

פירוט הליך בירור ויישוב תביעה - בנזק רכוש בדירה בגין נזקי מים

(במסגרת כיסוי שרברב שבהסדר)

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך: מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

1. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך לפעול באחת מהדרכים הבאות:

א. כניסה לאתר חברת הראל, תחת קטגוריית "הגשת תביעה בגין נזקי מים" או לחפש דרך תיבת החיפוש "נזק מים בדירה", לבחור מרשימת השרברבים המצוינים באתר החברה את השרברב וליצור עמו קשר טלפוני בהתאם למספר הטלפון המצוין לצדו, שינתב אותך למוקד חברת ניהול התביעות הרלוונטי.

ב. פניה לאחד ממוקדי השירות של חברות ניהול התביעות המצוינים בפוליסה או בגב החוברת. בפניה למוקד תוכל לבקש לקבל את רשימת השרברבים בכתב או באמצעי אלקטרוני לבחירתך.

2. חברת הניהול תנהל ותלווה את כל הטיפול בתביעה לרבות מינוי מומחים/בעלי מקצוע נוספים להשלמת התיקון. לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

3. עם הפניה אל מוקד השירות של חברת ניהול התביעות, תיפתח תביעה בחברה שתכלול בין השאר את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע ותיאור הנזק הנטען. עם פתיחת התביעה יישלח אלייך מסרון עם מספר התביעה.

4. אם אין בכוונתך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתנו והדיווח הינו לידיעה בלבד (למשל במקרה בו בכוונתך לתבוע את צד ג' בגין הנזק שגרם לך) אנא ציין זאת במפורש בעת הדיווח למוקד.

5. תיקון הנזק יחל לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פניית המבוטח למוקד חברת ניהול התביעות וזימון השרברב, אלא אם אישר המבוטח 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.

בקש המבוטח ארבעה שרברבים לפחות כאשר נמסר לו לגבי כל אחד מהם שאינו פנוי להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה והודיע על כך, תתאם חברת ניהול התביעות שרברב שיוגע למבוטח לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פניית המבוטח לחברת הניהול. ככל שלא תתואם הגעה כאמור, רשאי המבוטח לזמן שרברב פרטי, ויישא בסכום השתתפות עצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר. [למעט במקרה של ביטוח דירה במסגרת פוליסת משכנתא בטוחה (ב)]

6. נקבע מועד להגעת שרברב, לא יעלה זמן ההמתנה על שעתיים מעבר למועד שתואם.
7. נקבע מועד להגעת שרברב, לא תודיע חברת הניהול על דחיית המועד לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם. הודיעה חברת הניהול על דחיית המועד, כאמור, תתאם למבטח מועד אחר שיתקיים תוך יום עבודה אחד, אלא אם בקש המבטח אחרת. הודיעה חברת הניהול על דחיית ביקור ותאמה מועד חדש, לא תורשה לדחות את מועד התיאום החדש.
8. נקבע מועד ולא הגיע שרברב בזמן ללא שקיבל אישור המבטח מראש או ללא שהודיע על דחיית הביקור, כאמור בסעיף 7 יחולו הוראות אלה:
- א. היה זמן ההמתנה לשרברב בין שעתיים לשלוש, רשאי המבטח לבחור שרברב אחר מרשימת השרברבים של חברת הניהול המטפלת בתביעה ובתנאי שלא נערך ביקור של השרברב הראשון.
- ב. עלה זמן ההמתנה על שלוש שעות, והודיע המבטח על כך לחברת הניהול, תתאם חברת הניהול מועד להגעת השרברב הראשון לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעת המבטח או במועד אחר ככל שהמבטח ביקש זאת. לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיאום נוסף, רשאי המבטח לזמן שרברב פרטי, אולם יישא בסכום השתתפות עצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר. [למעט במקרה של ביטוח דירה במסגרת פוליסת משכנתא בטוחה (ב)]
9. הראל תהיה אחראית על איכות התיקון והשירות שיינתנו למבטח על ידי שרברב שבהסדר, לרבות זמינות השירות וסיום התיקון בזמן סביר.
10. חברת הניהול ו/או החברה, על פי שיקול דעתה המקצועי, יכול ותמנה שמאי, לבדיקת מקרה הביטוח, לרבות הנסיבות וגובה נזק.
11. ללידיעתך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול וחברת הניהול ו/או החברה תמנה מומחים נוספים מטעמה. לדוגמא, מהנדסים, חוקרים כיוצ"ב (להלן: "מומחים").
- תפקיד המומחים הממונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה, ולהעריך את גובה הנזק.
- אין באמור לעיל כדי לקבוע, כי חברתנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.**
- בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שנתנו אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, יוכרו בכיסוי בכפוף למגבלת סכום הביטוח ובתנאי שנתנה הודעה מראש למבטח.
12. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, ככל שהדבר רלוונטי, יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה על תשלום / תשלום חלקי או דחיית התביעה.
- יודגש, כי תהליך טיפול בתביעה, לרבות משלוח שרברב לדירה, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**
13. ללידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגינך.

14. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12, בסיום הטיפול בתביעה, ישלח אלייך ולסוכן הביטוח שלך מסמך מסכם הכולל פירוט לגבי השירות שניתן לך; המסמך יכלול, בין היתר, ממצאי השרברב לגבי מקור הנזק, הפעולות שבוצעו לדעתו לשם תיקון הנזק, פירוט הביקורים ופעולות התיקון שבוצעו בכל ביקור אשר יהווה את הודעת התשלום.

לאחר משלוח המסמך המסכם ייערך עמך בירור לגבי שביעות הרצון מהשירות שקיבלת. בירור כאמור יכלול מתן ציון לשרברב שבהסדר שייקבע בין היתר, על בסיס מהירות מתן השירות ואיכות התיקון שבוצע על ידי השרברב. הבירור ייערך באמצעים אלקטרוניים, אלא אם המבוטח בקש מראש כי הבירור ייערך באמצעים שאינם אלקטרוניים.

אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.

15. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן באתר החברה www.harel-group.co.il בסטטוס תביעתך בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".

16. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.