

"טופ האוס" **פוליסה לביטוח מבנה ותכולה לדירה**

2-12	תנאי הפוליסה
13-14	תקציר כתבי השירות
15	כתב שירות לשירותי חירום - ש.ח.ר
16	כתב שירות לעזרה ראשונה לשיניים - ש.ח.ר
17	כתב שירות "בלי טובות" - ש.ח.ר
18-19	כתב שירות "בדק בית" - ש.ח.ר
20-21	כתב שירות מוקד וטרינרי - ש.ח.ר
22	כתב שירות מוקד מומחים - ש.ח.ר
23-24	כתב שירות טלויזיה חליפית - ש.ח.ר
25-30	כתב שירות ביקורופא - ביקורופא
31-35	כתב שירות לאחזקה ותיקון מכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים - מעבדות דאש-פל
36-38	כתב שירות למחשבים ביתיים - ש.ח.ר
39-44	כתב שירות "סקונד אופינון" - סקונד אופינון ישראל



"טופ האוס" **פוליסה לביטוח מבנה ותכולה לדירה**

פוליסה זו היא חוזה בין

"מנורה" חברה לביטוח בע"מ (להלן - "המבטח")

לבין

המבוטח ששמו נקוב ברשימה (להלן - "המבוטח")

לפיו מסכים המבטח לשלם למבוטח תגמולי ביטוח בשל מקרי ביטוח שארעו בתקופת הביטוח, בגבולות סכומי הביטוח, תמורת דמי הביטוח, הנקובים ברשימה המהווה חלק בלתי נפרד מפוליסה זו.

פרק א' - ביטוח הדירה

1. הדירה

לענין פוליסה זו "הדירה" משמעה - המבנה של הדירה או הבית הנזכרים במפרט, מרפסות, צנרת, מיתקני כיוב ואינסטלציה, מיתקני הסקה, דוודים, מערכות סולריות ומיתקני טלפון וחשמל השייכים לדירה, שערים, גדרות ודרכים מרוצפות השייכים לדירה וכל החלקים הקבועים של הדירה או המחוברים אליה חיבור של קבע, אך לא חלקי הדירה המשמשים לעסק בלבד.
אם הדירה מצויה בבית משותף כוללת היא גם את חלקו של המבוטח ברכוש המשותף של הבית המשותף וכן הצמדות מיוחדות שיש לדירה; לענין זה, "בית משותף" - בית הרשום כבית משותף בפנקסי המקרקעין וכן בית מגורים שיש בו שתי דירות או יותר ושאינו רשום כאמור.

2. מקרה הביטוח

מקרה הביטוח הוא אבדן או נזק שנגרמו לדירה בתקופת הביטוח כתוצאה מאחד או יותר מהסיכונים המפורטים להלן:
א. אש, ברק, רעם וכן עשן שהוא תופעה יוצאת דופן ולא תופעה קבועה;
ב. התפוצצות או התלקחות;
ג. סערה, לרבות גשם, שלג וברד שבאו בשעת סערה, למעט דליפת מי גשם מבעד לקירות או לתקרה או ספיגתם בהם ולמעט נזק הנגרם לגדרות ולשערים;
ד. נפילת כלי טיס, נפילת חפצים מכלי טיס, רעד על קולי הנגרם מכלי טיס;
ה. מגע או התנגשות של כלי רכב בדירה, למעט כאשר כלי הרכב נהוג בידי המבוטח או בן זוגו, ילדיו, הוריו או קרובים אחרים שלו המתגוררים עמו דרך קבע בדירה (להלן - "בני משפחתו");
ו. פעולות זדון, למעט:
(1) פעולות זדון שנעשו בעת שהדירה היתה פנויה למעלה מששים ימים רצופים או שבפועל לא התגוררו בה באופן סדיר למעלה מששים ימים רצופים (להלן - "דירה שאינה תפוסה");
(2) פעולות זדון שנעשו בידי המבוטח או בני משפחתו, או בהסכמתם;
(3) פעולות זדון שנעשו בידי בני אדם המתגוררים בדירה ברשות המבוטח או בהסכמתו;
ז. גניבה, שוד, פריצה, או נסיון לבצעם, למעט כאשר הדירה אינה תפוסה;
ח. התקהלות אסורה והתפרעות;
ט. רעידת אדמה ובלבד שהמבוטח לא ויתר על כיסוי כנגד סיכון זה, בדרך האמורה בתקנה 5א; ואולם לענין ההשתתפות העצמית בנזק כתוצאה מרעידת אדמה ייחשבו כמקרה אחד רעידות אדמה שארעו במשך 48 שעות רצופות אחרי התרחשותה של רעידת אדמה ראשונה. במקרה נזק עקב רעידת אדמה, ישא המבוטח ב-10% מסכום הביטוח.
י. שטפון או הצפה ממקור מים חיצוני;

3. סיכונים לא מכוסים

פרק זה אינו מכסה אבדן או נזק שנגרמו כתוצאה מאחד או יותר מהגורמים האלה:
א. מלחמה, פעולות אויב, פיגועים חבלניים;
ב. מלחמת אזרחים, מרד, התקוממות צבאית או עממית, מהפכה;
ג. קרינה מייננת, זיהום רדיואקטיבי, תהליכים גרעיניים, חומר גרעיני או פסולת גרעינית;
ד. תפיסה, הפקעה, החרמה, השמדה או הריסה של רכוש בידי הממשלה, הצבא, רשות מקומית או אדם הפועל על פי דין.

פרק ב' - ביטוח התכולה

4. התכולה

לענין פוליסה זו "תכולה" משמעה - כל דבר וחפץ הנמצאים בדירה, למעט הנמצאים בגינה, בחדר מדרגות, על גדרות או על דרכים מרוצפות שהינם חלק מהדירה, והינם בבעלותם, בחזקתם או באחריותם של המבוטח או בני משפחתו ולמעט:
א. כלי רכב מנועיים, קראוונים, נגררים, כלי שיט וכלי טיס;
ב. בעלי חיים;
ג. ניירות ערך, איגרות חוב, תעודות מניה, תעודות מילווה;
ד. חוזים, מסמכי התחייבות, שטרי מכר, תעודות ומסמכים למיניהם;

- ה. זהב, כסף או מתכת יקרה, כשהם במצב גלמי, יהלומים ואבנים יקרות שאינם חלק מתכשיט;
 ו. בולי הכנסה ובולי דואר שאינם חלק מאוסף בולים;
 ז. כלי נשק, תחמושת וחומרי נפץ; (למעט אקדח פרטי בבעלותו של המבוטח והמוחזק כדין);
 ח. כתבי יד, תכניות, שרטוטים, תרשימים, מדגמים, דפוסים תבניות;
 ט. פנקסי חשבונות וספרי עסק אחרים;
 י. ציוד ומלאי המשמשים לעסק;
 יא. פריטים המוחזקים בקומיסיון;
 יב. שיקים, המחאות נוסעים, המחאות דואר, שטרי חוב ושטרות למיניהם, כרטיסי נסיעה, טיסה והפלגה, כרטיסי אשראי וכרטיסי הגרלה.

5. הגבלת אחריות המבטח לגבי פריטי תכולה מסויימים

- אם לא צויינו במפרט סכומי ביטוח מיוחדים לגבי פריטי התכולה המנויים להלן, יהיו תגמולי הביטוח בעד אבדן או נזק לגבי כל אחד מהם מוגבלים במסגרת סכום ביטוח התכולה כלהלן:
 א. כסף מזומן - עד 0.5% מסכום ביטוח התכולה;
 ב. כלי כסף - עד 10% מסכום ביטוח התכולה, ועד 5% לפריט;
 ג. פסלים, תמונות, יצירות אמנות, עתיקות ואוספים בעלי ערך הסטורי, מדעי או אמנותי - עד 10% מסכום ביטוח התכולה, ועד 5% לפריט;
 ד. מערכות כלי אוכל - עד 5% מסכום ביטוח התכולה;
 ה. שטיחים - עד 10% מסכום ביטוח התכולה;
 ו. פרוות - עד 10% מסכום ביטוח התכולה;
 ז. אוסף בולים - עד 5% מסכום ביטוח התכולה;
 ח. אוסף מטבעות - עד 5% מסכום ביטוח התכולה;
 ט. תכשיטים וכלי זהב:
 בהעדר הערכת מעריך עד 10% מסכום ביטוח התכולה ועד 2% לפריט.
 במידה והמבוטח המציא למבטח הערכת מעריך לפני מקרה הביטוח, הסכום הנקוב בהערכה. הכיסוי מעל 10% מסכום הביטוח של התכולה, יהיה בתוקף תמורת פרמיה נוספת שתצויין ברשימה.

6. מקרה הביטוח

- מקרה הביטוח הוא אבדן או נזק שנגרמו לתכולה בתקופת הביטוח כתוצאה מאחד או יותר מסיכונים המפורטים להלן:
 א. אש, ברק, רעם וכן עשן שהוא תופעה יוצאת דופן **ולא תופעה קבועה**;
 ב. התפוצצות או התלקחות;
 ג. סערה, לרבות גשם, שלג וברד שבאו בשעת סערה, **למעט דליפת מי גשם מבעד לקירות או לתקרה או ספיגתם בהם**;
 ד. נפילת כלי טיס, נפילת חפצים מכלי טיס, רעד על קולי הנגרם מכלי טיס;
 ה. מגע או התנגשות של כלי רכב בדירה, **למעט כאשר כלי הרכב נהוג בידי המבוטח או בני משפחתו**;
 ו. פעילות זדון, **למעט**:
 (1) פעולות זדון שנעשו בעת שהדירה אינה תפוסה;
 (2) פעולות זדון שנעשו בידי המבוטח או בני משפחתו, או בהסכמתם;
 (3) פעולות זדון שנעשו ידי בני אדם המתגוררים בדירה ברשות המבוטח או בהסכמתו;
 ז. גניבה, שוד, פריצה או נסיון לבצעם, **למעט**:
 (1) כאשר הדירה אינה תפוסה;
 (2) כאשר הדירה אינה משמשת למגורים בלבד;
 (3) ביצוע בידי אחד מבני משפחתו של המבוטח או בידי אדם המתגורר בדירה ברשות המבוטח או בהסכמתו;
 (4) תכולה הנמצאת במרפסת פתוחה;
 ח. התקהלות אסורה והתפרעות;
 ט. רעידת אדמה:
 ואולם לענין ההשתתפות העצמית בנזק או כתוצאה מרעידת אדמה ייחשבו כמקרה אחד רעידות אדמה שארעו במשך 48 שעות רצופות אחרי התרחשותה של רעידת אדמה ראשונה. במקרה נזק עקב רעידת אדמה, ישא המבוטח ב-10% מסכום הביטוח.
 י. שטפון או הצפה ממקור מים חיצוני.

7. סיכונים לא מכוסים

- פרק זה אינו מכסה אבדן או נזק שנגרמו כתוצאה מאחד או יותר מהגורמים האלה:
- מלחמה, פעולות אויב, פיגועים חבלניים;
 - מלחמת אזרחים, מרד, התקוממות צבאית או עממית, מהפכה;
 - קרינה מייננת, זיהום רדיואקטיבי, תהליכים גרעיניים, חומר גרעיני או פסולת גרעינית;
 - תפיסה, הפקעה, החרמה, השמדה או הריסה של רכוש בידי הממשלה, הצבא, רשות מקומית, או אדם הפועל על פי דין.

8. הרחבת כיסוי לחלק מהתכולה מחוץ לדירה

- בגדים, חפצים אישיים ותכשיטים של המבוטח וקרובים אחרים שלו, הגרים עמו בדירה דרך קבע, יהיו מכוסים בהיותם מחוץ לדירה, כנגד הסיכונים הכלולים בפרק זה, למעט סיכון גניבה, אך לא בעת השארתם ברכב כלשהו, או בעת הימצאם מחוץ לארץ.
- הפיצוי לפי סעיף זה מוגבל ל-5% מסכום ביטוח התכולה.

פרק ג' - הרחבות

9. סיכוני מים ונוזלים אחרים

- סעיף זה מורחב לכלול נזק לתכולה ולמבנה של הדירה באם בוטח, כתוצאה מהימלטות או דליפה של מים, נפט, סולר או כל נוזל אחר מתוך מתקני האינסטלציה וההסקה של הדירה, לרבות התבקעות או עליה על גדותיהם של דוודים וצנרת, אך לא עלות המים, ולא התבלות, קורוזיה וחלודה שנגרמו לדוודים, לצנרת ולמתקני האינסטלציה עצמם.
- ביטוח סיכון מים ונוזלים אחרים לא יכוסה על ידי הפוליסה כאשר הדירה פנויה למעלה מ-60 ימים, או שבפועל לא התגוררו בה באופן סדיר למעלה מ-60 ימים רצופים.

10. שבר תאונתי

- הכיסוי לפי הרחבה זו יהיה בגין שבר תאונתי של שמשות קבועות בחלונות ודלתות, אמבטיית, אסלות, קערות רחיצה, כיורים ומשטחי שיש במטבח ובאמבטיית המהווים חלק מהדירה, אך לא:
- בגין השחתה או נזק אחר מאשר שבר העובר דרך כל עובי השמשה, אסלה, אמבטיה, קערה לרחיצה, כיור או שיש המתוארים לעיל.**
- המבטח יפצה את המבוטח בערכי כינון עד 1% מסכום ביטוח המבנה לפריט ועד ל-5% מסכום הביטוח של מבנה הדירה במשך כל תקופת הביטוח של הפוליסה.
- אם צויין במפורש במפרט ותמורת פרמיה נוספת יוגדל סכום הביטוח לפריט עד לסכום הנקוב במפרט.

11. חבות כלפי צד שלישי

- המבטח יפצה את המבוטח או את אחד מבני משפחתו הגרים עימו בקביעות בדירה על כל סכום שיחוייב או יהיה חייב על פי כל דין לשלם לצד שלישי כפיצויים בגין מוות או נזק גופני כתוצאה מתאונה או בגין נזק לרכושו של הצד השלישי שייגרמו בכל מקום בשטח מדינת ישראל והשטחים המוחזקים, תוך תקופת הביטוח,

אך לא:

עבור או הנובע בין במישרין ובין בעקיפין מתוך או בקשר עם:

- אחריותו של המבוטח מכח הסכם, שלא היתה קיימת אלמלא אותו הסכם.
- נזק שנגרם עקב מעשה זדון של המבוטח.
- אחריותו המקצועית של המבוטח או כל אחריות הקשורה למקצועו או עיסוקו.
- חבות הנובעת מבעלות, החזקה או שימוש של המבוטח בכל קרקע, בנין או חצרים שאינם מכוסים במפרט.
- כלי נשק, פרט לאקדח פרטי בבעלותו של המבוטח המוחזק כדין, ובלבד שחיסוי כאמור אינו חל בזמן שהמבוטח משתמש באקדח לצורך מילוי תפקידו כחייל, כשוטר או כבעל כל תפקיד או עיסוק אחר המחייב אותו לשאת נשק לצורך מילוי תפקידו או ביצוע עבודתו.

- (6) כלי רכב או אמצעי תחבורה כלשהו, כלי שיט, שימוש באופניים בשעת חשיכה ללא תאורה שפעלה.
- (7) בעלי חיים, למעט כלבים וחתולים ביתיים בבעלות המבוטח, שהמבוטח יקיים לגביהם את ההוראות והדרישות הקבועות כדין, לרבות ההוראות הנוגעות לקשירת כלבים, כבילתם, נשיאת מחסום כפיהם וחיסונם.
- למרות כל האמור לעיל, הכיסוי לא יכלול כלבים מסוג: אמסטף, רוטוילר, דוברמן.
- (8) ביצוע עבודות, שינויים, תיקונים, תוספות בדירה וכל נזק לקרקע, לרכוש או לבנין הנמצאים בשכנות לדירה של המבוטח, שיגרם כתוצאה מכך.
- (9) נזק על ידי מקלט הטלביזיה כמוגדר בפוליסה.
- (10) חבות לאדם כלשהו הזכאי כמבוטח לטובת הנאה בגין פוליסה זו.
- (11) חבות לאדם כלשהו הנובעת תוך כדי ועקב העסקתו על ידי המבוטח או בשירותו.
- (12) חבות בגין רכוש השייך או הנמצא בפיקוחו או הנתון לאחריותו, של המבוטח או עובדיו או באי ביתו.
- (13) מתקנים סניטריים פגומים.
- (14) "זיהום" - Contamination או Pollution מסיבה כלשהי, לרבות על ידי חומרים מכל סוג שהוא, ע"י רדיואקטיביות, ע"י גזים, ע"י עשן, ע"י פסולת, ע"י חיידקים, ע"י וירוסים, ע"י בקטריות או שינויי טמפרטורה. חריג זה יחול הן על נזקי זיהום לרכוש והן על פגיעה בגוף הנובעת מזיהום.

ב. אחריות המבוטח לפי הרחבה זו לא תעלה על 500,000 ש"ח בתוספת הוצאות משפטיות סבירות אשר הוצאו על ידי המבוטח בתנאי שהוצאות אלה יתבעו או יוצאו לפני שהחברה שילמה או הציעה לשלם את הסכום המלא של התביעה או כל סכום הביטוח לפי הרחבה זו.

12. חבות מעבידים כלפי עובדי משק בית

המבוטח ישפה את המבוטח בגין כל סכום שיחוייב או שיהיה חייב לשלם על פי כל דין כפיצויים בגין מוות, מחלה או פגיעה גופנית, שנגרמו לעובד מעובדי משק ביתו של המבוטח ובהיותו בשירותו הישיר של המבוטח, לרבות תשלומים והוצאות לשם ניהול הליכים משפטיים בתביעה לפיצויים כאמור.

אך לא:

- אחריות של המבוטח מכוח הסכם, שלא היתה קיימת אלמלא אותו הסכם.
 - סכום שייטבע מהמבוטח על-ידי המוסד לביטוח לאומי.
 - סכום ששולם על ידי המוסד לביטוח לאומי בגין המוות, המחלה או הפגיעה, או שהיה משתלם על ידי המוסד לביטוח לאומי, אך לא שולם בגלל אי-קיום הוראה מהוראות חוק הביטוח הלאומי ותקנותיו או בגלל אי-הגשת תביעה למוסד לביטוח לאומי.
 - חבות כלפי עובד שהועסק תוך הפרת כל דין הדן בהעסקת נוער.
- גבולות מירביים לאחריות המבוטח על פי סעיף חבות מעבידים כלפי עובדי משק בית.**
- מוצהר ומוסכם בזאת, כי אחריותה של החברה על פי סעיף זה, לא תעלה על הסכומים הנקובים להלן, בשווים השיקלי, לפי שער חליפין יציג ליום תשלום תגמולי הביטוח:
- (1) \$1,500,000 ארה"ב, גבול האחריות לתשלום פיצויים בשל מקרה ביטוח לעובד אחד.
 - (2) \$5,000,000 ארה"ב, גבול האחריות לסכום הפיצויים הכולל שתשלם החברה על פי פוליסה זו, בגין מקרי ביטוח הנובעים מגורם אחד או מסיבה מקורית אחת, או לכל מקרי הביטוח שאירעו בתקופת הביטוח.

13. ביטוח כל הסיכונים לתכשיטים

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צויין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו

א. הרכוש המבוטח

הרכוש המבוטח לפי פרק זה הוא תכשיטים ושעוני זהב השייכים למבוטח, בעת הימצאם בדירה או באופן ארעי מחוצה לה, בשטח מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

ב. הסיכונים והנזקים המכוסים

התכשיטים מכוסים לפי פרק זה מפני אובדן או נזק שנגרמו על-ידי סיבה או גורם כלשהו ובכפוף

להגבלות הבאות:

1. **בהעדר הערכה עד 2% מסכום ביטוח התכולה לפריט, ולא יותר מאשר 10% סה"כ מסכום ביטוח התכולה, או הסכום הנקוב ברשימה הנמוך משניהם,**
או
2. כאשר הומצאה הערכה - עד לסכום הנקוב בהערכה. הכיסוי מעל 10% מסכום ביטוח התכולה יהיה בתוקף תמורת פרמיה נוספת שתצוין ברשימה.
- ג. **המציא המבוטח הערכה - יחול הביטוח, הן על פי פרק זה והן על פי סעיף 5 ט. של פרק ב' (ביטוח התכולה), רק על אותם תכשיטים הכלולים בהערכה.**
- ד. **במסגרת פרק זה אין מכוסים נזקים שיגרמו על ידי או הנובעים מתוך:**
 1. השחתה הדרגתית, לחות, חלודה ותהליכי קורוזיה, גורמים אטמוספריים או אקלימיים בעלי השפעה הדרגתית.
 2. בלאי, למעט מקרה של אבדן או נזק, הנובע מבלאי של צבתית, תושבת, מחזיק או נושא, או מיכל כלשהם.
 3. קלקול מיכני, תהליך של ניקוי או חידוש, מתיחת יתר של קפיץ או היזק פנימי של שעונים.
 4. העברת או משלוח הרכוש שלא בלווית המבוטח או השארתו ברכב כלשהו.
 5. גניבה, שוד, פריצה, כאשר הדירה אינה תפוסה.
 6. רכוש המשמש לעיסוקו המקצועי של המבוטח.
- ה. **הרחבה כללית לפרק זה**
אם פריט כלשהו שאבד או ניזוק מהווה חלק ממערכת פריטים, תפצה החברה את המבוטח בחלק היחסי החומרי של הפריט שאבד או ניזוק במערכת.

14. שבר תאונתי למכשירים חשמליים

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבור הרכוש המבוטח

הרכוש המבוטח לפי פרק זה הוא: מכשירי טלוויזיה, מערכות-קול, מכשירי וידאו-טייפ, השייכים למבוטח ומהווים חלק מתכולת הדירה המבוטחת ובתנאי שהנזק אירע בעת הימצאם בדירת המבוטח.

ב. הסיכונים והנזקים המכוסים

אובדן או נזק כתוצאה משבר תאונתי לרכוש המבוטח כהגדרתו בסעיף 14א' לעיל.
אך לא:

1. א. נזק שנגרם על-ידי או כתוצאה משבר מיכני או חשמלי, קלקול מיכני או חשמלי.
- ב. שפופרות קרן קטודיות ושפופרות אחרות בהיותן מחוץ למכשיר הטלוויזיה.
- ג. מחט של פטיפון.
- ד. תקליטים, קסטות וכוננים מכל סוג שהוא.
- ה. מערכת סטריאופונית, רדיו טרנזיסטור, פטיפון, מגבר, וידאו, רשמ קול, מכשירי טלוויזיה, רדיו-טייפ, שלט-רחוק, שהינם מיטלטלים או ניידים.
2. **ערך כינון:**
תגמולי הביטוח עבור אובדן או נזק על-פי הרחב זה יחושבו כדלקמן:
 - א. לגבי מכשירים שגילם ביום קרות מקרה הביטוח 5 שנים או פחות - לפי ערך כינון בתנאי שהמבוטח בחר לגבי כל התכולה כיסוי לפי ערך כינון.
 - ב. לגבי מכשירים שגילם ביום קרות מקרה הביטוח מעל 5 שנים תגמולי הביטוח יחושבו בכל מקרה לפי ערך שיפוי.

פרק ד' - תנאים כלליים של כל פרקי הפוליסה

15. דרכי הפיצוי

- המבטח יוכל, לפי שיקול דעתו, לבחור באחת או יותר מדרכי הפיצוי האלה:
- תשלום ערך האבדן או הנזק;
 - תיקון הדירה או התכולה שאבדו או ניזוקו והבאתם למצב הדומה למצב ערב קרות האבדן או הנזק;
 - החלפת התכולה או חלקים ממנה או החלפת חלקים בדירה בפריטים מאותו סוג ואיכות של אלו שאבדו או ניזוקו.

16. חישוב הפיצוי (ערך שיפוי)

- תגמולי הביטוח שיגיעו למבטח על-פי פרקים א' ו-ב' לפוליסה זו יחושבו וישולמו לפי שווי האבדן או הנזק, אולם לא ישולם יותר מסכום הביטוח הנקוב במפרט כסכום ביטוח הדירה או התכולה, והכל בכפוף לסעיף 3 להלן; תגמולי הביטוח בשל אבדן או נזק לפריט או מספר פריטים לא יעלו על הסכום הנקוב במפרט, או נקוב, כסכום הביטוח של הפריט או הפריטים.
- תגמולי הביטוח יחושבו באופן שיביאו את המבטח ככל האפשר למצב שהיה נמצא בו אילמלא קרה מקרה הביטוח.
- תגמולי הביטוח שישתלמו לפי פרק א' יכללו בכפוף לאמור בסעיף קטן א' גם:
 - הוצאות בשל אדריכלים, שמאים, יועצים, מהנדסים וקבלנים, והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, בתנאי שניתנה מראש הסכמת המבטח בכתב לסוג ההוצאה האמורה ולסכומה;
 - הוצאות לשם פינוי הריסות, ניקוי הדירה, סידורה וחיבורה מחדש לרשתות החשמל, הטלפון, המים והביוב;
 - אובדן שכר דירה של הדירה או ההוצאות בשל שכר דירה לצורך מגורים למבטח ולבני משפחתו, כל עוד מבוצעות בדירה פעולות לתיקונה, שיפוצה ובנייתה מחדש, וכל עוד אין הדירה מתאימה למגורים;
 - הפיצוי לפי פסקת משנה (א) יחושב על-פי שכר דירה מקובל עבור דירה דומה לדירה המבטחת בפוליסה זו, לתקופה מרבית של 6 חודשים החל מיום קרות מקרה הביטוח או בסכום מרבי שלא יעלה על 10% מסכום ביטוח הדירה, לפי הנמוך מבין השניים, וזאת אף אם הפיצוי הכולל עולה על סכום ביטוח דירה; תשלום לפי פסקה זו מותנה בהוכחה ששכר הדירה למקום מגורים חליפי אכן מוצא בפועל;
 - המבטח לא יהיה זכאי לתגמולי ביטוח לפי פסקה (3) אם אי אפשר יהיה לקומם את הדירה מסיבה כלשהיא;
- במקרה של תשלום תגמולי ביטוח לפי פרק ב', יכלול הפיצוי, לפי הענין גם אבדן או נזק לבגדים ולחפצים אישיים של עובדי משק ביתו של המבטח בעת הימצאם בדירה בסכום שלא יעלה על 5% מסכום הביטוח לגבי התכולה.

17. הצמדת סכומי הביטוח

- סכומי הביטוח הקבועים בפוליסה זו ישתנו בהתאם לשינויים בין מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - "המדד"), שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח לבין המדד שפורסם לאחרונה לפני קרות מקרה הביטוח.
- לפי בקשת המבטח, כפי שתירשם בטופס ההצעה ותצוין במפרט, יוצמדו סכומי הביטוח למטבע חוץ מוסכם (להלן - המט"ח המוסכם) וישתנו בהתאם לשינויים בין שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח לבין שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני קרות מקרה הביטוח.

ג. אם במשך תקופת הביטוח יחולו הגדלות בסכומי הביטוח על-פי בקשת המבוטח, וזאת שלא כתוצאה מהצמדה למדד או למט"ח המוסכם, תהווה כל הגדלה כזאת סכום בסיסי נוסף עליו חלים תנאי ההצמדה שפורטו לעיל, והבסיס להגדלה יהיה המדד או שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני מועד תחילת תוקף ההגדלה.

18. הצמדה וריבית על תגמולי הביטוח

- א. תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח ישולמו בתוספת הפרשי הצמדה או הפרשי שער ביום קרות מקרה הביטוח ועד למועד התשלום בפועל בשיטת ההצמדה הנקובה בפוליסה כאמור בסעיף 15, למעט אם צויינה במפורש שיטת הצמדה אחרת.
- ב. תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בשל קרות מקרה ביטוח ישתנו בהתאם לשינויים בין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני התשלום למבוטח;
- ג. לתגמולי הביטוח תיווסף ריבית בשיעור הקבוע בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 (להלן - חוק חוזה הביטוח) מתום שלושים ימים מיום הגשת התביעה.

19. ערך כינון

- א. לפי בקשת המבוטח כפי שתירשם בהצעת הביטוח ותצוין במפרט, ובהסכמת המבטח, יפצה המבטח את המבוטח בקרות מקרה ביטוח לדירה או לתכולה, לפי ערך כינון.
- ב. לענין זה "כינון" - הקמה מחדש, תיקון או החלפה ברכוש חדש מאותו סוג ואיכות של הרכוש שאבד או ניזוק.
- ג. תשלום פיצוי לפי ערך כינון בשל מקרה ביטוח מותנה בהקמה מחדש בידי המבוטח או תיקון או החלפה של הרכוש שאבד או ניזוק וזאת ללא שינויים באיכות ובסוג הרכוש בהשוואה לרכוש שאבד או ניזוק; לא הוקם מחדש, תוקן או הוחלף הרכוש שאבד או ניזוק, יהיה הפיצוי בעדו לפי ערך שיפוי;
- ד. נקבע סכום ביטוח נפרד לפריט מפרטי התכולה, לא יעלו תגמולי הביטוח המשולמים בשל אבדן או נזק שנגרמו לו על הסכום הקבוע לו במפרט;
- ה. לא נקבע סכום ביטוח נפרד לפריט מפרטי התכולה, אך נקבע במפרט כי הפיצוי יהיה לפי ערך כינון, ישולמו תגמולי הביטוח בעד אבדן או נזק שנגרמו לו לפי ערך כינון;
- ו. לא ישולמו תגמולי ביטוח לפי ערך כינון בשל אבדן או נזק שנגרם לבגדים בלבד;
- ז. תגמולי ביטוח לפי סעיף זה ישולמו לפי שווי הרכוש כחדש ביום ביצוע הכינון, או לפי שווי כחדש ביום תשלום תגמולי הביטוח, לפי המוקדם משני התאריכים.
- ח. יש להתחיל בביצוע הכינון תוך זמן סביר לאחר קרות האובדן או הנזק, ובכל מקרה יש להשלימו לגבי הדירה תוך ששה חדשים מתאריך קרות מקרה הביטוח ולגבי התכולה - תוך ששים ימים מתאריך קרות מקרה הביטוח; באין אפשרות להשלים את הכינון תוך התקופות האמורות מסיבות שאינן תלויות במבוטח, תוארך תקופת ביצוע הכינון תוך תיאום בין המבוטח למבטח.
- ט. אחריות המבטח לפי סעיף זה לא תעלה על סכום הביטוח הנקוב במפרט לגבי המבנה, התכולה או הפריט, לפי הענין.

20. תביעה לתגמולי ביטוח

- א. קרה מקרה ביטוח, יודיע המבוטח על כך מיד לאחר שנודע לו הדבר;
- ב. כל תביעה לתשלום תגמולי ביטוח לפי הפוליסה תוגש בכתב;
- ג. על המבוטח למסור למבטח, תוך זמן סביר לאחר שנדרש לכך, את המידע והמסמכים הדרושים לבירור החבות והיקפה, ואם אינם ברשותו, עליו לעזור למבטח, ככל שיוכל להשיגם;
- ד. המבטח, מיד לאחר שקיבל הודעה מהמבוטח אודות מקרה הביטוח, יעשה את הדרוש לבירור חבותו, תגמולי הביטוח ישולמו תוך 30 ימים מהיום שהיו בידי המבטח המידע והמסמכים הדרושים לבירור חבותו.

21. הודעה למשטרה

על המבוטח להודיע למשטרה בכל מקרה של אבדן או נזק הנובעים לדעתו ממעשה זדון, פריצה או גניבה וכן לעשות כמיטב יכולתו לגילוי המעורבים באותם מעשים.

22. מציאת רכוש

- א. נמצא רכוש שנגנב בטרם שולמו בשלו תגמולי ביטוח לפי פוליסה זו, יוחזר הרכוש למבוטח והמבטח לא ישלם תגמולי ביטוח אלא אם כן ניזוק הרכוש שהוחזר;
- ב. נמצא רכוש שנגנב אחרי ששולמו בעדו תגמולי ביטוח, יעבור הרכוש לבעלות המבטח והרכוש לא יוחזר למבוטח ותגמולי הביטוח לא יוחזרו למבטח.

23. מקדמה ותגמולים שאינם שניים במחלוקת

- א. בקרות מקרה ביטוח יהא המבוטח זכאי לקבל מהמבטח מקדמה או התחייבות כספית שתאפשר לו לקבל שירות לתיקון הנזק או האבדן וזאת על חשבון הכספים שיגיעו מהמבטח לפי תנאי פוליסה זו;
- ב. שילם המבטח מקדמה על חשבון תגמולי ביטוח, תנוכה מקדמה זו מהסכום הסופי שישולם למבוטח; חישוב הניכוי יעשה תוך הצמדת המקדמה למדד או לשער המט"ח המסוכם, מיום תשלום המקדמה עד יום התשלום הסופי;
- ג. תגמולי ביטוח שאינם שניים במחלוקת ישולמו תוך 30 ימים מהיום שנמסרה למבטח תביעה בכתב לתשלום תגמולי הביטוח, והם ניתנים לתביעה בנפרד מיתר התגמולים.

24. החזרת סכומי הביטוח לקדמותם

- א. במקרה של אבדן או נזק המכוסים לפי פוליסה זו והחזרת המצב לקדמותו, יוחזר סכום הביטוח אוטומטית לקדמותו כפי שהיה לפני קרות אותו מקרה ביטוח;
- ב. לאחר תשלום תגמולי הביטוח ישלם המבוטח את דמי הביטוח תמורת השבת סכום הביטוח לקדמותו מתאריך קרות מקרה הביטוח ועד תום תקופת הביטוח; לצורך חישוב דמי הביטוח שעל המבוטח לשלם בעד השבת סכום הביטוח לקדמותו ילקחו בחשבון רק תגמולי הביטוח ששילם המבטח בפועל.

25. השתתפות עצמית

- א. בקרות מקרה ביטוח המכוסה לפי פוליסה זו, ינוכה מתגמולי הביטוח סכום של השתתפות עצמית הקבוע במפרט בעד כל תביעה;
- ב. אם נקבע סכום השתתפות עצמית לגבי מקרה ביטוח מסויים כאחוז מסכום הביטוח, יחושב סכום ההשתתפות העצמית בנפרד לגבי כל פרק מפרקי הפוליסה;
- ג. סכום ההשתתפות העצמית ישתנה בהתאם ליחס שבין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח לבין המדד או שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני תשלום תגמולי הביטוח.

26. תשלום דמי הביטוח ודמים אחרים

- א. דמי הביטוח וכל יתר הסכומים המגיעים מהמבוטח למבטח בקשר לפוליסה זו ישולמו באופן ובמועדים שיפורטו במפרט;
- ב. לענין פוליסה זו דמי ביטוח הינם הפרמיה כולל הדמים המשתלמים למבטח וכן המסים וההיטלים, הכל לפי הנקוב במפרט;
- ג. לא שולם במועדו סכום כלשהו המגיע מן המבוטח למבטח, ישא הסכום שבפיגור ריבית כקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, והפרשי הצמדה בהתאם לשינויים במדד או בשער המט"ח המוסכם, לפי הענין, בין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני היום שנקבע לתשלום לבין המדד או שער המט"ח המוסכם, לפי הענין, שפורסם לאחרונה לפני יום התשלום בפועל;
- ד. לא שולם סכום כלשהו שבפיגור כאמור תוך חמישה עשר ימים לאחר שהמבטח דרש בכתב מהמבוטח לשלמו, רשאי המבטח להודיע בכתב למבוטח כי הביטוח יתבטל כעבור 21 ימים נוספים, ואם הסכום שבפיגור לא יסולק לפני כן; אם נקבע מוטב שאינו המבוטח, והקביעה היתה בלתי חוזרת, רשאי המבטח לבטל את הביטוח אם הודיע בכתב למוטב על הפיגור האמור והמוטב לא סילק את הסכום שבפיגור תוך חמישה עשר ימים מהיום שנמסרה לו ההודעה האמורה;
- ה. אין בביטול הביטוח לפי סעיף זה כדי לגרוע מחובת המבוטח לסלק את הסכום שבפיגור המתייחס לתקופה שעד לביטול האמור, וכן את הוצאות המבטח.

27. גילוי ושינוי בענין מהותי

- א. פוליסה זו הוצאה על סמך התשובות שנתן המבוטח בכתב למבטח על כל השאלות שנשאל בהצעה ששימשה בסיס לפוליסה, או בכל דרך אחרת, כפי שנתבקש, ועל סמך הנחתו של המבטח שהמבוטח השיב תשובות מלאות וכנות על השאלות שנשאל כאמור, לא הסתיר בכוונת מרמה ענין שהוא ידע כי הוא מהותי למבטח לצורך הערכת הסיכונים המבוטחים ונקט באמצעים למניעת נזקים שהמבטח דרש בכתב את נקיטתם להקלת הסיכונים המבוטחים לפי פוליסה זו;
- ב. ענין מהותי הוא ענין ששאלה לגביו הוצגה בהצעת הביטוח או בכל דרך אחרת בכתב, ומבלי לגרוע מכלליות האמור גם ענינים אלה:
- (1) לגבי הדירה: מען הדירה, ערך הדירה, סוג המבנה, חומר הבניה, מיקום הדירה בבנין, אמצעי בטיחות מכל סוג שהוא, גיל הדירה, גודל הדירה, מספר החדרים, מספר האנשים המתגוררים בה דרך קבע, תוספות ושינויים מיוחדים;
 - (2) לגבי התכולה: תיאור הפריטים המרכיבים את התכולה, ערך התכולה, פירוט מוצרים חשמליים, סוגם, תוצרתם, גילם וערכם, פירוט חפצי ערך כגון שטיחים, פרוות, תכשיטים, יצירות אמנות, מערכות אוכל וסכו"ם ואוספים;
 - (3) לגבי הדירה והתכולה: נזקים שארעו בשלוש השנים האחרונות כתוצאה מסיכונים המכוסים על ידי פוליסה זו וכן פריטים על מבטחים קודמים שביטחו או סירבו לבטח את הדירה או התכולה.
- ג. לא השיב המבוטח תשובות מלאות וכנות לשאלות בענינים מהותיים, או הסתיר מן המבטח בכוונת מרמה בענין מהותי, או לא נקט באמצעים שדרש המבטח להקלת הסיכונים המבוטחים לפי פוליסה זו, יהא המבטח רשאי לבטל את הפוליסה או להקטין את היקף חבותו והכל על פי הוראות חוק חוזה הביטוח; אין בסעיף זה כדי למנוע מהמבטח כל תרופה המוקנית לו על פי דין;
- ד. המבוטח יודיע למבטח במשך תקופת הביטוח על כל שינוי שחל בענין מהותי, מיד עם היוודע לו על כך; לא גילה המבוטח למבטח על שינוי כזה, יהיה המבטח רשאי לבטל את הפוליסה או להקטין את חבותו על פי הוראות חוק חוזה הביטוח.

28. ביטול הפוליסה

- א. המבוטח רשאי לבטל את הפוליסה בכל עת שהיא לפני תום תקופת הביטוח, לפי שיקול דעתו, ובלבד שהודעה על כך תישלח למבטח בדואר רשום 21 ימים לפחות לפני התאריך שבו תבטל הפוליסה; במקרה כזה ישאיר המבטח לעצמו דמי ביטוח מחושבים לפי 10% מדמי הביטוח השנתיים בעד כל חודש או חלק ממנו שבו היה הביטוח לפי הפוליסה בתוקף, ובנוסף לזה תוספת כוללת של 10% מדמי הביטוח השנתיים, והיתרה תוחזר למבוטח;
- ב. מבלי לגרוע מזכויות המבוטח על פי דין או על פי הוראה אחרת כלשהי בפוליסה זו, רשאי המבטח לבטל את הביטוח לפי פוליסה זו בכל עת לפני תום תקופת הביטוח, לפי שיקול דעתו, ובלבד שהודעה על כך תישלח למבטח בדואר רשום 21 ימים לפחות לפני התאריך בו תבטל הפוליסה; ובמקרה כזה המבוטח יהיה זכאי להחזר דמי הביטוח ששילם לחברה בעד התקופה שלאחר ביטול הפוליסה;
- ג. החזר דמי הביטוח כאמור בסעיפים קטנים א' ו-ב' יעשה תוך 30 ימים מיום ביטול הפוליסה; סכום ההחזר ייקבע לפי השינויים שחלו במדד, או בשער המט"ח המוסכם, מהמדד או משער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח ועד המדד או שער המט"ח המוסכם שפורסם לאחרונה לפני החזרת דמי הביטוח;
- ד. אם המבטח יבטל את הפוליסה לפני תום תקופת הביטוח המוסכמת והעילה לביטול אינה שהמבוטח הפך את החוזה או ניסה להונות את המבטח, ישלם המבטח למבוטח, בעת החזר כאמור בסעיף קטן ב', את הסכום שהיה דורש ממבוטח דומה לאותו סוג ביטוח ביום הביטול, יחסית לתקופה שנותרה עד תום תקופת הביטוח המוסכמת; התשלום יעשה תוך 30 ימים מיום ביטול הפוליסה.

29. ביטוח חסר

- א. היה בעת תחילת תקופת הביטוח סכום ביטוח הדירה או התכולה פחות משווים של הדירה או התכולה, תפחת חבות המבטח בשיעור יחסי שהוא כיחס שבין סכום הביטוח לבין שווי הדירה או התכולה בעת תחילת תקופת הביטוח; כל פריט שנקבע לו במפרט סכום ביטוח נפרד, כפוף לתנאי זה בנפרד;
- ב. אם ערך הרכוש המבוטח עלה תוך תקופת הביטוח כתוצאה משיפורים או תוספות לרכוש המבוטח או כתוצאה מרכישת נכסים נוספים, יחושב שווי הרכוש המבוטח לצורך קביעת תגמולי הביטוח כאילו השיפור, התוספת או הרכישה, לפי הענין, נעשו סמוך לפני תחילת תקופת הביטוח.

30. ביטוח כפל

- א. אם בוטחה הדירה או התכולה בפני הסיכונים הכלולים בפוליסה זו אצל יותר ממבטח אחד לתקופות חופפות, יודיע המבוטח על כך בכתב למבטח מיד לאחר שנעשה ביטוח הכפל או מיד לאחר שנודע לו על כך;
- ב. בביטוח כפל אחראים המבטחים כלפי המבוטח יחד ולחוד.

31. החלפת דירה

- א. החליף המבוטח את הדירה בתוך תקופת הביטוח ועבר לדירה אחרת (להלן - "הדירה החדשה") יוכל המבוטח, בהודעה למבטח, להעביר את הכיסוי לפי פוליסה זו לדירה החדשה והכיסוי בעבור הדירה והתכולה ימשיך להיות בתוקף בדירה החדשה;
- ב. עלה ערכה של הדירה החדשה על ערך הדירה ביום המעבר לדירה החדשה יגדיל המבוטח בהתאם את סכום הביטוח וישלם למבטח תוך 30 ימים מאותו יום את הפרשי דמי הביטוח באופן יחסי בעד הגדלת סכום הביטוח; חישוב דמי הביטוח בעד הגדלת סכום הביטוח יעשה תוך הבאה בחשבון של עליית ערך הדירה מתחילת תקופת הביטוח ועד ליום המעבר;
- ג. היה ערכה של הדירה החדשה נמוך מערך הדירה ביום המעבר, יקטין המבוטח את סכום הביטוח בעד הדירה החדשה ויקבל מהמבטח תוך 30 ימים מיום ההודעה על השונו בערכים, את הפרשי דמי הביטוח המגיעים לו באופן יחסי בעד הקטנת סכום הביטוח; חישוב הפרשי דמי הביטוח המגיעים למבוטח יעשה תוך הבאה בחשבון של עליית ערך הדירה מתחילת תקופת הביטוח ועד ליום המעבר;
- ד. היה שווי הדירה החדשה זהה לערך הדירה, ישלם המבוטח למבטח תוך 30 ימים מיום המעבר לדירה החדשה תשלומים לכיסוי הוצאות המבטח בעד העברת הכיסוי לפי פוליסה זו.

32. תחלוף

- א. היתה למבוטח בשל מקרה הביטוח גם זכות פיצוי או שיפוי כלפי אדם שלישי, שלא מכוח חוזה ביטוח, עוברת זכות זו למבטח מששילם למבטח תגמולי ביטוח וכשיעור התגמולים ששילם;
- ב. המבטח אינו רשאי להשתמש בזכות שעברה אליו לפי סעיף זה באופן שיפגע בזכותו של המבוטח לגבות מן האדם השלישי פיצוי או שיפוי מעל לתגמולים שקיבל מהמבטח;
- ג. קיבל המבוטח מן האדם השלישי פיצוי או שיפוי שהיה מגיע למבטח לפי סעיף זה, עליו להעבירו למבטח; עשה פשרה, ויתור או פעולה אחרת הפוגעת בזכות שעברה למבטח, עליו לפצותו בשל כך;
- ד. הוראות סעיף זה לא יחולו אם מקרה הביטוח נגרם שלא בכוונה בידי אדם שהמבוטח סביר לא היה תובע ממנו פיצוי או שיפוי, מחמת קרבת משפחה או יחס של מעביד ועובד שביניהם.

33. התיישנות

תקופת התיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח לפי פוליסה זו היא שלוש שנים מיום קרות מקרה הביטוח.

34. נזק תוצאתי

המבטח לא יהיה אחראי בגין נזק תוצאתי כלשהו שיגרם למבוטח או למוטב כתוצאה מהסיכונים המכוסים על ידי הפוליסה, אלא אם כן נקבע אחרת בפוליסה זו.

35. הודעות

- א. הודעה של המבוטח למבטח תישלח למבטח בכתב לפי אחד המענים הבאים:
- (1) מען משרדו של המבטח, כמצויין בכותרת לפוליסה זו או כל מען אחר בישראל שעליו יודיע המבטח, בכתב, למבוטח, מזמן לזמן;
- (2) משרדו של סוכן הביטוח הרשום בפוליסה - לפי מענו, כמפורט בה או לפי כל מען אחר בישראל שעליו יודיע סוכן הביטוח הנזכר או המבטח, בכתב, למבוטח מזמן לזמן;
- ב. הודעה של המבטח למבוטח תישלח בכתב לפי המען הרשום במפרט או כל מען אחר בישראל, שעליו יודיע המבוטח בכתב למבטח, מזמן לזמן.

36. פוליסה זו לא תחסה נזק כלשהו שבגיניו יש למבוטח הזכות לפיצויים על פי חוק מס רכוש וקרן פיצויים התשכ"א-1961, וזכות זו לא נמנעה ממנו עקב אי קיום הוראה כלשהי מהוראות החוק הנ"ל.

37. הכיסוי לגבי כל אחד מפרקי הפוליסה בתוקף, אך ורק אם צויין במפורש ברשימת הפוליסה.

כתבי שירות

מבוטח יקר, בנוסף לפוליסת הביטוח הינך זכאי ליהנות מחבילת כיסויים רחבה. להלן תקציר הכיסויים*:

שירותי חירום

שירותי חירום הניתנים 24 שעות ביממה. טיפול בתקלות במערכות האינסטלציה, במערכות הביוב, במערכות החשמל ופתיחת דלתות נעולות בבית ע"י מנעולן. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

שירות עזרה ראשונה לשיניים

שירות חירום ועזרה ראשונה לשיניים, במרפאות המפורטות בכתב השירות, ניתנים 24 שעות ביממה לכל המשפחה. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

שירות "בלי טובות"

שירות ייחודי לתיקונים קטנים והרכבות מכל הסוגים בדירה, כגון: תליית וילונות, תמונות וכו'. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

שירות "בדק בית"

אחת לשנה, לפי בקשת המבוטח, יגיע נציג לבדיקה וטיפול בבית המבוטח. השירות כולל: בדיקת קרינה במכשירי המיקרוגל, ניקוי פילטרים למזגנים, פתיחת סיפונים בכל הכיורים, בדיקת תקינות ממסרי פחת במערכת החשמל, בדיקת כל השקעים והמפסקים בדירה ושימון דלתות וצירים כולל ארונות מטבח ואמבט. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

שירות מוקד וטרינרי

שירות רפואה וטרינרית לחיות המחמד הביתיות במרפאות וטרינריות הפרוסות ברחבי הארץ וסיוע בטיפול חיית המחמד. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

שירות מוקד מומחים

קבלת יעוץ, טלפוני או בבית המבוטח ע"י מומחים בתחומים כגון: תחזוקת הבית, עשה זאת בעצמך, ייעוץ מקצועי בכל הקשור למרכזת הטלפונית בבית, צביעת הבית, נושא הדברה וטיפול בגינה. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

שירות טלויזיה חליפית

במקרה של שליחת הטלויזיה לתיקון חיצוני, מגיעה לכם טלויזיה חליפית לתקופה של עד שבעה ימים שתובא ותילקח מביתכם. השרות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

שירות ביקורופא

משפחת המבוטח זכאית לביקור רופא בתחום רפואת המשפחה והילדים 24 שעות ביממה. ביקורופא כולל: ביקור בית של רופא, בדיקה רפואית מקיפה, טיפול תרופתי ראשוני חנים, מרשם תרופות לבית מרקחת, הפנייה לבית חולים לפי הצורך ואף פינוי באמבולנס במקרים דחופים, מתן תעודה רפואית, שירותי מידע טלפוני ושירותי מעבדה עד הבית. השרות ינתן ע"י חברת ביקורופא

שירותי אחזקה ותיקון לשני מכשירי טלויזיה, וידאו ומיקרוגל

שירות תיקונים והחלפת כל חלק הטעון החלפה למכשירי טלויזיה, וידאו ומיקרוגל. השירות כולל שתי טלויזיות, וידאו ומיקרוגל - "פל דאש מצומצם". השרות ינתן ע"י מעבדות פל

* פירוט הכיסויים והתנאים המחייבים כמפורט בכתב השירות כפוף להשתתפות עצמיות כמפורט.

כיסויים נוספים לרכישה

ניתן לרכוש כיסויים נוספים תמורת תוספת פרמיה.
הכיסויים להלן יהיו בתוקף רק אם צויין במפורש ברשימה*.

שירות למחשבים ביתיים

טכנאי מקצועי יגיע לתיקון, בבית המבוטח, של תקלות במחשב הביתי או במדפסת הביתית.
השירות ינתן ע"י חברת ש.ח.ר.

שירות "סקונד אופיניון"

קבלת חוות דעת רפואית שניה מאחד המרכזיים הרפואיים הגדולים והמודרניים בארה"ב.
השירות ינתן ע"י חברת סקונד אופיניון ישראל

שירותי אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים

שירות תיקונים והחלפת כל חלק הטעון החלפה למכשירים החשמליים והאלקטרוניים הביתיים-
"פל דאש מורחב". השירות ינתן ע"י מעבדות פל

*פירוט הכיסויים והתנאים המחייבים כמפורט בכתב השירות
כפוף לרכישת הכיסוי והשתתפות עצמיות כמפורט.

כתב שירות - ש.ח.ר - שירותי חירום

1. **בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת לצידם:**
 - 1.1 "החברה" - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.2 "פוליסת הביטוח" - פוליסה של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש כיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
 - 1.3 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.4 "מבצע השירות" - חברת ש.ח.ר. אסיסטנט בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
 - 1.5 "הדירה" - כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
 - 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור.
2. **שרותי חירום אותם יהיה מקבל השרות זכאי לקבל במסגרת כתב שרות זה הם כמפורט להלן:**
 - 2.1 **"תקלת אינסטלציה" במערכת מים קרים וחמים:**
 - 2.1.1 בארוע של דליפת מים כשהצינור הדולף הוא חיצוני (חשוף), יבוצע התיקון להפסקת הנזילה.
 - 2.1.2 בארוע של דליפת מים, כשהצינור הדולף הוא נסתר או פנימי - ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה (במידה ולא נדרש לצורך התיקון, פתיחת קירות או ריצוף).
 - 2.1.3 בארוע של דליפת מים מדוד מים חמים או ממתקני ההסקה, ינותק דוד המים בדירה.
 - 2.1.4 השרות לא יכלול תיקון מכשיר שעניינו שטיפה במים (כגון: מדיח כלים, מכונת כביסה).
 - 2.2 **תקלות אינסטלציה במערכת הביוב או מי דלוחין:**

במקרה של סתימה, יבוצע ניסיון לפתיחת סתימות במערכת הדלוחין "2 או ביוב "4 בתוך הדירה עצמה. השרות לא יכלול פתיחת סתימות בקוים משותפים ובבריכות הביוב. בכל מקרה, התיקון יכלול נסיון פתיחה באמצעות "קפיץ" בלבד.
 - 2.3 **מערכת החשמל:**

טיפול בתקלות הגורמות להפסקת חשמל כללית בדירה. איתור מקור התקלה, בידודה והשבת מערכת החשמל לפעילותה. השירות ינתן בעת הפסקת חשמל כללית בדירה.
 - 2.4 **השירות אינו כולל תיקון תקלות אשר באחריותה של חברת החשמל.**

פריצת דלתות - פתיחת דלתות נעולות:
במקרה של נעילת דלתות חיצוניות ודלתות פנימיות של חדרים בהם נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול ע"י מפתח מתאים או פריצת הדלת באישור מקבל השרות. השרות כולל טיפול של פתיחה ופריצה בלבד, ואינו כולל תיקון נזקים שנוצרו בעקבות הפריצה כגון: משקוף/מנעול שבור וכו'.
3. **כללי**
 - 3.1 השרותים ניתנים 24 שעות ביממה כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור (משעה 14:00) ויום כיפור עד לשעתיים ממוצאי הצום, והם ינתנו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים/מיומנים לפי העניין, שישלחו לצורך מתן השרותים.
 - 3.2 **השרותים ינתנו בכל הישובים בארץ. באזורי יהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות, במקרים בהם לא ניתן לספק את השירות ע"י מבצע השירות יופנה מקבל השירות לנותן שירות פרטי. למען הסר ספק, בכל מקרה ההפניה תעשה ע"י מוקד השירות ולאחר אישור תיאום עימו.**
 - 3.3 אם השרות יחייב החלפת חלפים, יחוייב מקבל השרות במחירם של החלפים בהתאם למחירון חלפים ועבודה של לוי יצחק.
 - 3.4 נזקק מקבל השירות לשירותי החירום כאמור בכתב הרחבה זו, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות לפי מספר טלפון 1-700-500-440 או *585 מטלפון סלולרי, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הפוליסה בחברה (אם ידוע) ומספר ת"ז ויתאר את הבעיה ככל הניתן.
4. **דמי השתתפות**

בכל מקרה של קבלת שרות חירום ע"פ כתב שרות זה, ישלם מקבל השרות השתתפות עצמית בסך 45 ש"ח (ארבעים וחמישה ש"ח) כולל מע"מ. סכום זה בתוקף לכל תקופת הביטוח.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

כתב שירות - עזרה ראשונה לטיפול שיניים

1. זכאות לשירות כוללת את המבוטח בן/בת הזוג וילדיו עד גיל 18.
2. **מובהר בזאת כי המרפאות הינן המעסיקות של הרופאים שיתנו שירותים עפ"י כתב שירות זה והן בלבד תהיינה אחראיות לכל טיפול שיתנו רופאים לכתב שרות זה.**
3. שירותי החירום והעזרה הראשונה ינתנו במרפאות שיניים כמפורט להלן:
בין השעות 08:00 עד 20:00 - במרפאות שונות ברחבי הארץ עפ"י הפניית המוקד למרפאה הקרובה למקום מגוריך.
בין השעות 20:00 עד 08:00 - במרפאות תורנים הנמצאות בירושלים, תל-אביב, חיפה, ובאר שבע, עפ"י הפנית המוקד.
4. שרותי החירום והעזרה הראשונה ינתנו עשרים וארבע שעות ביממה במשך כל השנה, למעט יום כיפור.
5. **שירותי החירום והעזרה הראשונה כוללים:**
 - 5.1 עששת נרחבת - סתימה זמנית.
 - 5.2 חלל פתוח בשן - סתימה זמנית.
 - 5.3 צוואר שן חשוף - חומר למניעת רגישות.
 - 5.4 דלקת חריפה - עקירת עצב או חומר חניטה.
 - 5.5 מורסה ממקור שן - ניקוז מורסה ו/או טיפול בסגר.
 - 5.6 דחיסת מזון - טיפול בחניכיים.
 - 5.7 דלקת סב כותרתית - שטיפה ו/או טיפול תרופתי.
 - 5.8 כאבים לאחר עקירה - שיכוך כאבים.
 - 5.9 מכתשית יבשה - ניקוי מכתשית ו/או טיפול תרופתי.
 - 5.10 דימום לאחר עקירה או פרוצדורה כרורגית - עצירת דימום.
 - 5.11 פצעי לחץ תחת תותבת קיימת - שחרור פצעי לחץ.
 - 5.12 נפילת כתרים - הדבקה זמנית.
 - 5.13 כל טיפול נוסף הנובע מכאב שיניים - ינתן טיפול להקלה או להפסקת הכאב.
 - 5.14 בדיקה וצילום השיניים הכואבות.
 - 5.15 מתן מרשם מתאים לשיכוך הכאב במקרה ולא ניתן לטפל בשן באותה עת.
6. **כללי:**
 - 6.1 כיסוי זה יכנס לתוקף ממועד תחילת הפוליסה ויהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה. הודיעה החברה למבצע השירות כי הפוליסה בוטלה או הסתיימה יסתיים באופן אוטומטי גם הכיסוי לפי כתב שירות זה.
 - 6.2 הרחבה זו כפופה לכל התנאים והסיווגים של הפוליסה לה צורפה אלא אם כן שונו במפורש בהרחבה זו.
 - 6.3 נזקק מקבל השירות לשירותי חירום כאמור בכתב הרחבה זו, יפנה טלפונית למוקד מבצע השירות לפי מספר טלפון **1-700-500-440 או *585** מטלפון סלולרי, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הפוליסה לחברה (אם ידוע) ומס' ת"ז, ויתאר את הבעיה הרפואית ככל הניתן.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

כתב שירות - "בלי טובות"

1. **בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:**
 - 1.1 "החברה" - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.2 "פוליסת הביטוח" - פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
 - 1.3 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.4 "מבצע השירות" - חברת שחר אסיסטנס בע"מ.
 - 1.5 "הדירה" - כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
 - 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235 או *585 מטלפון סלולרי.
2. **השירות**
 - 2.1 השרותים על פי כתב שרות זה ינתנו באמצעות מבצע השרות כקבוע להלן בכתב שרות זה.
 - 2.2 השרותים אותם יהיה המבוטח זכאי לקבל במסגרת כתב שרות זה הם כמפורט להלן:
 - 2.2.1 תיקונים פשוטים בדירה, לא כולל עבודות אינסטלציה. התיקונים אינם כוללים עבודות הכרוכות בפתיחת קירות, הריסתם או בנייה מחדש, הרמת רצפות או אריחי קרמיקה, עבודות סיוד וכיו"ב עבודות במבנה הדירה עצמה.
 - 2.2.2 התקנות פשוטות בדירה, כגון: התקנת תמונות, וילונות, מדפים וכיו"ב.
 - 2.2.3 הרכבת ריהוט שנרכש על ידי המבוטח בשיטת "עשה זאת בעצמך" או "הרכבה עצמית".
 - 2.3 השרותים ינתנו לדירה המבוטחת בלבד ואין המבוטח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
 - 2.4 **השרותים אינם כוללים אספקה של חומרי הגלם הדרושים לצורך ביצועם (למעט דיבלים, ברגים, מסמרים וסיליקון), ועל המבוטח לרוכשם על חשבונו לפני המועד שתואם עמו לביצוע השרות.**
3. **כללי**

השרותים ניתנים בין השעות 08:00 עד 17:00 בימים א'-ה' שאינם ימי חג, וביום ו' וערכי חג - מהשעה 08:00 עד 13:00 (להלן "ימי עבודה").

השרותים יבוצעו תוך שני ימי עבודה מהמועד בו נמסרה הקריאה למוקד, ובלבד שנמסרה במהלך יום עבודה, אלא אם ביקש המבוטח שיבוצעו במועד מאוחר יותר. נמסרה הקריאה במועד שאינו יום עבודה כהגדרתו לעיל, יבוצעו השרותים תוך 3 ימי עבודה.

השרותים ינתנו בכל הישגים בארץ, למעט בערבה, יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות.
4. **השתתפות עצמית**

בכל מקרה של קבלת שרות עפ"י כתב שרות זה, ישלם המבוטח דמי השתתפות עצמית בסך של 99 ש"ח (תשעים ותשע ש"ח) כולל מע"מ עבור כל שעת עבודה, וסכום יחסי בגין חלק משעה, אך בכל מקרה לא פחות מ-99 ש"ח כולל מע"מ לביקור אחד. הסכום האמור עדכני ליום 1.1.04 והוא יעודכן בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. התשלום יבוצע במזומן לנותן השרות במועד קבלת השרות כנגד קבלה. חשבונית מס כדון תשלח בנפרד. לא שולמו דמי השרות כאמור לעיל - יהא מבצע השרות רשאי להפסיק ליתן את השרות למבוטח לאחר שנתן למבוטח הודעה בכתב על כך.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

כתב שירות לשירות "בדק בית"

1. הגדרות
 - 1.1 בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
 - 1.1 "החברה" - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.2 "פוליסת הביטוח" - פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
 - 1.3 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.4 "מבצע השירות" - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
 - 1.5 "הדירה" - כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
 - 1.6 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235 או *585 מטלפון סלולרי.
 - 1.7 "ימי עבודה" - ימים א'-ה' שהינם ימי חול מהשעה 08:00 עד 17:00 וימי ו' וערבי חג מהשעה 08:00 עד 13:00.
2. השירותים
 - 2.1 השירותים על פי הרחבה זו יינתנו באמצעות מבצע השירות או מי מטעמו כקבוע להלן.
 - 2.2 השירותים אותם יהיה המבוטח זכאי לקבל במסגרת הרחבה זו הם כמפורט להלן:
 - סוג השירות - בדק בית כללי - בדיקת המערכות המפורטות והטיפולים המפורטים להלן וכן דו"ח ליקויים נוספים והמלצות לתיקונם.
 - תדירות - אחת לשנה.
 - זמן לקבלת שירות - עד שבוע מקבלת הקריאה במוקד.
 - השירות כולל: ניקוי פילטרים למזגנים, שימון דלתות וצירים כולל ארונות מטבח ואמבט, פתיחת הסיפונים למניעת סתימות ככל הכיורים בבית, בדיקת תקינות ממסרי הפחת במערכת החשמל, בדיקה של כל השקעים והמפסקים בדירה, בדיקת קרינה במכשירי המיקרוגל.
 - דו"ח ובו פירוט הליקויים והמלצות לתיקון ישלח למבוטח עד ארבעה ימי עבודה מיום הביקור בדירה.
3. כללי
 - 3.1 השירותים ניתנים בימי עבודה.
 - 3.2 נזק המבוטח לשירות יפנה טלפונית למוקד יזדהה בשמו, כתובתו, מס' טלפון בדירה, מספר פוליסת הביטוח (אם ידוע) ומס' ת"ז, יתאר את השרות הספציפי שהוא מבקש לקבל וימסור את כל הפרטים הנוספים שיתבקשו על ידי המוקד לצורך ביצוע השירותים על פי הרחבה זו.
 - 3.3 **השירותים יינתנו בכל הישובים בארץ למעט יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות.**
 - 3.4 השירותים יינתנו לדירה המבוטחת בלבד.
 - 3.5 בכל עניין הקשור בקבלת השירותים בעקבות כתב שירות זה, על המבוטח לפנות תחילה למבצע השירות.
4. סייגים להרחבה
 - על אף האמור לעיל השירותים לא יינתנו בכל אחד מהמקרים הבאים:
 - 4.1 בישובים המצויים ביהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות.
 - 4.2 מצב המערכות מחייב טיפול העלול לגרום לסיכון נוסף או להרעה במצב, עפ"י חוות דעתו המקצועית של ספק השירות.
 - 4.3 יגרם נזק למושא הטיפול באם יינתן השירות על-פי חוות דעתו המקצועית של ספק השירות. דו"ח המפרט את הסיבות לאי-מתן השירות ישלח למבוטח וכן לחברת הביטוח 24 שעות ממועד הביקור המתוכנן.

בדק בית

5. דמי שירות
בכל מקרה של קבלת שירות בדק בית עפ"י כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות השתתפות עצמית בסך של 99 ש"ח (תשעים ותשע ש"ח) כולל מע"מ. סכום זה יעודכן מעת לעת, בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. סכום זה עדכני לתאריך 1.7.2004. התשלום יבוצע במזומן לנותן השירות במועד קבלת השירות כנגד קבלה. חשבונית מס כדין תשלח בנפרד.
6. תקופת תוקפה של כתב שירות זה
- 6.1 כתב שירות זה יכנס לתוקף במועד תחילת תוקפה של הפוליסה ויהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה.
- 6.2 הודיעה החברה למבצע השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופת הביטוח. יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא הודעה של מבצע השירות למבוטח.
- 6.3 תחילת מתן השירותים בגין שירות זה יהיה מיד עם כניסת הפוליסה לתוקף.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

כתב שירות - מוקד וטרינרי

1. **בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת ליצידם:**
 - 1.1 "מבצע השרות" - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם אחר מטעמה.
 - 1.2 "החברה" - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.3 "פוליסת הביטוח" - פוליסת הביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
 - 1.4 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.5 "רופא וטרינר" - בעל רישיון לעסוק ברפואה וטרינרית במדינת ישראל.
 - 1.6 "חיות מחמד" - כלבים, חתולים, ציפורים ומכרסמים.
 - 1.7 "מוקד השירות" - מוקד טלפוני ארצי, המופעל על ידי מבצע השרות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235 או *585 מטלפון סולרי.
2. **השירות**
 - 2.1 המבוטח יהיה זכאי לקבל את השרותים המפורטים להלן מרופא וטרינר, במרפאתו של הוטרינר, וזאת על פי הפניה של המוקד.
 - 2.2 המבוטח יהא זכאי לקבל שרות רפואי וטרינרי לחיית המחמד שבבעלותו כמפורט להלן, ושרותים אלה בלבד:
 - 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהבעלים של חיית המחמד.
 - 2.2.2 בדיקה גופנית של חיית מחמד, לרבות שימוש במכשירי עזר כגון: סטטוסקופ, מד חום. הכל כפי שיידרש ע"פ שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
 - 2.2.3 קביעת אבחנה רפואית.
 - 2.2.4 קבלת תרופות ראשוניות לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
 - 2.2.5 קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
 - 2.2.5 הפניית חיית המחמד לחדר מיון בבית חולים לבעלי חיים, לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
 - 2.3 **מבלי לפגוע באמור לעיל, מובהר, כי השרות לא כולל: זריקות, חיסונים, התערבות כירורגית, ניתוחים בדיקות, צילומי רנטגן, טיפולים קוסמטיים, טיפולי שיניים ותרכיבות מעבדה.**
 - 2.4 **הזכות לקבלת השרות על פי כתב שרות זה הינה אישית, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר. השימוש בשרות מוגבל לעד 4 פעמים בשנה.**
 - 2.4 **מובהר בזאת כי לא ינתנו החזרים כספיים למבוטחים אשר פנו לקבלת שירותים שלא באמצעות מוקד שחר אסיסטנס.**
3. **כללי**
 - 3.1 השרות על פי כתב שרות זה ינתן בימים א'-ה' שאינם ימי חג, מהשעה 08:00 עד 19:00 בימי ו' וערבי חג, השרות ינתן מהשעה 08:00 עד 13:00.
 - 3.2 במקרי חרום ניתן לפנות למוקד גם במועדים החורגים מהמפורט בסעיף 3.1 לעיל, ובמידה ויהא רופא וטרינר באזור מגוריו של המבוטח, הזמין לתת את השרות, ינתן השרות גם במועדים החורגים מהאמור לעיל, כנגד תשלום דמי שירות מוגדלים כמפורט להלן.
 - 3.3 בכל מקרה השרות לא ינתן בערב יום כיפור וביום כיפור עד שעתיים לאחר תום הצום. נזק המבוטח לשרות כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד לפי מספר הטלפון המצויין לעיל יזדהה בשמו, כתובתו, מס' פוליסת הביטוח שלו (אם ידוע).
 - 3.4 השרות ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
 - 3.5 השרות ינתן במרפאה של הרופא הוטרינר, כשהמבוטח יגיע אליה עם חיית המחמד בעצמו ועל חשבונו, בכפוף לאמור בסעיף 2.3 לעיל.
 - 3.6 עם תום מתן השרות יחתום המבוטח על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר כי הרופא הוטרינר נתן את השרות.
 - 3.7 במקרה שהמבוטח יבקש לבטל את פנייתו לקבלת השרות, יודיע על כך המבוטח למוקד. למען הסר ספק מובהר, כי על המבוטח להודיע למוקד על ביטול פנייתו, גם אם מסר על ביטול הפנייה לרופא הוטרינר שיצר עמו קשר טלפוני.

- 3.8 על אף האמור בכתב שרות זה, שחר אסיסטנס לא תהא מחוייבת ליתן את השרות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים וטרינרים או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות שחר אסיסטנס למונעו.
- 3.9 מחוייבותה של שחר אסיסטנס כלפי המבוטח בטיפול בפנייה של מבוטח לקבלת השרות תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 3.9.1 הפניית המבוטח לרופא וטרינר וקבלת השירות על ידו עם מתן האישור כנזכר בסעיף 3.6.
- 3.9.2 ביטול הפנייה לקבלת השרות ע"י הודעת מבוטח למוקד.
- 3.10 האחריות בגין איכות השרות ו/או בגין רשלנות רפואית תחול על הרופא הוטרינר הרלוונטי בלבד ושחר אסיסטנס לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:**
- 3.10.1 איכות הטיפול נשוא כתב שרות זה.**
- 3.10.2 כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או לכל אדם אחר בקשר עם מתן השרות נשוא כתב שרות זה על ידי הוטרינר.**
- 3.10.3 הוצאות שהוציא המבוטח עבור טיפול, החורג מהשרות המפורט בסעיף 2.2 לכתב שרות זה.**
- 3.11 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הרופא הוטרינר שיתן בפועל את השרות, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למבוטח או כל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן השרות, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי שחר אסיסטנס ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של הרופאים הוטרינרים והן לא תהיינה אחראיות כלפי מבוטח כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.
- 4. השתתפות עצמית**
- המבוטח ישלם ישירות לרופא הוטרינר, שביצע את השרות, השתתפות עצמית בסכום של 109 ש"ח (מאה ותשע ש"ח) כולל מע"מ, בגין כל חיית מחמד, אשר ניתן לה השירות.
- הסכום האמור עדכני ליום 1.7.04 והוא יעודכן בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. במקרה של אי תשלום דמי השרות על ידי המבוטח, תהא נותנת השירות זכאית להפסיק ליתן את השירות למבוטח לאחר שנתנה למבוטח הודעה בכתב על כך.
- במידה ויחול שינוי בשיעור במע"מ יעודכנו דמי השירות בהתאם.
- המבוטח ישלם ישירות לרופא הוטרינר תמורה בגין תרופה בבקבוקים ו/או בגין זריקות ו/או בגין תרופה באמפולות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו ע"י הרופא הוטרינר.
- 5. תקופת תוקפו של כתב השירות**
- כתב שרות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח.
- הודיעה חברת הביטוח לשחר אסיסטנס כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שרות זה, וזאת ללא כל הודעה של שחר אסיסטנס למבוטח.
- 6. סמכות השיפוט**
- בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שרות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

כתב שירות מוקד מומחים

1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
- 1.1 **"חברת הביטוח"** - "מנורה" חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.2 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח של חברת הביטוח לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירות הניתן על פי כתב שירות זה.
 - 1.3 **"מבוטח"** - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.4 **"מבצע השירות"** - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
 - 1.5 **"הדירה"** - כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
 - 1.6 **"המוקד"** - מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפורים עד שעתיים לאחר סיום הצום בטלפון **1-700-500-440** או **03-5769235** או **585** * מטלפון סלולרי.

2. השירות

- 2.1 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו באמצעות מבצע השרות כקבוע להלן בכתב שירות זה.
- 2.2 כתב שירות זה המאפשר למבוטח לקבל סיוע טלפוני ממוקד המומחים לאיתור מידע רלוונטי לטיפול בבית, ובמידת הצורך - הפניית המנוי למומחה טלפוני או איש מקצוע מיומן בטיפול בבעיה נשוא הפניה לשם מתן יעוץ בבית המבוטח.
- 2.3 השירותים אותם יהיה המבוטח זכאי לקבל במסגרת כתב שירות זה כוללים מידע ויעוץ בנושאים הבאים:
תחזוקת בית - דגשים לאחזקה עונתית של הבית.
עשה זאת בעצמך - איך לעשות מה? איך לקדוח נכון בקרמיקה, איך לטפל באיטום חלונות, איך להרכיב מדף.
יעוץ מקצועי בכל הקשור למרכזת הטלפוניה בבית.
צביעת הבית - מידע ויעוץ בכל הקשור לבחירת צבעים ולשיטות צביעה בבית.
יעוץ לנושא הדברה.
מידע ויעוץ והכוונה בכל הקשור לטיפול בניקיון הבית.
טיפול בגינה לרבות המלצות של שעות ואופני השקיה, ריסוס ועוד.
- 2.4 השרותים יינתנו בדירה המבוטחת בלבד ואין המבוטח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
- 2.5 השרותים אינם כוללים אספקה של חומרי הגלם הדרושים לצורך ביצועם למעט דיבלים, ברגים, מסמרים וסיליקון, ועל מקבל השרות לרוכשם על חשבוננו לפני המועד שתואם עימו לביצוע השרות.

3. כללי

- 3.1 השירותים ניתנים בין השעות 8:00 ל-17:00 בימים א'-ה' שהינם ימי חול (להלן - "ימי עבודה").
- 3.2 נזק המבוטח לשרות יפנה טלפונית למוקד יזדהה בשמו, כתובתו, מס' טלפון בדירה, מספר פוליסת הביטוח (אם ידוע) ומס' ת"ז, יתאר את השרות הספציפי שהוא מבקש לקבל וימסור את כל הפרטים הנוספים שיתבקשו על ידי המוקד לצורך ביצוע השירותים על פי כתב שירות זה.
- 3.3 השרותים יבוצעו תוך שני ימי עבודה מהמועד בו נמסרה הקריאה למוקד, ובלבד שנמסרה במהלך יום עבודה.
- 3.4 **יעוץ טלפוני ינתן בכל היישובים בארץ. הגעת בעל מקצוע לשם מתן יעוץ ינתן בכל היישובים בארץ למעט בערבה, יהודה ושומרון וחבל עזה וכן למעט אזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות.**

4. השתתפות עצמית

- 4.1 ייעוץ טלפוני ינתן בחינם. ייעוץ בבית המבוטח כרוך בתשלום. בכל מקרה של הגעת בעל מקצוע לבית המבוטח, תעריף הביקור יהיה 50% ממחיר ייעוץ על פי מחירון, אולם לא יותר מ-100 ש"ח (מאה ש"ח) כולל מע"מ עבור ביקור.
- 4.2 התשלום יבוצע במזומן לנותן השרות בפועל במועד קבלת השרותים כנגד קבלה. חשבונית מס כדין תשלח בנפרד ע"י מבצע השרות. לא שולמו דמי השרות כאמור לעיל - יהא מבצע השרות רשאי להפסיק ליתן את השרות למבוטח לאחר שנתן למבוטח הודעה בכתב על כך.

5. תקופת תוקפה של הרחבה זו

- 5.1 הרחבה זו תיכנס לתוקף במועד תחילת תוקפה של הפוליסה ותהיה בתוקף עד תום תקופת הפוליסה.
- 5.2 הודיעה החברה למבצע השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופתה תסתיים באופן אוטומטי גם הרחבה זו וזאת ללא כל הודעה של מבצע השרות למבוטח.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440

חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

כתב שירות - טלויזיה חליפית

- 1. הגדרות**

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:

 - 1.1 **"מבצע השירות"** - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
 - 1.2 **"חברת הביטוח"** - "מנורה" חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.3 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח של חברת הביטוח לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
 - 1.4 **"מבוטח"** - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.5 **"הדירה"** - הדירה כפי שמצויינת בפוליסת הביטוח ואשר בה נמצאת הטלויזיה.
 - 1.6 **"מקבל השירות"** - מבוטח אשר פרטיו דווחו למבצע השירות בטרם קבלת השירות.
 - 1.7 **"המוקד"** - מוקד טלפוני ארצי המופעל 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור מהשעה 14:00 עד שעתיים לאחר סיום הצום אשר מופעל ע"י "שחר אסיסטנס" בטלפון **03-5769235** או *585 מטלפון סלולרי.
 - 1.8 **"טלויזיה"** - מקלט טלויזיה ביתי צבעוני.
 - 1.9 **"טלויזיה חליפית"** - מקלט טלויזיה בעל מנורת מסך של "25".
- 2. השירות**

השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השירות על ידי נותן השירות מטעם מבצע השירות (להלן - נציג השירות) בכל מקרה של תקלה בטלויזיה אשר ברשות מקבל השירות וכמפורט להלן:

 - 2.1 תאום והגעת הנציג השירות לדירת מקבל השירות במועד הנוח למקבל השירות.
 - 2.2 נציג השירות יספק למקבל השירות טלויזיה חליפית ויחתימו על טופס קבלת המכשיר.
 - טלויזיה חליפית תסופק בכל מקרה שבו הטלויזיה התקולה תהיה בדירת מקבל השירות בזמן הגעת נציג השירות, בכל מקרה בו טלויזיה התקולה לא תהיה בדירת מקבל השירות בזמן הגעת הנציג, יהיה על מקבל השירות להציג תעודת מסירה לתיקון.
 - 2.3 טלויזיה חליפית תסופק על ידי מבצע השירות לתקופה של עד 7 ימים או עד סיום תיקון הטלויזיה התקולה (הקצר מביניהם).
 - 2.4 מקבל השירות ידווח למוקד במועד סיום התיקון של הטלויזיה התקולה והמוקד יתאם עימו הגעת נציג שירות לדירתו לשם איסוף הטלויזיה החליפית.
 - 2.5 ירצה מקבל השירות להשאיר את הטלויזיה החלופית אצלו מעבר לתקופה של 7 ימים או לאחר מועד סיום התיקון של הטלויזיה התקולה (הקצר מביניהם), ישא מקבל השירות בתשלום של 30 ש"ח כולל מע"מ עבור כל יום.
- 3. כללי**
 - 3.1 נזקק מקבל השירות לשירות, יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בדירה, מספר הפוליסה (אם ידוע) ומס' ת"ז, וכל פרט שיידרש על מנת לזהותו כלקוח הזכאי לקבלת השירות על פי כתב שירות זה.
 - 3.2 **השירותים יינתנו בכל הישובים בארץ. ואולם, באזורי יהודה ושומרון, חבל עזה וכן בשטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות יגיע מבצע השירות אל היישוב הגדול הקרוב אל אזור זה על מנת לספק למקבל השירות את הטלויזיה החלופית. בתום תקופת השירות יגיעו מקבל השירות ונציג מבצע השירות ליישוב הגדול הקרוב לאזור זה על מנת להעביר את הטלויזיה החלופית אל נציג מבצע השירות.**
 - 3.3 השירות יינתן בכל ימות השבוע, למעט בערב יום הכיפורים משעה 14:00 עד שעתיים לאחר הצום, בשעות 08:00-24:00.
 - 3.4 **מקבל השירות זכאי להפעיל את השירות עד 4 פעמים בתקופה של שנה.**
 - 3.5 היה ונגרם נזק לטלויזיה החליפית של שבר בשל פעולה בזדון על ידי מקבל השירות, ישא מקבל השירות בעלות התיקון.
- 4. זמן השירות**
 - 4.1 הודיע מקבל השירות למוקד על תקלה בטלויזיה עד 20:00 בלילה - זכאי מקבל השירות לקבל את הטלויזיה החליפית בדירתו תוך טווח של עד 4 שעות מרגע הודעתו למוקד על טלויזיה תקולה.

- 4.2 הודיע מקבל השרות למוקד על תקלה בטלויזיה בין השעות 20:00 ל-24:00 זכאי מקבל השרות לקבל את הטלויזיה החליפית בדירתו עד השעה 10:00 בבוקר.
- 4.3 הודיע מקבל השרות למוקד על תקלה בטלויזיה בין השעות 24:00 ל-08:00 בבוקר למחרת - זכאי מקבל השרות לקבל את הטלויזיה החליפית בדירתו עד השעה 12:00 בבוקר.

5. השתתפות עצמית

- 5.1 השתתפות עצמית בסך 30 ש"ח (שלושים ש"ח) ליום כולל מע"מ כחוק (להלן "דמי השתתפות עצמית"). התשלום יבוצע לידי נותן מבצע בפועל, במועד קבלת השרות כנגד חשבונית מס.
- 5.2 מוסכם במפורש כי תשלום דמי השרות יהווה תנאי למתן שרות.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

כתב שירות - ביקורופא

1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידיים.
- 1.1 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח דירה ו/או רכוש מכל סוג שהוא שהוצאה על ידי מנורה חברה לביטוח בע"מ (להלן - "המבטחת"), ואשר המבוטח על פיה זכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
 - 1.2 **"המבטחת"** או **"חברת הביטוח"** - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.3 **"מבוטח"** - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
 - 1.4 **"המנוי"** או **"המשפחה המנויה"** - המבוטח ו/או בן/בת זוגו ו/או ילדיהם עד גיל 21.
 - 1.5 **"ביקורופא"** - חברת ביקורופא בע"מ.
 - 1.6 **"רופא"** - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רשיון בתוקף מטעם משרד הבריאות.
 - 1.7 **"רופא הסכם"** או **"מבצע השירות"** - רופא אשר התקשר עם ביקורופא בהסכם למתן השירות נשוא כתב שירות זה למנוייה.
 - 1.8 **"מעבדת הסכם"** - מעבדה שביקורופא התקשרה עימה בהסכם לביצוע בדיקות מעבדה עבור המנויים.
 - 1.9 **"מוקד השירות"** - מוקד טלפוני ארצי בקו מס' **1-700-705-101** (רב קווי), המאפשר שיחת טלפון מוזלת.
 - 1.10 **"המדד"** - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
 - 1.11 **"מדד הבסיס"** - מדד חודש אוקטובר אשר פורסם ביום 15.11.03.
 - 1.12 **"חג"** - שבת ומועדי ישראל שהינם ימי שבתון.

שירותי ביקורופא

2. השירות

- 2.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף 2.2 להלן ע"י אחד מרופאי ההסכם (להלן: **"שירותי ביקורופא"**). השירות יינתן בביתו של המבוטח או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא המנוי הנזקק לשירות, כנגד תשלום דמי השתתפות עצמית כמפורט להלן, הכל לפי בחירת המנוי (ובכפוף לשעות הפעילות של המוקדים הרפואיים כאמור להלן). האמור לעיל כפוף לסעיפים 3.4 ו-3.8 להלן.
- 2.2 המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט להלן:
 - 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי החולה (להלן: **"החולה"**) או מבני משפחתו.
 - 2.2.2 בדיקה גופנית של החולה לרבות שימוש במכשירי עזר כמפורטים להלן: סטטוסקופ, לוחדי לשון (שפדלים), פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ-דם, קרדיו-פון, הכל כפי שידרש על פי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.3 קביעת אבחנה רפואית.
 - 2.2.4 קבלת תרופות ראשוניות, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.5 קבלת מרשם לתרופות, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.6 הפניה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל בחולה באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר), לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.7 הפנית החולה לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.8 מתן תעודה רפואית.
 - 2.2.9 פינוי חינום באמבולנס - במקרה שרופא ההסכם שבדק את החולה בעקבות קריאתו לקבלת השירות, יחליט על פינויו באמבולנס, תשלם ביקורופא למנוי את סכום הפינוי באמבולנס ששולם על ידו וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת הקבלה על התשלום הנ"ל **במקור בלבד** לביקורופא, ובתנאי שהמנוי אינו זכאי להחזר מקופת החולים בה הוא מבוטח; להסרת ספק מובהר כי במקרה שבו המבוטח זכאי להחזר חלקי מקופת חולים ביקורופא ישא רק בסכום המשלים.
- 2.3 הזכות לקבל שירותי ביקורופא עפ"י כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

3. כללי

- 3.1 שירותי ביקור רופא ינתנו כל ימות השנה, במשך 24 שעות ביממה למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.
 על אף האמור לעיל, השירות הרפואי לא יינתן בימי חג, בריכוזי ישוב של שומרי מסורת ישראל, בהם יש מניעה לנוע עם רכב רגיל בזמנים אלא למעט במצבים בהם ניתן להגיע לבית החולה בהליכה רגלית למרחק סביר.
 המוקדים הרפואיים יופעלו בין השעות 20:00 עד 24:00 ובשבתות וחגים גם בין השעות 10:00 עד 14:00.
- 3.2 השירות הרפואי לא ינתן בערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.
 נזקק המנוי לשירות ביקור רופא, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, יציין מקום הימצאו שם המבוטח מכוחו הוא מנוי ומס' תעודת הזהות שלו (המהווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה אצל ביקורופא).
- 3.3 השירות יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
- 3.4 שירותי ביקור רופא ניתנים בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון, גוש קטיף וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים. ברמת הגולן שירותי ביקור רופא יינתנו בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באיזור, כאשר המנוי הנזקק לשירות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל רופא ההסכם לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות.
- 3.5 בהתייחס למבוטחים המתגוררים בבקעת הירדן ו/או ביהודה, שומרון, גוש קטיף וחבל עזה, רשאית ביקורופא, שלא ליתן את השירות משיקולי בטיחות הנסיעה לאותו איזור, ובמקרה כזה, תשלם ביקורופא למבוטח את הסכום ששילם לרופא, שהוזמן על ידו באופן עצמאי, כנגד הצגת קבלת במקור, אך לא יותר מסך של 150 ש"ח (מאה וחמשים ש"ח) בתוספת דמי נסיעה לפי תעריף חשב. עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחתו, או אדם אחר המתגורר עימו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא ההסכם ערך את ביקור הבית בבית החולה או נתן את השירות הרפואי במוקד הרפואי.
- 3.6 המבוטח יודיע למוקד השירות על כל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.
- 3.7 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות הרפואי, יודיע על כך המנוי למוקד השירות. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לרופא ההסכם שיצר עמו קשר טלפוני.
- 3.8 על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחוייבת ליתן את השירות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו ואשר בגינו לא ניתן לתת את השירות במועד הדרישה.
- 3.9 בחר המנוי לקבל את השירות במוקד הרפואי, יגיע החולה למוקד הרפואי בכוחות עצמו ועל חשבונו.

4. השתתפות עצמית

המבוטח ישלם ישירות לרופא ההסכם, שביצע את השירות הרפואי, דמי השתתפות עצמית בסך של 45 (ארבעים וחמישה) ש"ח בגין כל מקרה שניתן לו השירות הרפואי במסגרת אותו ביקור בית וסך של 20 (עשרים) ש"ח בגין כל מקרה שניתן לו השירות הרפואי במסגרת אותו ביקור במוקד הרפואי (מע"מ בשיעור 17% כלול במחיר. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכן סכום זה בהתאם).

במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, תהא ביקורופא רשאית להפסיק ליתן את השירותים למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי הודעה בכתב על כך.

הסכום הנ"ל צמוד למדד הבסיס ואולם הוא יעודכן אחת ל-12 חודשים בלבד ולראשונה ב-1.1.05. המנוי ישלם ישירות לרופא ההסכם 20 ש"ח בגין תרופה באמפולות או זריקות, במידה ותרופות כאמור ינתנו לו על ידי רופא ההסכם.

5. אחריות

- 5.1 מחוייבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת שירות ביקור רופא תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים שמפורטים להלן:
- 5.1.1 הגעת רופא ההסכם לבית המנוי ומתן השירות המבוקש בכפוף לאמור בסעיפים 3.4 ו-3.8 לעיל.
- 5.1.2 ביטול הקריאה לקבלת שירות ביקור רופא ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.

- 5.2 האחריות בגין איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית אחרת, תחול על רופא ההסכם הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 5.2.1 איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה.
- 5.2.2 רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שיגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה.
- 5.2.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
- 5.2.4 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפולים או שירותים על ידי רופא אחר שאינו רופא הסכם.

שירותי המידע

6. השירות

- 6.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירותי מידע טלפוניים כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד (להלן: **"שירותי המידע"**):
- 6.1.1 **שירותי מידע ברפואת ילדים** - מתן מידע כללי בתחום רפואת ילדים על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 6.1.2 **שירותי מידע ברפואת משפחה** - מתן מידע כללי בתחום רפואת משפחה על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 6.1.3 **שירותי מידע ברפואת נשים** - מתן מידע כללי על מחלות זיהומיות בתחום רפואת נשים, מידע כללי על בדיקות שונות במהלך ההריון, מידע על בריחת סידן מהעצם, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 6.1.4 **שירות פסיכולוגי - "קו חם"** - סיוע פסיכולוגי טלפוני, בנושאי ילדים, נשים ומשפחה, לרבות גיל ההתבגרות, התמכרויות שונות והמשך לימוד במוסדות חינוך, על ידי פסיכולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 6.1.5 **שירותי מידע תרופתי** - מתן מידע טלפוני כללי על תרופות מותרות ואסורות לשימוש בתקופת ההריון וההנקה, מידע על תופעות לוואי אפשריות של תרופות, מידע על אינטראקציה בין תרופות שונות, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים ו/או פרמקולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.

7. היקף שירותי המידע

- 7.1 מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בכתב שירות זה הינם שירותי מידע טלפוני בלבד ללא פגישה פנים מול פנים עם נותן השירות, והם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות לענין האפשרות ליתן אותם במסגרת טלפונית וללא בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע הפנייה טלפונית אל נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה או המנוי, יודיע זאת לפונה נותן השירות עצמו.
- 7.2 **מובהר, כי שירותי המידע אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.**
- 7.3 שירותי המידע ינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-60 (ששים) דקות ממועד קבלת הפנייה במוקד השירות.
- 7.4 שירותי המידע יינתנו ללא כל תשלום של דמי השתתפות עצמית על ידי המנוי לביקורופא.
- 7.5 שירותי המידע ינתנו ללא כל הגבלה של מספר הפניות של המנוי.

8. כללי

- 8.1 נזקק המנוי לשירותי המידע כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בו ניתן להשיגו ומס' תעודת הזהות של המנוי.
- 8.2 מוקד השירות יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי לאחר שיוודא, כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את שירותי המידע על פי כתב שירות זה.

- 8.3 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 8.4 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת איזה מהשירותים נשוא כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות.
- למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לנותן איזה משירותי המידע.
- 8.5 על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחוייבת על פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.

9. אחריות

- 9.1 מחוייבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפול הפנייה של מנוי לקבלת שירותי המידע תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
 - 9.1.1 קישור המנוי לנותן השירות הרלוונטי.
 - 9.1.2 ביטול הפנייה לקבלת השירות ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
- 9.2 האחריות בגין איכות שירותי המידע ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן שירות הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
 - 9.2.1 איכות שירותי המידע נשוא כתב שירות זה.
 - 9.2.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
 - 9.2.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג משירותי המידע המפורטים בכתב שירות זה.
- 9.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי נותן שירותי המידע, שיתן בפועל את שירותי המידע, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למנוי או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן שירותי המידע, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי ביקורופא ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של נותני שירותי המידע והן לא תהיינה אחראיות כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.

שירותי מעבדה עד הבית

10. השירות

- 10.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירותי מעבדה (להלן: "שירותי המעבדה") כמפורט להלן:
 - 10.1.1 דגימת דם ושתן.
 - 10.1.2 תרביית דם ושתן.
 - 10.1.3 משטחי גרון, אף אוזן ועין.
- 10.2 על אף האמור לעיל, מבצע השירות יהא רשאי להחליט לפי שיקול דעתו המקצועי, כי מן הראוי שלקחת הדגימה/תרביית/משטח תהא בתנאי מעבדה, ובמקרה זה לא יינתנו שירותי המעבדה על פי כתב שירות זה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, שירותי המעבדה אינם כוללים בדיקת חומציות, בדיקת אמוניה, איסופי שתן, העמסת סוכר, תרביית ואגינלית, תרביית אורטרה, אינסולין, פטריות, לקטאט.
- 10.3 מבצע השירות לעניין שירותי המעבדה יהיה רופא/ה ו/או אח/ות מוסמכים, אשר רשאים על פי כל דין לבצע את לקיחת הדגימה/תרביית/משטח נשוא כתב שירות זה, ואשר התקשרו עם ביקורופא בהסכם למתן שירותי המעבדה למנוייה.
- 10.4 שירותי המעבדה יינתנו אך ורק כנגד הצגת טופס הפנייה לבדיקת מעבדה, הנושא את שם המנוי, בחתימת הרופא המטפל במנוי (במקור), ואך ורק בהתייחס לבדיקות המצוינות בטופס ההפניה הנ"ל (ובכפוף להגדרת השירות כאמור לעיל).
- 10.5 לקיחת הדגימה/תרביית/משטח הרלוונטי תעשה על ידי מבצע השירות בביתו של המנוי או במקום עבודתו, על פי בחירת המנוי.
- 10.6 הדגימה/תרביית/משטח הרלוונטי יועברו על ידי ביקורופא לבדיקת מעבדה לאחת ממעבדות ההסכם, ותוצאות הבדיקות יועברו למנוי בדואר, לפי כתובת המבוטח המצויינת בפוליסת הביטוח. המנוי יהא רשאי לבקש בכתב, כי תוצאות הבדיקה יועברו אליו בפקסימיליה ובתנאי שיחתום על כתב ויתור על כל טענה בקשר לפגיעה בפרטיותו ו/או על כל טענה במקרה של תקלה בקבלת תוצאות הבדיקה בפקס ו/או שיבוש תוצאות הבדיקה, בנוסף שיהיה נהוג אצל ביקורופא.

- 10.7 הזכות לקבלת שירותי המעבדה עפ"י כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 11. כללי**
- 11.1 ביקש המנוי לקבל את שירותי המעבדה כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, שם המבוטח מכוחו הוא מנוי, מס' הטלפון של בית המגורים של המבוטח, גיל המנוי ויצוין את בדיקת המעבדה הדרושה מתוך אלה הנכללות בהגדרת השירות.
- 11.2 השירות יינתן במועד שיתואם עם המנוי, וזאת בימים א'-ה', שאינם ערבי חג או חג, בין השעות 06:30 עד 22:30, ובימי ו' וערבי חג - בין השעות 06:30 עד 12:30. בהתייחס לבדיקות, הדורשות צום, השירות יינתן בין השעות 06:30 עד 12:30, בימים א'-ו', שאינם חג.
- 11.3 מבלי לגרוע בכלליות הגדרת השירות, מובהר, כי לקיחת הדמים מתייחסת ללקיחת דם ורידי בלבד לצורך ביצוע הבדיקות המצויינות בהגדרת השירות.
- 11.4 על אף האמור בכתב שירות זה, שירותי המעבדה לא יינתנו לתינוקות מתחת לגיל 6 (ששה) חודשים. כמו כן, לא יינתנו שירותי המעבדה בהתייחס לבדיקות דם לילדים מתחת לגיל 5 (חמש).
- 11.5 **מובהר בזאת במפורש, כי תוצאות בדיקות המעבדה יציינו אך ורק את הפרמטרים הנבדקים בהן, וכי הן לא יכללו איבחון, וכן אין בהן כדי להעיד שהאדם בריא, או כדי להחליף בדיקה אצל רופא במקום שהמנוי מתלונן על מיוחשים כלשהם.**
- 11.6 השירות ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה ו/או דרכון למי שאינו אזרח ישראלי. במקרה של מנוי קטין די בהצגת תעודת זהות של ההורה בה מצויין שמו של הקטין או דרכון בו מצוין שמו של הקטין.
- 11.7 השירותים ניתנים בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שמורון וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים. ברמת הגולן השירות ינתן בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באזור, כאשר המנוי הנזקק לשירות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל מבצע השירות לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות.
- 11.8 עם תום לקיחת הדמים/דגימת השתן/המשטח הרלוונטי יחתום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי מבצע השירות ביצע את השירות.
- 11.9 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנוי למוקד לפחות 12 (שתיים עשרה) שעות מראש. לא הודיע המנוי על ביטול קריאתו לפחות 12 שעות מראש, יחוייב המנוי בדמי ההשתתפות העצמית כאמור בסעיף הלה. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה למבצע השירות שיצר עמו קשר טלפוני.
- 12. השתתפות עצמית**
- המבוטח ישלם ישירות למבצע השירות, שביצע את שירותי המעבדה, דמי השתתפות עצמית בסך של 45 ש"ח (ארבעים וחמישה ש"ח) בגין כל מנוי שניתן לו השירות במסגרת אותו ביקור, וזאת בדרך של חיוב כרטיס האשראי של המבוטח. מע"מ בשיעור 17% כלול במחיר זה. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכן סכום זה בהתאם.
- במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, תהא ביקורופא רשאית להפסיק ליתן את השירות למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי הודעה בכתב על כך.
- הסכום הנ"ל צמוד למדד ממדד הבסיס ואולם הוא יעודכן אחת ל-12 חודשים בלבד ולראשונה ב-1.1.05.
- 13. אחריות**
- האחריות בגין איכות בדיקת המעבדה עצמה נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על מעבדת ההסכם הרלוונטית, וביקורופא ו/או המבטחת לא יהיו אחראיות בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 13.1 איכות בדיקת המעבדה עצמה נשוא כתב שירות זה.
- 13.2 רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
- 13.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור שירות, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
- 13.4 הוצאות שהוציא המנוי עבור שירותים על ידי מבצע שירות אחר.

תקופת תוקפו של כתב השירות

- 14.1 **.14** כתב שירות זה יכנס לתוקפו במועד כניסת תוקפה של פוליסת הביטוח שהוצאה למבוטח, והוא יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח הנ"ל.
- 14.2 במקרה של ביטול פוליסת הביטוח יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה מכוחו של המבוטח.

סמכות השיפוט

15. **.15** בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

מוקד מידע ושרות ארצי
1-700-705-101

כתב שירות אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.

1. הגדרות

- 1.1 **"טלויזיה"** - מקלט ביתי צבעוני בעל מסך קטודי עד 31" בעל מנורת מסך (למעט מקרני טלויזיה לטוויזיה או צגי מחשב), שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.2 **"וידאו"** - מכשיר המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלויזיה, באמצעות קלטות וידאו על גבי מקלט טלויזיה (למעט מכשירי וידאו ניידים המהווים חלק ממצלמת וידאו ומצלמות וידאו). שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או אינו משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.3 **"ד.ו.י.ד. D.V.D."** - מכשיר המסוגל לשדר סרטי טלויזיה באמצעות תקליטורים על גבי מקלט טלויזיה, שאינו מיועד לשימוש מיקצועי ו/או אינו משמש בשימוש מקצועי. לא כולל מכשירי D.V.D. ניידים המופעלים על סוללות ולא כולל מכשירי D.V.D. משולבים.
- 1.4 **"מיקרוגל"** - מכשיר מיקרוגל ביתי (למעט תנור אפיה הכולל רכיב מיקרוגל) - שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או אינו משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.5 **"מקרר"** - מקרר ביתי או מקפיא ביתי שאינו מיועד לשימוש מסחרי ו/או שאינו משמש בשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.6 **"מדיח כלים"** - מדיח כלים ביתי, שאינו משמש לשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.7 **"כיריים חשמליים"** - מכשיר כיריים ביתי המופעל ע"י חשמל (למעט כיריים קרמיות) שאינו מיועד לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.8 **"תנור אפיה"** - תנור אפיה ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד (למעט טוסטר אובן או טוסטר מכל סוג שהוא ולמעט תנור אפיה משולב עם מיקרוגל) שאינו משמש לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.9 **"מזגן"** - מזגן ביתי (מסוג חלון, מפוצל, מיני מרכזי) עד 4.25 כ"ס (עד תפוקת מרחס של 45,000 BTU) (למעט מזגן המופעל על מים {צ'ילר}) המותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן שירות ואשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.10 **"מכונת כביסה"** - מכונת כביסה ביתית עד 6 ק"ג, שאינה משמשת לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותה יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.11 **"מייבש כביסה"** - מייבש כביסה ביתי עד 6 ק"ג המופעל ע"י חשמל בלבד, שאינו משמש לשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן מכירות קיים בישראל, הנותן שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.12 **"המכשירים" - טלויזיה, וידאו, מיקרוגל, מקפיא, מדיח כלים, תנור אפיה, כיריים חשמליים, מזגן, מכונת כביסה, מייבש כביסה כהגדרתם לעיל - המצויינים ברשימת הפוליסה. מכשירים אלו אינם מיועדים ו/או אינם משמשים לשימוש מקצועי ו/או מסחרי ולחברה המייצרת אותם קיים סוכן מכירות בישראל, הנותן גם שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו הדגם (דגם הנמכר בישראל).**
- 1.13 **"הדירה"** - הדירה המבוטחת בפוליסה אשר פרטיה מפורטים בדף הרשימה ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בכתב שירות זה (פוליסה הכוללת יותר מדירה אחת תחוייב כל דירה בנפרד עבור השירות למכשירים הנמצאים בה).
- 1.14 **"הפוליסה"** - הפוליסה אשר על פיה מבוטחת תכולת הדירה אצל חברת "מנורה" ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.

- 1.15 "הרשימה" - הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מעת לעת.
 1.16 "מקבל השירות" - המבוטח עפ"י הפוליסה וכן אף מי שיחזיק בדירה וגם או ישתמש במכשירים בדירה מטעמו של המבוטח.
 1.17 "מעבדות השירות" - מעבדות "פל" טלויזיות וידאו (1985) בע"מ ו/או קבלני משנה שמונו מטעמו.

2. היקף השירות

- 2.1 השירות עפ"י הרחבה זו ינתן ו/או יבוצע ע"י מעבדות השירות של פל בע"מ ו/או מי מטעמם (להלן - מעבדות שירות).
 2.2 כתב שירות זה מכסה את כל שירותי האחזקה הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים ותיקון כל קלקול או החלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט נזקים המכוסים בפוליסה ללא כתב שירות זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי השירות אינו כולל עבודות חשמל מחוץ למכשירים המבוטחים (גופים).
 2.3 מקבל השירות יפנה בשעות העבודה אל מעבדת השירות הקרובה למקום הימצא המכשירים או אל המוקד הארצי בטלפון: **1-800-221-707** (להלן - המוקד הארצי או המוקד), על מנת לקבל השירות.
 2.4 השירות ינתן ע"י מעבדת השירות לגבי המכשירים ובמועדים כדלקמן:

2.4.1 טלויזיה, וידאו, מיקרוגל

השירות ינתן בתוך 4 ימים מיום שנדרשה אחת ממעבדות השירות ו/או המוקד לעשות זאת ע"י מקבל השירות, בדירה או במעבדת השירות הקרובה לדירה. במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר לה המכשיר לתיקון, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור, מכשיר חלופי תמורת ערבון עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה אולם בגודל דומה למכשיר המקורי.

2.4.2 די.וי.די. D.V.D.

התיקון יעשה במעבדת השרות בלבד והמכשירים יועברו למעבדה ע"י מקבל השרות ועל חשבונו. התיקון יבוצע תוך 4 ימים מיום שהובא המכשיר למעבדת השירות. התיקון לא יכלול את מערכת הלייזר.

במידה והקלקול הוא במערכת הלייזר או באם מעבדת השירות לא תיקנה את המכשיר תוך 4 ימים מהמועד שבו נמסר לה המכשיר לתיקון, יוצע למקבל השרות מכשיר D.V.D. חלופי חדש גם מתוצרת שונה אולם בעל אותן פונקציות תפקודיות, תמורת השתתפות עצמית של 240 ש"ח צמוד למדד המחירים לצרכן ממדד חודש מאי 2004.

2.4.3 מקרר

2.4.3.1 במקרה של הפסקת פעולת קירור של מקרר או בכל מקרה שבו עקב הקלקול עובר זרם חשמלי לגוף המקרר או לידית שלו מחשמל או עלול לחשמל את כל הנוגעים בהם - יהיה מועד תחילת השירות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן שירות ו/או המוקד ליתן שירות על ידי מקבל השירות.

2.4.3.2 בכל מקרה אחר:

מועד תחילת השירות יהיה תוך 2 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות ו/או המוקד ליתן שירות למקבל השירות בתנאי שמקום הימצא המכשיר הוא במרחק שאינו עולה על 50 ק"מ ממעבדת שירות.

2.4.3.3 מועד תחילת השירות יהיה 4 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות ו/או המוקד ליתן שירות למקבל השירות אם מקום הימצא המכשיר הוא במרחק העולה על 50 ק"מ ממעבדת השירות.

ימי שבתות וחגים לא יבואו במנין לענין פסקה זו.

השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול ו/או התיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 30 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן "מועד סיום השירות"). אם מעבדת השירות לא תסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מקרר חלופי עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה אולם בגודל דומה למקרר המקורי.

לענין סעיף זה - "שעות עבודה" - בימי חול א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 ובימים ו' וערבי חג בין השעות 08:00-12:00.

- 2.4.4 מכונות כביסה, מייבש כביסה, תנורי אפיה, מדיח כלים, מזגן, כיריים חשמליים**
- 2.4.4.1 מועד תחילת השירות יהיה תוך 3 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות ו/או המוקד ליתן שירות למקבל השירות - בתנאי שמקום הימצא המכשיר הוא במרחק שאינו עולה על 50 ק"מ ממעבדת שירות.
- 2.4.4.2 מועד תחילת השירות יהיה תוך 6 ימים (לגבי מזגן תוך 4 ימים) מהיום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן שירות למקבל השירות - אם מקום הימצא המכשיר הוא במרחק העולה על 50 ק"מ ממעבדת שירות.
- ימי שבתות וחגים לא יבואו במנין לענין פסקה זו.
- השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול או תיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 60 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן - "מועד סיום השירות").
- לענין סעיף זה - "שעות עבודה" - בימי ראשון בין השעות 08:00-17:00 וביום שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00.
- 2.5 כתב שירות זה מכסה את השירות לכל המכשירים הנמצאים ומותקנים בדירה באורח קבוע.
- 2.6 כתב שירות זה הינו לתקופה המצויינת ברשימה המצורפת לפוליסה, אך היא תבטול עוד קודם למועד המצויין ברשימה בין היתר במקרה ביטולה או פקיעתה של הפוליסה (להלן "תקופת השירות").
- 2.7 השירות עפ"י כתב שירות זה מותנה בכך כי בתחילת תקופת השירות, המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה נאותה.
- 2.8 מובהר, כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו על ידי מעבדות השירות לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים וימלאו במלואם את כל הפונקציות בדומה לחלפים מקוריים.**
- 2.9 מובהר כי במידה ויוכח כי לא ניתן לתקן את המכשיר, מעבדת השירות תהיה זכאית לספק למקבל השירות מכשיר חליפי, גם מתוצרת שונה, אשר היה כשווי המכשיר המוחלף (לא כשווי מכשיר חדש), ובמקרה של מחלוקת יקבע השווי ע"י שמאי מוסכם על הצדדים.**
- 2.10 היה ומעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר מבוטח תוך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, והצורך בתיקון החוזר נובע ו/או נעוץ בתקלה המקורית עובר לתיקון הקודם או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים או לעבודה שבוצעו בתיקון הקודם, תישא מעבדת השירות במלוא עלות התיקון. מעבדת השירות לא תחייב את מקבל השירות בתשלומים עבור חלקים כלשהם, אם הם הוחלפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות כלשהו.
- 3. חריגים כלליים**
- למרות האמור לעיל לא יכסה כתב שירות זה כל תקלה או נזק שנגרם למכשיר עקב אחת העילות שלהלן:
- 3.1 שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
- 3.2 תיקון או הכנסת שינוי במכשיר על ידי גורם שלא הוסמך לכך על ידי היצרן או על ידי מעבדת השירות בה בשעה שמעבדת השירות לא הפרה את התחייבויותיה לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בסעיף 2 לעיל.
- 3.3 נזק שנגרם בזדון וגם או ברשלנות, שלא בידי שליחה או נותן שירות מטעמה של מעבדת השירות.
- 3.4 שבר או נזק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום למקום ברשלנות, בבית המבוטח, שלא בידי שלוחה או נותן שירות מטעמה של מעבדת השירות.
- 3.5 אי תקינות של שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
- 3.6 תקלות וגם או שיבושים ברשת החשמל הביתית ו/או הציבורית.
- 3.7 בגין שירות ו/או התיקון קיימת פוליסה ו/או אחריות ו/או כיסוי הדומים לאלה הניתנים בכתב שירות זה.
- 3.8 נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע.
- 3.9 נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
- כמו כן, לא תכסה הרחבה זו כל תקלה או נזק כדלקמן:
- 3.9.1 טלויזיה, וידאו**
- 3.9.1.1 מנורת מסך - לטלויזיה שגילה עולה על 10 שנים או שגודלה "31 ומעלה.
- 3.9.1.2 ראש מגנטי - לוידאו שגילו עולה על 7 שנים.
- 3.9.1.3 שבר פנלים או חלקי פלסטיק.
- 3.9.1.4 נזקים הנגרמים עקב חדירת נוזלים למכשיר.
- 3.9.1.5 מכשירים שגילם עולה על 15 שנה.

3.9.2 מקרר

- 3.9.2.1 מדחס - למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
- 3.9.2.2 חלקי זכוכית.
- 3.9.2.3 חלקי פלסטיק, גומיות, לרבות תאים למיניהם למוצרי מזון.
- 3.9.2.4 דופן פלסטי פנימי של דלת מקרר כולל האביזרים הפלסטיים הצמודים לה.
- 3.9.2.5 חומרי בידוד.
- 3.9.2.6 מייצר קוביות קרח, מתקן מים על כל חלקיו (קיוסק).
- 3.9.2.7 נורת תאורה וסימון.
- 3.9.2.8 חלקי פח פנימיים וחיבורים של המכשיר.

3.9.3 מיקרוגל

- 3.9.3.1 מגנטרון - למכשיר שגילו עולה על 5 שנים.
- 3.9.3.2 מערכת הפעלה אלקטרונית.
- 3.9.3.3 שבר של פנלים ו/או חלקי פלסטיק.
- 3.9.3.4 עבודת פחחות וצבע.
- 3.9.3.5 לא כולל צלחות למיניהם.

3.9.4 מכונת כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים

- 3.9.4.1 מנוע - למכשיר שגילו עולה על 10 שנים.
- 3.9.4.2 חלקי זכוכית.
- 3.9.4.3 חלקי פלסטיק.
- 3.9.4.4 חלקי פח ו/או תוף וצירים.
- 3.9.4.5 חלקי גומי, לרבות צינורות וגומיות אטימה.
- 3.9.4.6 נורות למיניהן.
- 3.9.4.7 עבודות פחחות, צבע, אטימה וציפוי המתייחסות למעטים החיצוניים והפנימיים של המכשירים לרבות דוודים לסוגיהם, וכן חלקים הקשורים בהתקנת המכשיר (לרבות צינורות פליטה וחיבורי מים).
- 3.9.4.8 נזק שנגרם ממכרסמים.

3.9.5 תנור אפיה וכיריים

- 3.9.5.1 רשתות.
- 3.9.5.2 תבניות אפיה.
- 3.9.5.3 חלקי זכוכית, פלסטיק ופח.
- 3.9.5.4 חלקי גומי, לרבות צינורות וגומיות אטימה.
- 3.9.5.5 נורות למיניהן.
- 3.9.5.6 עבודות פחחות, צבע, אטימה וציפוי המתייחסות למעטים החיצוניים והפנימיים של המכשירים לרבות צירים לסוגיהם.
- 3.9.5.7 חלקים הקשורים בהתקנת המכשיר.
- 3.9.5.8 שעונים למיניהם.

3.9.6 מזגן

- 3.9.6.1 מדחס - למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
- 3.9.6.2 חלקי פלסטיק.
- 3.9.6.3 עבודות פחחות, צבע וציפוי המתייחסות למעטה החיצוני של המכשיר.
- 3.9.6.4 חלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים) לגבי מזגנים מפוצלים ומיני-מרכזיים.
- 3.9.6.5 מערכת בקרה המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים.
- 3.9.6.6 הנזק לא יתוקן במידה והמזגן מותקן במקום שמסכן את הטכנאי ו/או במקום שלא מאפשר אליו גישה. הלקוח יצטרך לתת לטכנאי את התנאים המתאימים לתיקון המזגן כך שלא יסכנו את הטכנאי.

4. השתתפות עצמית

- 4.1 גובה הסכום שבו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות של כל מכשיר בדירה ו/או במעבדה הוא 165 ש"ח, כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן, ממדד חודש ינואר 2004 למדד הידוע במועד ביצוע הבדיקה ו/או התיקון, או עלות התיקון בהתאם למחירון שיהיה מקובל במעבדת השירות בגין תיקון כנ"ל - הנמוך מביניהם.
- 4.2 במקרה של קריאת סרק, עבור ביקור טכנאי, גם אם לא יבצע תיקון בפועל, ישא מקבל השירות בדמי השתתפות עצמית מוקטנים בסך 80 ש"ח כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן ממדד חודש ינואר 2004. ההשתתפות העצמית המצטברת למכשיר ספציפי לאורך כל תקופת השירות לא תעלה על 330 ש"ח כשהם צמודים למדד המחירים ממדד חודש ינואר 2004.

5. תנאים כלליים

- 5.1 הכיסוי מותנה בכך שמקבל השירות פנה למוקד ו/או אל מעבדת השירות וקיבל את השירות ממנה.
- 5.2 תוקף נספח זה יחול בישראל למעט יהודה, שומרון ועזה.
- 5.3 השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאם של המכשירים במידה ולא יהיה ניתן לבצע את השירות במקום הימצאם של המכשירים, תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאם למעבדת השירות וחזרה על ידי מעבדת השירות ועל חשבונה בתוך המועדים כאמור בסעיף 2 לעיל.
- 5.4 **השירות למכשירי וידאו, D.V.D, טלוויזיות שגודלן עד 18" (כולל), שלט רחוק ומיקרוגל - יעשה במעבדות השירות. מכשירים אלה יועברו למעבדת השירות ישירות ע"י מקבל השירות ועל חשבונה.**
- 5.5 הכיסוי לכל המכשירים המצויינים בכתב שירות זה מותנה בכך שניתן לרכוש בישראל חלקים מתאימים לתיקון המכשיר.

הכיסוי עפ"י כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם הדבר צוין במפורש ברשימה. כתב שירות זה ניתן באמצעות חברת הביטוח כמצורף לפוליסה. השירות עפ"י כתב שירות זה ניתן ו/או יבוצע ע"י מעבדת השירות.

6. הזמנת שירות

- מעבדות פל - מעבדות שירות למכשירי האלקטרוניקה (וידאו, טלוויזיה, מיקרוגל):**
- סניף מרכז:** מעבדות פל מעבדה ראשית עליית הנוער 27, גבעתיים **03-5727100**
- סניף חיפה והצפון:** טל רן בע"מ, קבוץ גלויות 46, טל: **04-8665366, 8672026**
- סניף ירושלים:** מעבדות פל מ.ש.ב.י.ם בע"מ, פיירקנינג 28, טל: **02-6798812** פקס: **02-6798814**
- סניף נתניה:** "סגל צוריאל" רחוב ברקת 4, טל: **09-8610678, 8619169**
- סניף באר שבע והדרום:** ח. אשר אלקטרוניקה הדסה 20, טל: **08-6230888, 6236894**
- סניף אשקלון:** טלטיברינו רח' אלי כהן 37, טל: **08-6718191, 6738597**
- מוקד שירות ארצי למכשירי חשמל ביתיים** טל: **1-800-221-808**

חשוב!

1. בעת פניה טלפונית למעבדות השרות, נא ציין את מספר הפוליסה שלך!
2. בעת הבאת מכשיר לתיקון למעבדת השירות, נא דאג להביא עמך את הפוליסה ואת כתב שירות זה!

כתב שירות - מחשבים ביתיים

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.

1. הגדרות

- 1.1 "מבצע השירות" - ש.ח.ר. אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
- 1.2 "שחר" - חברת ש.ח.ר. אסיסטנס בע"מ.
- 1.3 "החברה" - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
- 1.4 "פוליסת ביטוח" - פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתן בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
- 1.5 "המבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.6 "שעות העבודה" - בימים א-ה שהינם ימי חול משעה 08:00 עד 17:00 בימים א-ה, בימי ו' או ערבי חג, משעה 08:00 ועד 13:00. שעות העבודה למוקד הסיוע הטלפוני בימים א-ה בלבד משעה 08:00 עד 24:00, והכל למעט ערבי חג וחג.
- 1.7 "מוקד שירות" - מרכז השירות של ש.ח.ר. אסיסטנס ו/או כל גורם מטעמה.
- 1.8 "קריאת שירות" - דיווח למוקד על תקלה בציוד.
- 1.9 "ציוד או פרטי ציוד" - מחשב ביתי ומדפסת כהגדרתם להלן הנמצאים בכתובת ביתו של הלקוח - ובלבד שלחברה המייצרת אותם קיים סוכן מכירות בישראל הנותן גם שירות אחזקה לאותו דגם וקיימים חלפים זמינים בישראל.
- 1.10 "מחשב ביתי" - מחשב אישי נייח שולחני למעט מקינטוש ו/או תואם מקינטוש - שאינו בשימוש מסחרי/עסקי - אשר לו מעבד מרמת PENTIUM 2 ומעלה, מסך יחיד מסוג שפופרת בגודל שלא יעלה על 17 אינץ', ומדפסת נייחת לשימוש ביתי המאפשרת הדפסה של עד 12 עמודים בדקה על פי הגדרת היצרן אשר לו ו/או לחלקיו נציג מכירות בארץ ומפרט טכני כדלקמן: זיכרון פנימי בנפח כלשהו, כונן דיסקים כלשהו, לוח מקשים כלשהו, כרטיס קול כלשהו, כונן CD ROM ו/או מודם - מודם פקס ככל שהם קיימים למעט כרטיסי T.V., כרטיס וידאו, כונן DVD, סורקים, צורבים, ג'ויסטיק, עכבר ומקלדת.

2. השירותים

השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו על ידי נותן השירות כקבוע להלן בכתב שירות זה. השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה הינם שירותים אך ורק לציוד בכתובת בית הלקוח. השירותים מתייחסים לחומרה בלבד - הכל בהתאם ובכפוף לאמור בכתב שירות זה. השירותים הינם אישיים ואינם ניתנים להעברה.

3. השירותים אותם יהיה מקבל השירות זכאי לקבל במסגרת כתב שירות זה הם כמפורט להלן:

3.1 סיוע טלפוני ממוקד השירות.

- 3.1.1 סיוע טלפוני מהמרכז הטכני של נותן השירות בנוגע לתפעול הציוד כהגדרתו לעיל מהיבטי חומרה HELP DESK.
- 3.1.2 מענה על כל השאלות הקשורות לתפעול המחשבים בהיבטי חומרה.
- 3.1.3 אבחון ומתן עזרה ראשונה במקרה של תקלה בחומרה.
- 3.1.4 מובהר בזאת כי במקרה של מתן סיוע טלפוני לא יגבו דמי השתתפות עצמית כלשהם.

3.2 שירות באתר הלקוח

- 3.2.1 תיקון קלקולים או תקלות ציוד כהגדרתו לעיל והכל בהתאם לתנאי השירות המפורטים בכתב שירות זה.
- 3.2.2 תיקון תקלות בחומרת המחשבים.
- 3.2.3 תיקון תקלות במדפסות.
- 3.2.4 תיקון/החלפת מודמים במקרה של תקלה.
- 3.2.5 התיקונים האמורים בסעיפים 3.2.1 ו-3.2.4 לעיל, אינם כוללים אספקת החלפים הנדרשים לתיקון התקלה ולהשמשות המערכת.
- 3.2.6 יינתן שירות למערכות עם תוכנת הפעלה המפורטות להלן ולהלן בלבד: מערכת הפעלה מסוג חלונות 95/98 וחלונות 2000 וכל מערכת הפעלה אשר תופץ מסחרית בשוק, מודגש כי השירות לתוכנת הפעלה כולל שחזור מערכת הפעלה בעקבות תקלת חומרה

- לרבות התקנה מחדש, במידה וברשות הלקוח מצוי במועד מתן השירות עותק זמין להתקנה, ועל פניו גם מורשה להתקנה. מובהר כי במקרה ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות - על פניו, העותק שבידי הלקוח אינו מורשה, לא תבוצע התקנה מחדש של מערכת ההפעלה.

3.3 זמני תגובה לטיפול בקריאות שירות

- 3.3.1 סיוע טלפוני עד 60 דקות מרגע קליטת פניית הלקוח במוקד השירות.
- 3.3.2 שירות באתר הלקוח - תחילת מתן השירות לא תהיה יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד פניית הלקוח למוקד השירות ובלבד שהקריאה התקבלה עד השעה 16:30 קריאות שהתקבלו לאחר השעה 16:30 יטופלו תוך 3 ימי עבודה.

4. השתתפות עצמית

- 4.1 בכל מקרה של מתן שירות לתקלה למכשיר בודד בבית המבוטח על פי כתב שירות זה ישלם המבוטח השתתפות עצמית בסך 160 ש"ח (מאה ושישים ש"ח) כולל מע"מ כחוק. התשלום יבוצע לידי נותן השירות כפועל, במועד קבלת השירות כנגד חשבונית מס.
- 4.2 מוסכם במפורש כי תשלום ההשתתפות העצמית יהווה תנאי למתן שירות.

5. אחריות

5.1 הלקוח יהיה זכאי לאחריות של שלושה חודשים על כל תיקון אשר בוצע על ידי נותן השירות במסגרת כתב שירות זה. במהלך שלושה חודשים כאמור לא תיגבה השתתפות עצמית נוספת - על תיקון של אותו רכיב שתוקן.

5.2 למען הספק - מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל נזק שייגרם ללקוח או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה מכל סיבה, למעט אחריות של מבצע השירות בלבד אך ורק לנזקים פיזיים ישירים לציוד כמוגדר לעיל כתוצאה ממעשיו או מחדליו של מבצע השירות בעת קיום כתב שירות זה. מבלי לגרוע מהאמור, מבצע השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו לציוד כתוצאה משירות ו/או כתוצאה מרשלנותו ו/או רשלנות עובדיו של מבצע השירות - לרבות תיקון חוזר של הציוד או החלפתו בציוד תקין. תיקן מבצע השירות את הציוד תיקון חוזר או החליף אותו כאמור יראו אותו כמי שעמד בתנאי סעיף זה והלקוח לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על פי הדין.

5.3 בשום מקרה לא יהיו נותן השירות ו/או מי מטעמו אחראים לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רווח או חסרונות צפויים או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממוון או לתביעות כלשהן נגד המבוטח מצד שלישי כלשהו אך אם ניתנה למבצע השירות הודעה בדבר אפשרות לנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדיו או שליחי או שולחי מבצע השירות.

5.4 מבצע השירות ו/או גורם מטעמו לא יהיו אחראים לכל תוצאה הנובעת מאי אספקת חלפים על ידי היצרן ו/או היבואן מסיבה שאינה תלויה בהם. כמו כן נותן השירות ו/או כל גורם מטעמו לא יהיו אחראים לכל תוצאה הנובעת מהיות החלפים פגומים באופן כלשהו.

6. תנאים כלליים

6.1 מסגרת האחריות של מבצע השירות הינה שלושה חודשים עבור העבודה וחלק החילוף עצמו. למען הסר ספק במקרה של ביקור חוזר באתר שלא עקב תקלה בחלק החילוף במסגרת האחריות כאמור, יש לשלם דמי שירות מחדש.

6.2 אין נותן השירות מחויב במתן שירות ללקוח אשר לא שילם את השתתפות העצמית.

6.3 החלפת דיסק קשיח איננה כוללת העברת מידע אשר היה מאוחסן בדיסק הישן. נותן השירות יודיע ללקוח על הצורך בהעברת המידע קודם להחלפת הדיסק הקשיח. מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל תוצאה או בעיה הנובעת מהעברת המידע אשר היה מאוחסן בדיסק הישן.

6.4 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים ביצוע תוספות/שינויים בהגדרות תוכנת הרשת ו/או פרטי החומרה הקיימים, אלא אם התוספות/שינויים נובעים מהשירות שניתן ללקוח.

6.5 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות תוכנה/חומרה אשר אינם כלולים במסגרת השירות על פי כתב שירות זה.

7. חריגים

7.1 השירות למחשבים אינו כולל שבר ו/או חלקים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, דיסקטים, מקלדות, עכברים, וכן חלקים פלסטיים חיצוניים. בגין החלפת חלקים אלו יחוייב הלקוח בתשלום מחירים.

- 7.2 השירות אינו כולל שירות למחשבי מקינטוש ו/או תואמי מקינטוש ו/או מחשבים המשמשים למטרות עסקיות. במקרים שיתגלה מחשב מהסוגים המפורטים בסעיף זה, אך אם ארעה תקלה המזכה בשירות על פי תנאי כתב שירות זה, תבוטל הזכאות לשירות והתקלה לא תטופל, על פי שיקול דעתו הבלעדית של נותן השירות ויוחזר ללקוח התשלום בגין חלק התקופה השנתית אשר שולם עד למועד הביטול. מוסכם כי מעבר להחזר התשלום אין ולא יהיו ללקוח כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות נוספות כלפי מבצע השירות.
- 7.3 השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקונו ו/או אספקת חלפים, במידה ונעשו תיקונים ו/או נזקים ו/או קלקולים ו/או שינויים בציוד שלא על ידי נותן השירות כל עוד כתב שירות זה בתוקף.
- 7.4 השירות על פי כתב שירות זה לא יינתן לשם תקלה או נזק שנגרם במזיד או ברשלנות על ידי מקבל השירות או צד שלישי. מקבל השירות מתחייב כי השימוש אשר יעשה בציוד יהיה אך ורק על פי הוראות היצרן או מי מטעמו או הוראות אשר יקבל מנותן השירות.
- 7.5 השירות אינו חל על תיקוני ציוד שנדרשו בשל תאונות, אסונות טבע, נזקי דליקה, אש או מים, מלחמה, הפגנות, התפרעויות, נזקי מכרסמים, חרקים ו/או חיות בית, נזק שנגרם על ידי הובלה של הלקוח, תקלות ברשת חשמל או רשת מיזוג האוויר, בעיות במתח הרשת ופגיעות ברק ו/או כל סיבה אחרת שאינה שימוש רגיל וכן נזקי וירוסים בין אם הלקוח מצויד בתוכנת הגנה מפני וירוסים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.
- 7.6 השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקוני ו/או אספקת חלפים, במקרה והופסק יבוא הציוד לארץ ו/או שהופסק הטיפול בציוד על ידי סוכן מכירות בישראל או שאין להשיג חלפים זמינים לתקלה, אלא אם ניתן לתת את השירות ולהשיג חלפים לפי שיקול דעתו הבלעדית של מבצע השירות.
- 7.7 אם יתברר שהתקלה לא הייתה בציוד הזכאי לשירות ו/או נבעה מציוד אחר שברשות הלקוח - אזי יחייב נותן השירות את הלקוח בכל העלויות שנגרמו עקב קריאת שירות זו - לפי מחירון מבצע השירות. מחיר התיקון והחלפים יוצג ללקוח לפני ביצוע התיקון, לאישורו. הלקוח מתחייב לפרוע תשלום זה באופן מיידי.
- 7.8 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות תוכנה והפעלת כל סוגי משחקי המחשב וכו'.
- 7.9 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות שדרוגי תוכנה ו/או עדכוני תוכנה, למעט שיחזור מערכת הפעלה אשר נפגעה עקב תקלת חומרה כאמור בכתב שירות זה ובכפוף לסעיף 3.2.6 לעיל.
- 7.10 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות לתשתית תקשורת.
8. תקופת הכיסוי
- 8.1 כתב שירות זה הינו לתקופה המצוינת בפוליסת הביטוח אלא אם כן, בוטלה או פקעה הפוליסה קודם לכן.
- 8.2 לא יינתן שירות על פי כתב שירות זה והוא יבוטל, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות:
- 8.2.1 במידה והלקוח אפשר העברת זכויות לפי כתב שירות זה לאחר שאינו זכאי.
- 8.2.2 במידה והלקוח לא שילם תשלום מהתשלומים בהם הוא חב על פי כתב שירות זה לרבות תשלום דמי השירות.
9. כללי
- 9.1 נזקק מקבל השירות לאיזה מהשירותים, יפנה למוקד "שחר אסיסטנס" בטל' 1-700-500-440 או *585 מטלפון סלולרי על מנת למסור את קריאתו לקבלת השירות.
- 9.2 השירותים יינתנו כנגד מסירה טלפונית של פרטים מזהים והצגת מסמך מזהה לטכנאי.
- 9.3 השירותים ינתנו בכל הישובים בארץ. ואולם באזורי יהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השירות, במקרים בהם לא ניתן לספק השירות על ידי המבצע השירות יופנה מקבל השירות לנותן שירות פרטי. למען הסר ספק, בכל מקרה ההפניה תעשה על ידי מוקד השירות ולאחר אישור תיאום עימו.
- 9.4 על אף האמור לעיל אין בהמצאות הציוד באזורים המפורטים בסעיף 9.3 בכדי לשלול מהלקוח את הזכאות לשירות, אלא רק את הזכאות לביקור טכנאי באתר הלקוח. במקרה של צורך במתן שירותים באזורים בהם לא ניתן שירות באתר הלקוח - יופנה הלקוח למרכז השירות הקרוב ביותר למגוריו על מנת לקבל את השירות. הובלת הציוד אל מרכז השירות וממנו יבוצעו באחריות הלקוח ועל חשבונו.

מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440
חיוג מקוצר מטלפון סלולרי *585

כתב שירות - סקונד אופניון

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צויין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו.

1. הגדרות
 - 1.1 "המבטח" - מנורה חברה לביטוח.
 - 1.2 "רשת סקונד אופניון" - רשת עולמית למתן שירותי בריאות על בסיס טכנולוגיית "טלרפואה" לרבות חוות דעת רפואית שניה מבתי חולים מובילים בעולם.
 - 1.3 "החברה" - סניף הרשת בישראל - סקונד אופניון ישראל (1995) בע"מ.
 - 1.4 "מרכזי החברה" - משרדי החברה ברחוב תובל 38, רמת-גן או בכל מקום אחר כפי שתודיע עליו בחברה מעת לעת ואשר בהם יינתן השירות נשוא כתב זה.
 - 1.5 "נותן חוות הדעת" - UCSF (בית חולים מוביל בארה"ב) ו/או כל בית חולים או מוסד רפואי אחר הנימנה על טובי בצתי החולים בארה"ב, אשר רשת סקונד אופניון התקשרה עימו למתן שירותי חוות דעת שניה.
 - 1.6 "פוליסה" - פוליסה לביטוח דירות אשר הופקה ע"י מנורה חברה לביטוח.
 - 1.7 "מנוי" - בעל פוליסה תקפה וכן בן/בת זוג (לרבות ידוע/ה בציבור כבן/בת זוג) וילדיהם עד גיל 18 הגרים עימם.
 - 1.8 "המטופל" - ממנוי שפנה למרכזי החברה, והחל תהליך של קבלת שירות חוות דעת שניה.
 - 1.9 "מומחה חו"ל" - רופא מומחה אמריקאי או מכל מדינה אחרת, אשר הינו חבר בצוות רפואי של נותן חוות הדעת ובעל התמחות בתחום הרפואי שבו נידרשת חוות הדעת השניה.
 - 1.10 "דמי שירות" - דמי שירות בגין קבלת חוות דעת שניה המשולמים ע"י המטופל בכפוף לטבלה בסעיף 4 להלן.
 - 1.11 "חוות דעת ראשונה" - חוות הדעת הרפואית הראשונה אשר ניתנה למטופל ע"י רופאו האישי.
 - 1.12 "המידע הרפואי" - חוות הדעת הראשונה וכל מידע רפואי רלוונטי, כפי שידרש ע"י נותן חוות הדעת לפי מיטב שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ולפי מיטב שיפוטו, לצורך מתן חוות הדעת השניה (כגון, אך לא רק, צילומי רנטגן, ביופסיה, אקו-קרדיולוגיה וכיוצ"ב).
 - 1.13 "התיק הרפואי" - דו"ח רפואי כללי אשר יוכן ע"י המנהל הרפואי של החברה או הרופא הממונה ערוך בטופס/ים לפי מתכונת כפי שתסוכם מעת לעת בין החברה לבין נותן חוות הדעת.
 - 1.14 "הרופא האישי" - רופא המשפחה המטפל במטופל בישראל ו/או רופא מומחה המטפל במטופל בישראל.
 - 1.15 "חוות דעת שניה" - פיענוח המידע הרפואי ע"י נותן חוות הדעת לאחר שניתנה למטופל חוות דעת ראשונה ע"י הרופא האישי, אשר נתבקשה ע"י המנהל הרפואי של החברה ו/או הרופא הממונה, הכל בין אם מדובר בחוות דעת שניה למימצא הדמייתי ובין אם מדובר בחוות דעת שניה לאבחנה קלינית, הכוללת הדמיה בטוחה. מובהר כי חוות הדעת השניה ביחס למטופל תינתן בארה"ב ותועבר למנהל הרפואי ו/או לרופא הממונה.
 - 1.16 "השירותים" - מתן חוות דעת רפואית מקצועית שניה ע"י נותן חוות הדעת בכל תחומי הרפואה לרבות רפואת ילדים, תוך שימוש בטכנולוגיית איבחון מרחוק על בסיס אמצעי תקשורת אשר אינם מהווים ייעוץ "פנים אל פנים" (למעט שיחת ועידה מפורט בהמשך) או כל קשר ישיר בין המטופל לנותן חוות הדעת במקום מושבו.
 - 1.17 "המנהל הרפואי של החברה" - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רשיון מטעם משרד הבריאות לעסוק ברפואה, ואשר יועסק ע"י החברה כמנהל רפואי לעניין כתב שירות זה.
 - 1.18 "דולר" - השער היציג של הדולר של ארה"ב, כפי שפורסם ע"י בנק ישראל ושיהיה ידוע במועד התשלום בפועל.

מונחים הנגזרים מן ההגדרות דלעיל יופשרו בהתאם להם. הפניה לסעיפים או נספחים הינם לסעיפים הנספחים לכתב שירות זה אלא אם כן נאמר אחרת. מילים או ביטויים בלשון יחיד כוללים גם לשון רבים וההפך. התייחסות לאנשים תכלול גם התייחסות לגופים, תאגידים, או גופים לא מאוגדים. מילות זכר או נקבה יתייחסו לכל המינים או למין סתמי, לפי העניין. שימוש בכותרות והדגשות בכתב השירות הינם לצורך הנוחיות בלבד ולא ישפיעו על פרשנות כתב השירות.

2. השירות

- 2.1 ללא תלות באירוע כלשהו ו/או מקרה ביטוח וללא הגבלה מספר הפניות, מנויים יהיו זכאים לפנות למרכזי החברה ולבקש חוות דעת שניה מומחה בחו"ל.
- 2.2 המטופל יהא זכאי לקבל באמצעות המנהל הרפואי של החברה, חוות דעת שניה (second opinion) שתינתן למנהל הרפואי של החברה ע"י מומחה בחו"ל החבר בצוות הרפואי של נותן חוות הדעת כהגדרתו לעיל על בסיס התיק הרפואי של המטופל, אשר יועבר לנותן חוות הדעת באמצעות החברה. חוות הדעת תינתן ע"י נותן חוות הדעת למנהל הרפואי של החברה, ותועבר על ידם למטופל. הזכאות הינה לקבלת חוות דעת שניה בכל תחום רפואי, לרבות רפואת ילדים, אלא אם נותן חוות הדעת יודיע לחברה כי הוא אינו מסוגל ליתן את חוות הדעת המבוקשת ביחס לתחומי ההתמחות המבוקשים.
- 2.3 לצורך קבלת השירותים, תעמיד החברה לרשות המטופל, במרכזי החברה, מנהל רפואי של החברה דובר אנגלית אשר ינהל את הקשר עם נותן חוות הדעת. המטופל לא יהיה זכאי לקבל מהרופא הממונה כל טיפול רפואי או כל חוות דעת רפואית החורגת מתנאי כתב שירות זה, וזאת בין אופן פרטי או באמצעות מרכזי החברה.
- 2.4 הזכות לקבלת השירות עפ"י כתב שירות זה הינה אישית, ואין המטופל רשאי להעבירה לאחר.

3. נוהל קבלת השירות

- 3.1 הזכאות לקבלת השירות קמה ללא הגבלה במספר הפניות ו/או תלות בהתרחשות מקרה הביטוח ו/או אירוע כלשהו אחר. מטופל הנזקק, לשירות נשוא כתב שירות זה, יתקשר טלפונית למוקד החברה בטלפון מספר 03-5769218/9.
- 3.2 באחריות המטופל ליידע את מרכזי החברה בדבר כל שינוי בכתובתו לרבות מספר טלפון שלו.
- 3.3 זמני קבלת פניות כאמור על ידי מרכזי החברה בשעות 09:00 ל-17:30 בימים א-ה, שאינם ימי חג או ערבי חג, במקרה חירום יהיה זמין המנהל הרפואי לטיפול פניות מנויים.
- 3.4 עם קבלת הפניה תוודא החברה את זכאות המבקש לקבלת השירותים לתנאי כתב שירות זה ותודיע למנוי את פרטי התיק הרפואי שעליו להמציא לה או להכין לקראת הפגישה שתקבע לו עם המנהל הרפואי וכן תבהיר למנוי את יתר הנוהלים הדרושים לשם קבלת חוות הדעת השניה.
- 3.5 לפני הפגישה האמורה, וכתנאי למתן השירות, יחתום המטופל על כתב שחרור למבטח בנוסח במצורף לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו. במקרה של מטופל קטין, תידרש חתימה של האפוטרופוס שלו.
- 3.6 לפני הפגישה האמורה, וכתנאי לקיומה, יציג המטופל תעודת זהות שלו. במקרה של מטופל קטין, תוצג תעודת זהות של הורוה, בה הוא רשום. לא נכלל המטופל ברשימות שהעביר המבטח לזכיון, תפנה החברה למבטח בשעות העבודה המקובלות של המבטח על מנת שזה יוודא כי הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל.
- 3.7 החברה תפעל על מנת שפגישת המטופל עם המנהל הרפואי של החברה תקבע, לא יאוחר מיום העבודה הבא של החברה, למעט אם ביקש המטופל, כי הפגישה תידחה למועד מאוחר יותר.
- 3.8 במקרה חירום יופנה המנוי ע"י מחלקת התביעות של המבטח ישירות למנהל הרפואי של החברה.
- 3.9 מנוי שהפך למטופל ימציא על חשבונו לחברה, למרכזי החברה, את תיקו הרפואי לרבות הדו"ח הרפואי שהוא מודפס או ממולא בכתב יד קריא וחתום ע"י רופאו האישי של המטופל. במידת הצורך, המנהל הרפואי יסייע או ידריך את המטופל בהליך הנחוץ להשגת התיק הרפואי מכלי למגווע בכלליות הגדרת המידע הרפואי, מובהר בזאת, כי המידע הרפואי יכלול בכל מקרה גם חוות דעת ראשונה שניתנה למטופל על ידי רופא מומחה רלוונטי שטיפל במטופל בישראל (להלן "חוות דעת ראשונה").
- 3.10 מובהר, כי קיומה של חוות הדעת הראשונה בתיק הרפואי של המטופל הינה תנאי הכרחי לשם העברת התיק הרפואי לנותן חוות הדעת. הכרעתו של המנהל הרפואי האם חוות הדעת הראשונה ניתנת ע"י רופא בתחום המומחיות הרלוונטית ואם הינה במידת פירוט מספקת, תחייב את המטופל, ובמידת הצורך ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל הרפואי של החברה, ימציא המטופל חוות דעת ראשונה אחרת או השלמה לחוות הדעת הראשונה. מובהר, כי אין בהכרעה האמורה של המנהל הרפואי כדי לחייב את נותן חוות הדעת עצמו.
- 3.11 המנהל הרפואי אחראי על תרגום התיק הרפואי לשפה האנגלית והעברתו לנותן חוות הדעת, מיד בהזדמנות האפשרית הראשונה וזאת באמצעות אמצעי התקשורת או בכל אמצעי מתאים אחר, הכל לפי הענין ובהתאם לשיקול דעתו של המנהל הרפואי.

- מובהר בזאת, כי המידע הרפואי יכלול בכל מקרה גם חוות דעת ראשונה שניתנה למטופל על ידי רופא מומחה רלוונטי שטיפל במטופל בישראל (להלן "חוות דעת ראשונה")
- 3.12 מובהר, כי קיומה של חוות דעת ראשונה בתיק הרפואי של המטופל הינה תנאי הכרחי לשם העברת התיק הרפואי לנותן חוות הדעת. הכרעתו של המנהל הרפואי האם חוות הדעת הראשונה ניתנה על ידי רופא בתחום המומחיות הרלוונטי ואם הינה במידת פירוט מספקת, תחייב את המטופל, ובמידת הצורך ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל הרפואי של החברה, ימציא המטופל חוות דעת ראשונה אחרת או השלמה לחוות הדעת הראשונה. מובהר, כי אין בהכרעה האמורה של המנהל הרפואי כדי לחייב את נותן את חוות הדעת עצמו.
- 3.13 המנהל הרפואי אחראי גם על תרגום התיק הרפואי לשפה האנגלית והעברתו לנותן חוות הדעת, מיד בהזדמנות האפשרית הראשונה וזאת באמצעות אמצעי התקשורת או בכל אמצעי מתאים אחר, הכל לפי העניין ובהתאם לשיקול דעתו של המנהל הרפואי.
- 3.14 חוות הדעת השניה בהתייחס למטופל תועבר בשפה האנגלית מנותן חוות הדעת אל מרכזי החברה באמצעות אמצעי התקשורת המתאימים, המהירים והזמינים ביותר לצורך העניין, הכל לפי שיקול דעתו של נותן חוות הדעת וזאת בתוך שלושה (3) ימי עבודה מלאים ממועד הגעת התיק הרפואי של המטופל לנותן חוות הדעת ובלבד שמדובר בימי עבודה הן בישראל והן במקום מושבו של נותן חוות הדעת (להלן ימי עבודה). הכל בכפוף לאמור בסעיף 3.17 להלן ובלבד, שנדרשת חוות דעת של רופא אחד בלבד בתחומי רדיולוגיה, הפתולוגיה או הקרדיולוגיה.
- 3.15 בכפוף לאמור בסעיף 3.17 להלן, באותם מקרים, בהם, לפי שיקול דעתו של נותן חוות הדעת, תידרש חוות דעת של שני רופאים בשני תחומים רפואיים נפרדים, תועבר חוות הדעת השניה מאת נותן חוות הדעת מרכזי החברה בתוך שישה (6) ימי עבודה מלאים, באותם מקרים, בהם לפי שיקול דעתו של נותן חוות הדעת, תידרש חוות דעת של שלושה רופאים בשלושה תחומים רפואיים או יותר, תועבר חוות הדעת השניה לנותן חוות הדעת למרכזי החברה בתוך שמונה (8) ימי עבודה מלאים.
- בכפוף לאמור בסעיף 3.17 להלן, באותם מקרים, בהם לפי שיקול דעתו של נותן חוות הדעת, חוות הדעת הינה מסובכת או נדרשת חוות דעת של TUMOR BOARD חוות הדעת השניה תומצא למנהל הרפואי מאת נותן חוות הדעת, בתוך עשרה (10) ימי עבודה מלאים ממועד הגעת התיק הרפואי של המטופל לנותן חוות הדעת. למען הסר ספק, מניין שלושה (3), ששה (6), שמונה (8) ועשרה (10) ימי עבודה, האמורים לעיל, לפי העניין, יחל מהמועד בו התקבל התיק הרפואי של המטופל אצל נותן חוות הדעת ברמה גבוהה, בהיקף רחב, בפירוט ובאיכות כשהם מספיקים ולשיעור רצונו המלאה של נותן חוות הדעת. ובלבד שנותן חוות הדעת יודיע למטופל, ביום בו הגיע אליו התיק הרפואי, בדבר הצורך להמציא מסמכים נוספים/מתוקנים/אחרים.
- 3.16 המועדים המצויינים בסעיפים דלעיל ושאר המועדים לעניין חוות דעת שניה ידחו במהלך התקופה שבין 21 לדצמבר ל-2 לינואר של כל שנה למשך הזמן שיידרש בהתאם לזמינות של הצוות הרפואי המומחה במשרדי נותן חוות הדעת באותה תקופה ובכל מקרה של יותר מאשר 10 ימים.
- 3.17 בתוך שני ימי עבודה מעת קבלת חו"ד לשביעות רצונו, מאת נותן חו"ד, ימסור המנהל הרפואי הודעה טלפונית למטופל ויעבירה לידו ו/או לידי מי שהוסמך על ידו בכתב ופרטיו נמסרו לחברה. חו"ד תועבר למטופל או למי מטעמו, כאמור באמצעות אמצעי התקשורת כפי שיבקש המטופל (דואר, פקסימיליה, שרות שליחים, מונית וכו') והמטופל יאשר את קבלת חוות הדעת השניה.
- 3.18 מובהר, כי המטופל רשאי לקבל תעתיק כתוב של חוות הדעת הרפואית השניה, מאת המנהל הרפואי של החברה.
- 3.19 המטופל יהא זכאי, לפי בקשתו ובכפוף לאישורו של המנהל הרפואי של החברה, לבקש ייעוץ נוסף עם נותן חוות הדעת, באמצעות מערכת שיחת ועידה חוזי (video conference) המאפשרת קשר ויזואלי דו-כיווני בין מרכזי החברה בישראל ומומחה חו"ל. מובהר בזאת כי הייעוץ יעשה באמצעות המנהל הרפואי של החברה במועדים כפי שימסרו למטופל על ידי החברה, ובכפוף לתשלום דמי השירות בגין שרות זה.
- 3.20 בקשה כאמור תופנה על ידי המטופל לא יואחר מאשר 7 ימים מהמועד שבו נמסרה לו חוות הדעת השניה.
- במידה ורופא האישי של המטופל יפנה בבקשה לקיים שיחה באמצעות וידאו (video conference) כאמור, לא יהיה המנהל הרפואי, לפי העניין, רשאי לסרב לבקשה כאמור.

3.21 מובהר, כי התיק הרפואי שיועבר לנותן חוות הדעת יישאר בידי נותן חוות הדעת וישמר על ידו בהתאם לדין החל במקום מושבו של נותן חוות הדעת ולמשך תקופה כפי שמחייב הדין החל במקום מושבו. במרכזי החברה ישמרו אך ורק העתקים של חוות הדעת השניה.

3.22 עם מסירת חוות הדעת השניה למטופל, אחריות החברה למסירת חוות דעת שניה הושלמה והגיעה לקיצה אלא אם כן אושרה למטופל שיחת טלפון או שיחת ועידה באמצעות (video conference) עם נותן חוות הדעת, כמתואר בסעיף 3.20 לעיל.

4. דמי שרות ותשלומים נוספים

מחיר למטופלים (בדולרים)	נשוא האבחון	תחום חוות הדעת השניה
50\$	MAMOGRAPHY (בדיקת הדמיה מסוג ממוגרפיה)	רדיולוגיה (תחום אחד)
89\$	M.R.I	משלוח תמונות רפואיות בתחומים שונים
89\$	C.T	
89\$	ULTRASOUND	
149\$	כל סוג של אבחון המצריך בדיקת רקמות	פתלוגיה
149\$	ECHO CARDIOLOGY	קרדיולוגיה
149\$		שני תחומים - אבחון ללא פתולוגיה
169\$		שני תחומים - כאשר אחד מהם הוא פתולוגיה
199\$		שני תחומים אבחון ובנוסף פתולוגיה
389\$	ועדה מולטי-דיסציפלינרית	TUMOR BOARD

- 4.1 בכל מקרה בו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן חוות הדעת, תידרש חוות דעת של יותר מרופא מומחה אחד, ביותר מתחום רפואי אחד (כולל איבחון קליני שאינו פתולוגי), ישולמו דמי חוות דעת שניה בסכום של 149\$ ובלבד שהדבר הובא לידיעת המטופל בהסכמתו.
- 4.2 בכל מקרה בו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן חוות הדעת, של יותר מרופא מומחה אחד, ביותר מתחום רפואי אחד (כולל איבחון קליני לרבות פתולוגיה), ישולמו דמי חוות דעת שניה בסכום כולל של 169\$ ובלבד שהדבר הובא לידיעת המטופל ונעשה בהסכמתו.
- 4.3 בכל מקרה בו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן חוות הדעת, תידרש חוות דעת של TUMOR BOARD חוות הדעת השניה תינתן תוך 10 ימים מיום קבלת התיק הרפואי ע"י נותן חוות הדעת וישולמו דמי חוות דעת שניה נוספים בסכום כולל של 389\$ ובלבד שהדבר הובא לידיעת המטופל ונעשה בהסכמתו.
- 4.4 מובהר בזאת כי דמי השרות משולמים בנוסף לדמי המנוי המשולמים על ידי המבטח. במידה וההסכם בין המבטח לחברה, ביחס למתן השרות לפי תנאי כתב השרות יבוטל או לא יכובד, המטופל לא יהא זכאי להנות מדמי שרות המופחתים, המפורטים לעיל ושיעור דמי השירות המעודכן יובא לידיעתו, עובר לקבלת השרות.
- 4.5 באותם מקרים בהם יבקש המטופל שיחת טלפון ו/או שיחת ועידה באמצעות מערכת שיחת ועידה חוזי, ישא המטופל בעלות זמן התקשרות בפועל, בנוסף לתשלומים הנקובים לעיל. מובהר בזאת כי החברה תעשה כל מאמץ להתקשר עם ספק התקשרות הבינלאומי עם התעריפים האטרקטיביים ביותר. תעריפי התקשרות יובאו לידיעת המטופל עובר לקבלת השירות.
- 4.6 בכפוף לאמור בסעיף 4.7 להלן, מובהר בזאת כי המטופל לא ישלם סכום כסף נוסף בעבור תשובות לשאלות הבהרה בקשר לחוות הדעת השניה, שניתנו שלא בדרך של שיחת ועידה באמצעות וידאו.

- 4.7 מובהר, כי העברת התיק הרפואי מהמטופל אל מרכזי החברה תהא באחריות המטופל ועל חשבונו. בנוסף לדמי חוות הדעת השנייה האמורים בסעיף זה לעיל, ישא המטופל בעלות התקשרות או ההובלה של התיק הרפואי ממרכזי החברה אל נותן חוות הדעת ובחזרה וזאת עד לסך של \$25 (עשרים וחמישה דולר) בתוספת מע"מ, וכן בעלות כל הוצאה נוספת, שהוצאה עפ"י בקשת המטופל ואשר אינה מכוסה על ידי כתב השרות, או כתוצאה מכל פעולה שננקטה על ידי המטופל, שלא על פי נוהלי השרות המפורטים בכתב השרות או כפי שהובהרו לו על ידי החברה. ובלבד שהעלויות הנוספות הובאו לידיעת המטופל והשירות הנוסף נעשה בהסכמתו.
- 4.8 היה והמטופל יבקש כי חוות הדעת השניה תועבר אליו ממרכזי החברה לידי ו/או למי מטעמו, כפי שהודיע לחברה בכתב, באמצעות פקסימיליה או דואר, יעשה המשלוח על חשבון החברה. היה והמטופל יבקש אמצעי הובלה אחר (שרות שליחים, מוניות וכו'), יבוצע המשלוח על חשבון המטופל.
- 4.9 התשלומים המתוארים לעיל ישולמו באמצעות כרטיס אשראי תקף או כל אמצעי תשלום אחר המקובל על החברה.
- 4.10 דמי השרות עבור חוות הדעת השניה האמורים בסעיף 4.1 לעיל, בתוספת מע"מ ובתוספת סכום עלויות התקשרות או ההובלות האמורים בסעיף 4.9 לעיל, ישולמו על ידי המטופל לחברה בעת חתימת המטופל על כתב שרות זה ובכל מקרה לפני העברת התיק הרפואי של המטופל לנותן חוות הדעת.
- 4.11 מובהר בזאת, כי כל עוד לא ישולמו הסכומים האמורים לעיל, תהא החברה פטורה מהעברת התיק הרפואי לנותן חוות הדעת, וזאת ללא כל צורך במתן הודעה כלשהי למטופל.
- 4.12 במקרה שהמטופל יבקש לבטל את פנייתו לקבלת הדעת השניה, עליו להודיע על כך למרכזי החברה בכתב בטרם תעביר החברה את התיק הרפואי לנותן חוות הדעת. הודעה שתיתן לאחר העברת התיק, תחייב את המטופל בתשלום בשיעור 50% מן התשלום שהיה עליו לשלם עבור קבלת השירות.

5. כוח עליון

היה ונותן חוות הדעת, או החברה, לא יוכלו להעביר את חוות הדעת השניה בפרקי הזמן המצוינים בסעיף 3 כתוצאה מאירוע של כח עליון (לרבות: אך לא רק: אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת, שביתות וסכסוכי עבודה), אזי פרקי הזמן למתן חוות הדעת השניה יידחו למשך תקופת הזדה לתקופה בה לא הייתה אפשרות סבירה ליתן את חוות הדעת השניה (לרבות כל פרק זמן אשר יהיה דרוש להתגבר על השפעות האירועים או נסיבותיהם).

6. אחריות

- 6.1 החברה תהיה אחראית כלפי המנוי בכל הדרוש למתן השירות, לניהול המערך הארגוני במדינת ישראל, לרבות העמדת המנהל הרפואי ו/או הרופא המונה ולקיום יתר התחייבויותיה כאמור בכתב השירות. החברה מקבלת על עצמה אחריות מלאה כלפי המטופל עבור תרגום מדויק של התיק הרפואי ומשלוחו לנותן חוות הדעת באותו מצב בו נתקבל על ידו.
- 6.2 החברה לא תהא אחראית לתוכנה של חוות הדעת השניה, כפי שנמסרה למנהל הרפואי של החברה ו/או לרופא הממונה על ידי נותן חוות הדעת, ואשר הועברה על ידי המנהל הרפואי של החברה/הרופא הממונה למטופל.
- 6.3 מובהר בזאת כי לפי ההסכמים של רשת סקונד אופניון עם נותן חוות הדעת, נותן חוות הדעת יהא אחראי לתוכן חוות הדעת השניה, ואין באמור בכתב שרות זה משום ויתור על תביעה של מטופל כנגד נותן חוות הדעת. בכל נושא הרלוונטי לסעיף זה, יוכל המטופל לפנות למרכזי החברה או למנהל הרפואי.
- 6.4 מובהר בזאת, כי המבטח אינו נותן השירותים, כאמור בהסכם זה, ולפיכך לא תהיה לו כל אחריות ו/או מחויבות כלפי המבוטח בקשר עם מתן השירות, טיבו, רמתו, זמינותו, לרבות בקשר עם כל מעשה או מחדל של נותן השירות ו/או מי שהפועל מטעמו וכל נזק ו/או הפסד שיגרם בקשר עם מתן השירות מצד השירות ו/או מי מטעמו.
- 6.5 המטופל מסכים, בחתימתו על כתב שירות זה, כי לא יתבע את המבטח או כל אדם אחר הקשור בדרך כלשהי לניהול של הרשת או למצג של החברה, וזכויותיו יהיו מוגבלות לאלו המנויות בסעיפים 6.4 ו-6.5 להלן מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מובהר כי עם העברת שם המנוי לחברה, ואישור זכאותו לקבלת השירות לא תחול על המבטח כל אחריות שהיא בקשר לשירות.
- 6.6 המטופל מסכים כי כל תביעה שתוגש על ידו כנגד החברה, תוגבל אך ורק לנושאים אשר החברה קיבלה עליהם אחריות על פי כתב שירות זה.

7. בוררות

מוסכם בזאת, כי כל הסכסוכים וחילוקי הדעות, כל מין וסוג הוא, שיתגלו בין הצדדים בקשר להסכם זה או בכל עניין הנובע ממנו, יובאו להכרעתו של בורר בישראל שזהותו תקבע בהסכמת הצדדים. לא הגיעו הצדדים להסכמה בדבר זהות הבורר בתוך 7 ימים ממועד פניית מי מהצדדים למשנהו בכתב, ימונה הבורר על ידי ראש לשכת עורכי הדין בישראל לפי פניית מי מהצדדים אליו.

הבורר יהא רשאי ליתן החלטות ביניים, צווים זמניים ופסקי-דין חלקיים (להלן "החלטות").

הבורר ינמק את החלטותיו.

הבורר יהא רשאי להכריע גם בשאלת סמכותו על פי הסכם זה.

שכר טרחת הבורר והוצאותיו ישולמו בהתאם להחלטת הבורר.

חתימת הצדדים על הסכם זה מהווה אף חתימה על הסכם בוררות לצורך חוק הבוררות, תשכ"ח - 1968.

8. תקופת תוקפו של כתב השירות זה

8.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף אלא אם הודיע המבטח על הפסקת השירות עבור כל מבטחיו, עפ"י תנאי ההסכם שבין המבטח לחברה.

8.2 הודיע המבטח לחברה כי הפוליסה בוטלה ו/או הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא צורך בהתראה מוקדמת ובלבד שניתנה בהודעה בכתב של החברה למנוי.

8.3 במקרה של ביטול ו/או סיום ההסכם שבין המבטח לחברה בקשר למתן השירות נשוא כתב זה למבטחי המבטח, תהא החברה רשאית לבטל את מתן השירות על פי כתב שירות זה במועד סיום ההסכם הנ"ל בפועל.

אין באמור לעיל כדי לפגוע במחויבותה של החברה לסיים את מתן השירות למנוי שפנה בפועל לשם קבלת השירות לפני סיומו של ההסכם הנ"ל.

מוקד מידע ושרות ארצי
03-5769218/9