרות של כל מכשיר יהיה 170 ₪, התשלום ישולם למבצע השירות בפועל במועד קבלת השירות וכנגד חשבונית מס כדן. בשירות למזגן 4.5 כ"ס ישא מקבל השירות בסך 340 ₪ או בעלות התיקון בפועל, הנמוך ביניהם.

למען הסר ספק מובהר כי הקריאה לשירות משמעה גם קריאת סרק וכן כל בדיקה (או אף ביקור של טכנאי גם אם לא יתבקש לבצע בדיקה או תיקון) על פי פניית מקבל השירות או בשמו גם אם יתברר שהמכשיר תקין.

ההשתתפות העצמית המצטברת שתושלם בגין תיקונים במכשיר אחד (למעט מחשב ומדפסת) במשך שנת השירות לא תעלה על סך של 340 ₪ ולא תהיה מוגבלת במזגן 4.5 כ"ס, במחשב ובמדפסת.

במקרה של אי תשלום דמי השתתפות העצמית על ידי מקבל השירות, יהא נותן השירות זכאי להפסיק לתת את השירותים על פי כתב שירות זה ובתנאי שנתן על כך הודעה בכתב למקבל השירות ולחברת הביטוח.

אחריות לביצוע התיקונים

מקבל השירות יהיה זכאי לאחריות של שישה חודשים עבור תיקון המכשיר המבטוח ותקופת האחריות תחל ממועד סיום התיקון של המכשיר. מבצע השירות ימציא למקבל השירות כתב אחריות בגין ביצוע התיקונים כאמור לעיל. משמעות הדבר, כי במשך תקופה של שלושה חודשים ממועד ביצוע תיקון, יהיה ותתגלה תקלה במכשיר המבטוח, מקבל השירות לא ישלם השתתפות עצמית בגין קריאה אם יתברר כי התקלה מקורה בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהיא נובעת מהתיקון הקודם.

הגבלת חבות

- א. נותן השירות וגם או מבצע השירות וגם או המבטוח לא יהיו אחראים לכל נזק שייגרם למקבל השירות וגם או לכל צד שלישי כתוצאה מקום או אי קיום כתב השירות מכל סיבה, למעט אחריות אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למכשירים המבטוחים, כתוצאה מקיום או אי קיום כתב השירות מכל סיבה. נותן השירות וגם או מבצע השירות יהיו אחראים אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למכשירים המבטוחים כתוצאה משירותיהם וגם או כתוצאה מרשלנותם וגם או רשלנות עובדיהם, לרבות תיקון חוזר של המכשיר המבטוח או החלפתו בציוד תקין, תיקן מבצע השירות או נותן השירות את המכשירים המבטוחים, תיקון חוזר, או החליף אותם כאמור, יראו אותם כמי שעמדו בתנאי סעיף זה ומקבל השירות לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על פי דין.
- ב. נותן השירות וגם הוא מבצע השירות וגם או המבטוח, או מי מטעמם, לא יהיו אחראים לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רוח, או חסרונות צפויים, או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון, או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות, מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השירות או מבצע השירות הודעה בכתב על אפשרות לנזקים, הפסדים, או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדיה או שליחיה או שלוחי נותן השירות וגם או מבצע השירות.
- ג. בנוסף לכך, מסכים מקבל השירות כי בשום מקרה לא יהיה זכאי לפיצויים בסכומים העולים על ערך המכשירים המבטוחים.

ד. נותן השירות וגם או מבצע השירות לא יהיו אחראים לכל תוצאה הנובעת מאי אספקת חלפים על ידי היצרן מסיבה שאינה תלויה בנותן השירות.

תנאים כלליים

- א. השירותים יינתנו בכל מקום במדינת ישראל למעט באזורי יהודה, שומרון וחבל עזה.
- ב. השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאם של המכשירים. היה ולא יהיה ניתן לבצע את השירות במקום הימצאם של המכשירים, תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאם למעבדת השירות וחזרה על ידי מעבדת השירות ועל חשבונה והכול בתוך המועדים כאמור בסעיף 4 לעיל. השירות לשלט רחוק יינתן במעבדה בלבד. השלט יועבר למעבדה ישירות על ידי מקבל השירות ועל חשבונו.
- ג. על אף האמור בכתב השירות, נותן השרות לא יהיה מחויב לתת את השירות במצב מלחמה, גיוס כללי, או מחסור כללי בחלקי חילוף.

דוגמה