

מבלי לפגוע בזכויות ובטענת התיישנות

הנדון: הנחיות על הליך הטיפול והמסמכים הנדרשים מהמבוטח בגין נזקי מטען חו"ל (להלן – "נזקי כבודה") עפ"י פוליסת נוסעים חו"ל

בקשה מס': אירוע מיום :

בהמשך לפנייתך שבנדון ולפתיחת בקשה לתגמולי ביטוח, רצ"ב איגרת המפרטת את הליך הטיפול בבקשתך. (להלן "האיגרת")

בנוסף, אנו מפנים אותך לאתר החברה <http://www.ayalon-ins.co.il> בו מופיעה מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור. הנך מתבקש לעיין באיגרת ובמערכת הכללים בעיון. במידה והנך נתקל בקשיים בהורדת מערכת הכללים מהאתר, אנא הודיענו ואנו נשלח אליך עותק.

במסמך זה על נספחיו, מפורט תהליך הטיפול בבקשה, זכויותיך, המסמכים ו/או המידע שעליך להמציא

על מנת שנוכל לטפל במהירות וביעילות בבקשתך הנך מתבקש לשתף עמנו פעולה.

במידה וחברתנו מינתה שמאי לבדיקת בקשתך לתגמולי ביטוח, נא המצא המידע והמסמכים המבוקשים ישירות לשמאי שמונה. אין צורך לשלוח לשמאי בשנית מסמכים שכבר הומצאו על ידך לחברתנו.

להלן הפעולות שעליך לבצע במקרה של נזקי כבודה:

- במקרה של אובדן / גניבה / שוד יש לדווח ללא דיחוי למשטרה המקומית על האירוע.
- במקרה שהנזק נגרם עת הכבודה הייתה באחריותה של חברת התעופה או חברת האוניות עליך להגיש התביעה לחברת התעופה או חברת האוניות ולמצות מלוא ההליכים מולה ורק לאחר מכן להמציא לנו את המסמכים לרבות פרטי הפיצוי מהמוביל.
- במקרה שהנזק נגרם עת הכבודה הייתה בחזקת בית מלון עליך להגיש התביעה לבית המלון ולמצות מלוא ההליכים מולו ורק לאחר מכן להמציא לנו את המסמכים לרבות פרטי הפיצוי מהמלון.
- במידה וקיים ביטוח נוסף לרכוש שניזוק/אבד/נגנב עליך לדווח במיידית גם למבטח הנוסף ולהמציא לנו פרטי מבטח זה.
- להעביר לחברתנו את מלוא המידע והמסמכים המהותיים בקשר עם האירוע המצויים בידך בנוסף על המסמכים הנדרשים המצוינים בהמשך.
- בכל פניה ו/או העברת מסמך לחברתנו הנך מתבקש לציין על גביה את מספר הבקשה.

לצורך הטפול בבקשה לתגמולי בטוח ועל מנת שנוכל לקבוע עמדתנו לגביה נבקשך להמציא ו/או לחתום על הטפסים הבאים:

1. טופס הצהרת מבוטח במקרה של נזק רכוש (טופס תביעה) שלם בפרטיו וחתום ע"י המבוטח (לוט הטופס). לא נוכל להתחיל בבירור בקשתך ללא קבלת טופס בקשה (תביעה) חתום.

2. צילום של דפי הדרכון הרלבנטיים למועד השהות בחו"ל.
3. אישור משטרה מקומית – באם מדובר באובדן גניבה או שוד.
4. מסמכי פנייה ופיצוי מחברת התעופה או חברת האוניות במידה והאובדן ארע באחריותם.
5. מסמכי פנייה ופיצוי מבית המלון שבחזקתו הייתה הכבודה.
6. חשבוניות/קבלות רכישה מקוריות לגבי כל אחד מהפריטים הניזוקים.
7. צילומי נזק, ככל הקיים ברשותך.
8. אישור אי הגשת תביעה והעתק פוליסה רלבנטית - באם קיים ביטוח נוסף לרכוש.

לאחר קבלת מלוא המידע והמסמכים המהותיים לברור החבות, בכפוף לקיומו של כיסוי ביטוחי וגמר הבירור - תפעל חברתנו למשלוח המחאה מתאימה בגין הנזק ע"פ תנאי הפוליסה. באם קיים חוב כלשהו, הסכום יקוזז מתגמולי הביטוח. היה ויאושר תשלום חלקי או לא יאושר תשלום כלל- תקבל מכתב המפרט הנימוקים לכך

לתשומת לבך: תקופת התיישנות הבקשה (תביעה) לפי חוק חוזה הביטוח הינה 3 שנים מתאריך האירוע בכפוף לדין. הגשת תביעה/העברתה לטיפולינו ומהלך הטיפול אינם עוצרים את מרוץ ההתיישנות. רק הגשת התביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות. מועד האירוע המצוין לעיל הינו הידוע לנו במועד המכתב.

העתק: סוכן הביטוח

בכבוד רב,
מש"ל - מרכז שרות לקוחות איילון
טלפון: 6679 * פקס: 03-7569578
איילון חברה לביטוח בע"מ

ביטוחי חו"ל נוספים - המשךב. האם ברשותך כרטיסי אשראי בינלאומיים? לא כן, נא סמן:

סוג כרטיס

מס' כרטיס

ג. האם ברשותך פוליסת ביטוח דירה ו/או פוליסת כל הסיכונים עם הרחבת "כל הסיכונים לחו"ל"? לא כן

אם כן-באיזו חברת ביטוח, והאם הפוליסה/ות כוללת/ות כיסוי לפריט/ים מהפריטים הנתבעים?

ד. האם בכוונתך לתבוע מבטח נוסף פרט לחברה המבטחת בפוליסה זו? לא כן**הצהרה**

הנני מצהי/לה בזה כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים מלאים ומדויקים למיטב ידיעתי. הנני מאשר כי שלא השמטתי שום פרט וכי סכום התביעה הוא הנזק האמיתי שנגרם לי מחמת האירוע המתואר לעיל.

תאריך

ת.ז.

חתימת התובע/ת