

## פירוט השירות ללקוחות "פריים סרוויס":

כתב התחייבות זה, מצורף לכתב השירות לנזקי צנרת בפוליטת ביטוח המבנה שרכשת. בכתב ההתחייבות, תוכל למצוא את פירוט השירותים המשלימים והמורחבים, להם אתה זכאי כלקוח מועדף של שירות ה"פריים סרוויס". שירות ה"פריים סרוויס" מעניק לך מעטפת ביטחון ושקט נפשי ומתן פתרון לכל בעיה בה אתה עשוי להיתקל במקרה שנגרם נזק צנרת למבנה המבונה.

### ניהול ממוקד לקוח

#### מנהל לקוח אישי:

לאחר פתיחת קריאת שירות ממוקד "פריים סרוויס" תנותב למנהל הלקוח הייעודי לך. המנהל ימסור לך את מספר הטלפון הישיר שלו ועניק לך טיפול אישי ומסור לאורך כל תהליך הטיפול בקריאתך. המנהל יהיה בקיא בכל שלב בתהליך השירות ובסיומו יערוך סקר שביעות רצון על מנת לוודא את שביעות רצונך המלאה.

#### תיאום ביקורים:

תיאום זמני ההגעה של בעלי המקצוע יהיה גמיש ובהתאמה ככל האפשר ללוח הזמנים שלך. חלון זמן הגעה יעמוד על שעתיים עם התראת זמן לפי בקשתך.

#### השתתפות עצמית:

סכום ההשתתפות העצמית שייגבה ממך בעת קרות נזק, יעמוד עד לגובה סכום השתתפות עצמית אחד לאירוע ולא כפי שמקובל לגבות - סכום השתתפות לכל מוקד נזק בנפרד.

#### אפשרות לפתיחת קריאה באינטרנט:

מוקד "פריים סרוויס" מעמיד לרשותך את האפשרות לפנות אלינו בכל דרך שנוחה לך. במידה ואתה מעוניין לפתוח קריאה באמצעות האינטרנט כל שעליך לעשות הוא להיכנס לאתר שלנו: [WWW.PRIMESERVICE.CO.IL](http://WWW.PRIMESERVICE.CO.IL) ללחוץ על כפתור "פתח קריאות שירות" ולמלא את פרטיך. המנהל האישי שלך ייצור איתך קשר בחלון זמן של שעה לכל היותר מרגע קליטת הקריאה במוקד.

### טכנולוגיות, כלים ופתרונות

#### הדמיה תרמית:

שימוש במערכת משוכללת לאיתור נזקי צנרת באמצעות הדמיה תרמית - במידת הצורך.

#### Art Gallery

מחלקה אומנותית - מתמחה בטכניקות צבע ייחודיות, בשחזור אריחים מיוחדים ובמתן פתרונות יצירתיים להשלמת קרמיקה וריצוף.

#### מחלקת בקרת מומחים:

מחלקה לניהול, בקרה ופיקוח על השירות ולמתן מענה ופתרונות מיידיים לבעיות חריגות. אגף שמאות במסלול מואץ.

#### איטום מקיף:

תיקון וחיכוך איטום לקוי (רובע) במטבחים חדרי אמבטיה ושירותים תמורת השתתפות עצמית בסך 80 ₪ בלבד. במידה ונגרמו נזקים גלויים כתוצאה מנזקי איטום אלה - יעשה הטיפול בהם תמורת השתתפות עצמית מלאה. אין כיסוי לנזקי צד ג' הנובעים מאיטום לקוי.

#### כיסוי מלא לסתימות:

במידה ולא ניתן לפתוח סתימה באמצעות קפיץ ידני, כמתחייב מכתב השירות לשירותי החירום, יינתן כיסוי מלא לסתימות מכל סוג שהוא תמורת תשלום שלא יעלה על דמי השתתפות עצמית מלאה.

#### התקנות ותיקוני אינסטלציה קלים:

התקנת אביזרי אינסטלציה כגון: ברזים, ניאגרות, סיפונים וכד' לפי מחירון מוזל במיוחד ללקוחות "פריים סרוויס".