

תאריך:

לכבוד

א.ג.נ.,

מבלי לפגוע בזכויות ובטענת התיישנות

**הנדון:** הנחיות על הליך הטיפול בגין נזקי מים מצנרת הדירה עפ"י פוליסת דירה – שרברב הסדר  
בקשה מס': אירוע מיום:

בהמשך לפנייתך שבנדון ולפתיחת בקשה לתגמולי ביטוח, (להלן "הבקשה") מצורף בזאת חוברת "מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" של חברתנו (להלן "מערכת הכללים") וכן מסמך "הליך בירור ויישוב תביעה" המתאר את הליך הטיפול בבקשה (להלן "מסמך הליך בירור").

הנדן מתבקש לעיין ב"מסמך הליך הבירור" ו"מערכת הכללים". כמו כן תוכל לצפות באתר החברה [www.ayalon-ins-co.il](http://www.ayalon-ins-co.il) באזור "המידע האישי" במסמכים הרלוונטיים הקשורים לדרישה זו.

מאחר ובעת הצירוף לביטוח נבחר על ידך שרברב הסדר לטיפול בנזקי מים, הנך מתבקש לבחור שרברב מתוך רשימת השרברבים שבהסדר עם איילון (להלן - "רשימת השרברבים"). רשימת השרברבים מתעדכנת מעת לעת ותהיה זמינה לציבור באמצעות אתר האינטרנט של איילון לעיל. לנוחיותך, הרשימה מצורפת כנספח א' למכתב זה.

**לתשומת לבך - קיימת לך אפשרות בחירה מלאה מבין השרברבים הנמנים עם הרשימה. הינך מתבקש לבחור מרשימה זו שרברב לצורך תיקון הנזק המדווח ולהודיענו על בחירתך.**

איילון תתאם עבורך ובשיתוף איתך את מועד הגעת השרברב לביתך לצורך איתור הנזק ולתיקונו. לעיתים טיפול בנזק אורך זמן ממושך יותר שכן קיים צורך לאתר את מקור הנזק, חשיפת מקור הנזק, תיקונו, ייבוש המקום ופעולות סגירה המתבצעים על ידי בעלי מקצוע שונים. בתום מתן השרות תקבל מסמך מסכם כמפורט בסעיף 3.

**להלן מספר דגשים:**

#### **1. רשימת שרברבים בהסדר**

מספר השרברבים ברשימת השרברבים בכל מחוז מאפשר לאיילון לתת שרות נאות למבוטחיה (בשים לב, בין היתר, לפריסה גיאוגרפית בתוך המחוז). מספר השרברבים לא יפחת מ-12 שרברבים ובמנינם תחשב חברת שרברבים<sup>1</sup> כשלושה שרברבים. פחת מספר השרברבים במחוז מסוים מ-12 תאפשר לך איילון לבחור בכל שרברב, על אף שרכשת פוליסת שרברב הסדר, ואתה תישא בהשתתפות עצמית כאילו בחרת בשרברב שבהסדר.

<sup>1</sup> חברה המספקת שירותי תיקון תקלות אינסטלציה ותיקון נזקי מים המעסיקה, במישרין או בעקיפין, 20 נותני שירות לפחות.

## 2. זמינות מתן השרות על ידי שרברב שבהסדר

א. תיקון הנזק יחל לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פנייתך לשרברב שבהסדר (להלן - "מועד הביקור") אלא אם אישרת אחרת; לעניין זה, "יום עבודה" - כל יום מימי השבוע זולת אם הוא יום שבת, ימי שבתון, מועד ממועדי ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948, ויום העצמאות.

ב. אם פנית מבוטח לארבעה שרברבים שבהסדר לפחות, כאשר כל אחד מהם ציין כי אינו יכול להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה, הנך מתבקש להודיע על כך לאיילון, ואיילון תתאם עבורך מועד להגעת שרברב שיגיע אליך לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד הודעתך לאיילון. לא תואמה הגעת שרברב כאמור, הנך רשאי לפנות לכל שרברב ולשלם השתתפות עצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר.

ג. נקבע מועד ביקור, לא יעלה זמן ההמתנה לשרברב שבהסדר על שעתיים מעבר למועד הביקור שנקבע.

ד. נקבע מועד ביקור, איילון אינה רשאית להודיע לך על דחיית מועד הביקור לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם. אם הודיעה לך איילון על דחיית הביקור לפני השעה 20:00 כאמור, איילון תתאם עמך מועד ושעה חדשים לביקור שייערך תוך יום עבודה אחד, אלא אם ביקשת אחרת; אם הודיעה לך איילון על דחיית הביקור וקבעה לך מועד ביקור חדש כאמור, איילון לא תורשה לדחות מועד ביקור זה פעם נוספת.

ה. נקבע מועד ביקור ולא הגיע השרברב שבהסדר בזמן שנקבע (להלן - "השרברב הראשון"), ללא שקיבל את אישורך מראש או ללא שהודיע לך על דחיית הביקור, בהתאם לסעיף ד' יחלו הוראות אלה:

(א) היה זמן ההמתנה לשרברב הראשון בין שעתיים לשלוש שעות, הנך רשאי לבחור שרברב אחר מרשימת השרברבים שבהסדר שימשיך בתיקון נזק המים ובתנאי שלא נערך ביקור נוסף של השרברב הראשון.

(ב) עלה זמן ההמתנה על שלוש שעות, והודעת על כך לאיילון, תתאם עבורך איילון מועד להגעת השרברב הראשון שיגיע אליך לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעתך לאיילון או במועד אחר אם ביקשת זאת; לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיאום נוסף מצד איילון, תאפשר לך איילון לבחור בכל שרברב, על אף שרכשת פוליסת הסדר, ואתה תישא בהשתתפות עצמית כאילו בחרת בשרברב שבהסדר.

## 3. מסמך מסכם בעניין מתן שרות

בסיום השרות על ידי השרברב שבהסדר, איילון תמסור לך מסמך מסכם הכולל פירוט לגבי השרות שניתן לך. המסמך יכלול, לכל הפחות, את אלה:

א. ממצאי השרברב לגבי מקור הנזק.

ב. הפעולות אשר נדרשו לדעתו לתיקון הנזק.

ג. פירוט הביקורים שתואמו מולך ופעולות התיקון שבוצעו בכל ביקור. תואם ביקור אך לא התקיים בפועל או שלא בוצע תיקון, תפרט איילון את הסיבה לכך.

מסירת המסמך כאמור תהיה בכתב או באמצעי אלקטרוני, בהתאם לבחירתך.

#### 4. אחריות חברת ביטוח

איילון אחראית על איכות התיקון והשרות שיינתנו לך על ידי השרברב שבהסדר, לרבות זמינות השרות וסיום התיקון בזמן סביר.

#### 5. דירוג שרברבים שבהסדר

- א. בסיום מתן השרות על ידי שרברב שבהסדר, לרבות במקרה שבו לא בוצע תיקון על ידי השרברב, תערוך איילון, או סוקר מטעמה, בירור עמך לגבי שביעות רצונך מהשרות שקיבלת.
- ב. בירור כאמור יכלול מתן ציון לשרברב שבהסדר. הציון יקבע, בין היתר, על בסיס השרות, מהירות מתן השרות ואיכות התיקון שבוצע על ידי השרברב שבהסדר, ככל שבוצע. בירור כאמור יכול שייערך באופן מדגמי ויהיה בהתאם לכללים סטטיסטיים מקובלים. הבירור יערך עם המבוטחים שקיבלו מסמך מסכם בעניין מתן השרות בהתאם לסעיף 3 לגבי החודש שחלף.
- ג. הבירור ייערך באמצעים אלקטרוניים<sup>2</sup>. אם תבקש שהבירור ייערך באמצעים שאינם אלקטרוניים, תאפשר זאת איילון.
- ד. הציון שייקבע לשרברב שברשימת השרברבים שבהסדר יחושב כממוצע הציונים שניתנו לשרברב בשנה האחרונה.
- ה. איילון תעדכן, לכל הפחות, אחת לחודש את דירוג השרברבים שבהסדר.

#### הנחיות נוספות:

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

#### להלן הפעולות שעליך לבצע במקרה של נזקי מים מצנרת הדירה למבנה הדירה ו/או תכולתה:

- עליך לנקוט באמצעים סבירים למניעת / הקטנת הנזקים בעטיו של האירוע.
- במידה וקיים ביטוח נוסף לרכוש שניזוק עליך לדווח במיידית גם למבטח הנוסף ולציין זאת בפנינו.
- להעביר לאיילון את מלוא המידע והמסמכים המהותיים בקשר עם האירוע המצויים בידך בנוסף על המסמכים הנדרשים המצוינים בהמשך.
- בכל פניה ו/או העברת מסמך לאיילון 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. חשבוניות / קבלות / תעודת אחריות של מקור הנזק, במידה וזוהה כזה ובמידה וקיימות ברשותך.
3. הצעות תיקון לרכוש הניזוק, ככל הקיים ברשותך.

<sup>2</sup> מסרון (SMS), יישמון, דואר אלקטרוני, אתר אינטרנט ייעודי או אתר האינטרנט של איילון.

4. חשבונות / קבלות תיקון לגבי כל אחד מהפריטים הניזוקים שנרכשו או תוקנו כתוצאה מאירוע הנזק במידה ובכוונתך לממש את זכותך לכוון את הנזק. תשומת לבך מופנית לכך כי זכות הכינון או הרכישה מחדש של פריטי תכולה ו/או פריטי מבנה שניזוקו מוגבלת להיקף ולתקופה המצוינים בתנאי הפוליסה לגבי "ערך כינון" ואינה חלה על תכשיטים.
5. צילומי נזק – באם מצויים כאלה ברשותך.
6. אישור אי הגשת תביעה והעתק פוליסה רלבנטית - באם קיים ביטוח נוסף למבנה מטעמך או מטעמו של אחר.
7. אישור הסרת שיעבוד באם קיים שיעבוד בפוליסה על מבנה הדירה ומבנה זה ניזוק כתוצאה מהאירוע, יש להמציא אישור מהמשעבד בדבר גובה החוב או אישור הסרת שיעבוד. באם קיים עיקול על זכויותיך – יש לדאוג להסרתו והמציא לנו אישור על כך. באם לא יוסר על ידך בתוך זמן סביר יתכן ויהא עלינו לשלם לבעל זכות העיקול ו/או השעבוד.
8. העתק הסכם שכירות – באם הדירה המבוטחת נשכרה על ידך מאחר.
9. אישורים אסמכתאות לגבי מועד הפירעון בפועל של תשלומי הוצאות נלוות במידה והיו כאלה אשר בוצעו על ידך – באם בוצעו.
10. טופס אישור ביצוע להעברה בנקאית של תגמולי הביטוח וצילום המחאה (צ"ק).

לאחר קבלת מלוא המידע והמסמכים המהותיים לברור החבות, בכפוף לקיומו של כיסוי ביטוחי וגמר הבירור - תפעל איילון 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

באפשרותך לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה (באמצעות דוא"ל/מסרון או דואר ישראל)

לתשומת לבך: תקופת התיישנות הבקשה (תביעה) לפי חוק חוזה הביטוח הינה 3 שנים מתאריך האירוע בכפוף לדין. הגשת תביעה/העברתה לטיפולנו 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.

בכבוד רב,  
מש"ל - מרכז שרות לקוחות איילון  
טלפון: 6679 \* פקס: ~S62~  
איילון חברה לביטוח בע"מ



מחלקת תשלומי ביטוח  
תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
~S63~  
א.ג.ג.

**הנדון: תשלום תגמולי הביטוח בהעברה בנקאית**

במסגרת מאמצי החברה לשמור על רמת שרות גבוהה, הרינו להודיעכם כי חברתנו מבצעת תשלומים ללקוחות/תובעים באמצעות העברה ישירה לחשבון הבנק בלבד. ההעברה הבנקאית תבצע רק לאחר בירור הדרישה, קיומה של חבות ביטוחית ולאחר תהליכי אישור של התשלום בהתאם לנוהלי החברה.

הודעה על ביצוע ההעברה תישלח במקביל לביצוע התשלום בפועל. על מנת שנוכל לבצע את ההעברה הנ"ל, נבקשכם להעביר אלינו ע"ג הספח המצ"ב את הפרטים הדרושים ובנוסף להעביר אלינו צילום העתק המחאה של החשבון אליו יועבר התשלום (יש לרשום "מבוטל" על המחאה).  
התשלום בהעברה בנקאית הינו בטוח יותר, יזרוז את תהליך העברת התשלום אליכם ויחסוך זמן יקר שלנו ושלכם.

תודה על שיתוף הפעולה !!!

=====

נא להחזיר לפקס 7569557 – 03

לכבוד  
איילון חברה לביטוח בע"מ  
מח' הנה"ח  
רח' אבא הלל סילבר 12, רמת-גן 52008

**הנדון: אישור פרטים לצורך העברה בנקאית**  
בקשה מס' ~S05~ אירוע מיום ~S08~

הריני מצהיר בזאת כי ברצוני לקבל את התשלום בהעברה בנקאית לחשבון שפרטיו להלן וזיכוי החשבון ישמש אישור לקבלת תגמולי הביטוח.

שם המוטב (עפ"י הרישום בפוליסה)/בעל ח-ן		מס ת.ז. / ח.פ.	
מספר טלפון נייד		דואר אלקטרוני @	
שם הבנק	מס הבנק	שם הסניף	מס הסניף
שם הבנק	מס הבנק	שם הסניף	מס הסניף
תאריך	שם מוטב/ מורשה החתימה		חתימה

נספח א – רשימת שרברבים בהסדר

מחוז	שם השרברב או חבר השרברבים	כתובת	פרטי התקשרות	האם חברת שרברבים

לידיעתך, הציון שהתקבל מדירוג השרברבים שבהסדר ומספר המבוטחים שדרגו אותו מעודכן באתר איילון