

## מבוטח/ת יקר/ה

### תהליך קבלת שירות בתחום נזקי המים בביטוח דירה במידה ונבחר שרברב שבהסדר

#### דברי הסבר

בהתאם לבחירתך, פוליסת הביטוח שבידך מכסה סיכוני מים ונוזלים אחרים באמצעות "שרברב שבהסדר" שייבחר על ידך בקרות מקרה ביטוח.

איילון מנהלת רשימת שרברבים שבהסדר. הרשימה תתעדכן מעת לעת ותהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של איילון [/https://www.ayalon-ins.co.il](https://www.ayalon-ins.co.il)

לאחר קבלת הדיווח על ידך תמסור לך איילון את רשימת השרברבים שבהסדר (הרשימה תכלול בין היתר את פרטי ההתקשרות עם השרברב, \*הציון שהתקבל מדירוג השרברבים שבהסדר ומספר המבוטחים שדרגו אותו וכו'). הרשימה תימסר לך בכתב או באמצעות מסירת קישור לדף אתר האינטרנט של איילון שבו מפורסמת הרשימה, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעות מסרון (SMS).

על מנת שנוכל לתת לך שירות נאות הרשימה כוללת לפחות 12 שרברבים בכל מחוז. במקרה ופחת מספר השרברבים במחוז מסוים מ-12 תאפשר לך איילון לבחור בכל שרברב, על אף שרכשת פוליסת הסדר, ואתה תישא בהשתתפות עצמית כאילו בחרת בשרברב שבהסדר.

היה ובחרת בשרברב שבהסדר שאינו חברת שרברבים ותיקון שבוצע על ידו הוא תקלת אינסטלציה בלבד, תאפשר איילון לתקן את נזק המים באמצעות חברת שרברבים שתהיה מבין החברות שהתקשרו עמה.

#### זמינות מתן השירות על ידי שרברב שבהסדר

(1) 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.

(2) פנית לארבעה שרברבים שבהסדר לפחות, כאשר כל אחד מהם ציין כי אינו יכול להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה והודעת על כך לאיילון, תתאם איילון מועד להגעת שרברב שיגיע אליך לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד הודעתך לאיילון. לא תואמה הגעת שרברב כאמור, יראה כאילו בחרת במסלול כל שרברב, ואתה תשלם את דמי ההשתתפות העצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר.

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

(4) נקבע מועד ביקור, לא תודיע איילון או מי מטעמה לך על דחיית מועד הביקור לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם. הודיעה לך איילון על דחיית הביקור לפני השעה

20:00 כאמור, תתאם עמך איילון מועד ושעה חדשים לביקור שייערך תוך יום עבודה אחד, אלא אם ביקשת אחרת. הודיעה לך איילון על דחיית הביקור וקבעה לך מועד ביקור חדש כאמור, לא תורשה לדחות מועד ביקור זה פעם נוספת.

(5) נקבע מועד ביקור ולא הגיעה השרברב שבהסדר בזמן שנקבע (להלן - "השרברב הראשון"), ללא שקיבל את אישורך מראש או ללא שהודיעו לך על דחיית הביקור, בהתאם לסעיף קטן (4) 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 איילון מועד להגעת השרברב הראשון שיגיע אליך לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעתך לאיילון או במועד אחר אם ביקשת זאת. לא הגיעה 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.

#### **דירוג שרברבים שבהסדר**

(6) בסיום מתן השירות על ידי שרברב שבהסדר, לרבות במקרה שבו לא בוצע תיקון על ידי השרברב, תערוך איילון, או סוקר מטעמה, בירור איתך לגבי שביעות רצונך מהשירות שקיבלת.

(7) בירור כאמור יכלול מתן ציון לשרברב שבהסדר. הציון יקבע, בין היתר, על בסיס השירות, מהירות מתן השירות ואיכות התיקון שבוצע על ידי השרברב שבהסדר, ככל שבוצע.

(8) הבירור ייערך באמצעים אלקטרוניים. היה וביקשת שהבירור ייערך באמצעים שאינם אלקטרוניים, תאפשר זאת לך איילון.

(9) הציון שייקבע לשרברב שברשימת השרברבים שבהסדר יחושב כממוצע הציונים שניתנו לשרברב בשנה האחרונה.

(10) איילון תעדכן, לכל הפחות, אחת לחודש את דירוג השרברבים שבהסדר.

#### **אחריות חברת ביטוח**

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

#### **מסמך מסכם בעניין מתן שירות**

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

- ממצאי השרברב לגבי מקור הנזק.
- הפעולות אשר נדרשו לדעתו לתיקון הנזק.
- 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.