

תובע / ב"כ יקר,

בקורות אירוע שהינו מקרה ביטוח יש לפעול כדלהלן:

1. בכל אירוע ביטוחי, עליך לעשות ככל הניתן על מנת להקטין את הנזק. בהתאם לסעיף 61 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981, הנך זכאי להחזר הוצאות שתוציא על מנת להקטין את הנזק או למניעתו, כפוף לתנאי הפוליסה, הודעה מראש לחברה, וכפוף להמצאת מסמכים מבססים.
  2. באירועי פריצה, גניבה, שוד, הצתה או נזק בזדון, עליך לדווח את פרטי האירוע למשטרה ולקבל אישור על הדיווח. בהתאם לצורך ולנסיבות העניין - להזעיק את שרותי החירום הרלוונטיים מכבי אש/מד"א.
  3. עליך לפנות לחברה בהקדם האפשרי ולדווח על האירוע. כחברה דיגיטלית העמדנו לרשותך מגוון ערוצי דווח, הזמינים 24/7 מכל מקום ומכל מכשיר (טלפון נייד, טאבלט, מחשב). באפשרותך לפנות אלינו באמצעים הבאים:
    - אתר האינטרנט של החברה.
    - איזור המידע האישי.
    - מייל: [claims@we-sure.co.il](mailto:claims@we-sure.co.il)
    - ניתן גם לפנות למוקד בטלפון \*6835 שעות פעילות המוקד בימים א'-ה' בין 08:00-17:00, ימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-12:00.
- תשומת ליבך כי חובתך לדווח על הנזק מוקדם ככל הניתן, חלה גם אם מדובר בנזק שאירע לצד ג' בלבד (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981).**
4. במקרה של שריפה/נזק שנגרמו לדעתך באשמת צד שלישי ו/או עקב רשלנותם, באפשרותך לפעול באחת הדרכים שלהלן:
    - 4.1. לתבוע את הנזקים ישירות מהצד השלישי שהינו גורם הנזק. אם תבחר באפשרות זו תקבל מהחברה אישור אי הגשה, אותו תצרף לתביעה כלפי צד ג'. בנוסף, לא תרשם לחובתך תביעה בפוליסה ולא תחוייב בתשלום השתתפות עצמית. בכל מקרה, גם אם אין בכוונתך לתבוע את הפוליסה בחברה, ומסירת הדיווח היא לידיעה בלבד (אם בכוונתך לתבוע את צד ג' בגין נזק שגרם), נבקשך לציין זאת במפורש בעת הפניה.
    - 4.2. לתבוע את הנזקים שנגרמו לך ע"י הפעלת הפוליסה שערכת בחברתנו. במקרה זה תישא בהשתתפות עצמית ו/או כינון בהתאם לתנאי הפוליסה. אם בחרת באפשרות זו עליך לפעול כפי שמוסבר להלן, ביחס להגשת תביעה רגילה.
  5. במקרה של נזקי מים, לרבות נזק מים הנגרם לצד ג', וככל שהפוליסה שרכשת כוללת כיסוי לנזקי מים - אנא פעל בהתאם להנחיות אלו - ואם הכיסוי ברשותך הוא לשרברב בהסדר - בהתאם למסמך "אופן הפעולה הנדרש מתובע - נזק מים במסגרת כיסוי שרברב שבהסדר".
  6. **כדי לאפשר לחברה לברר כראוי את חבותה על פי מקרה הביטוח וכדי לצמצם חילוקי דעות עתידיים, נבקשך כי תיקון הנזק על ידי השרברב שתבחר, יעשה לאחר שהשמאי מטעם החברה יבקר בדירה ויעריך את הנזק ומורכבות הטיפול בו.**
  7. בהקשר זה, הואיל והשיפוי לו הנך זכאי הוא שיפוי בהתאם למחירי שוק מקובלים, נבקשך לוודא כי הצעת המחיר שהנך נדרש לשלם בגין תיקון הנזק עומדת בדרישה זו, בטרם יבוצע התיקון.

8. הוצאות סבירות בשל שירותים שתקבל מבעלי מקצוע לצורך בירור התביעה, כגון אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים וקבלנים, והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, וכן הוצאות סבירות שתוציא, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, יוכרו בכיסוי (ככל ונרכש כיסוי מתאים), כפוף למגבלת סכום הביטוח, לתנאי הפוליסה והדין, בתנאי שניתנה הודעה מראש לחברה, וכפוף להמצאת מסמכים מבססים.
9. ככל והחלטת להפעיל את הפוליסה, הנך נדרש להודיע על האירוע באזור המידע האישי ו/או למלא טופס הודעה, בצירוף כל המסמכים הנדרשים, ולציין בו את מספר האירוע שקיבלת בעת הפניה לחברה.
10. אנו ממליצים לצלם את הנזק, ככל שאפשרי, מוקדם ככל הניתן ולהעביר לנו את התמונות מוקדם ככל הניתן, רצוי עם מתן ההודעה הראשונה.
11. לידיעתך, על פי תנאי הפוליסה, ככל שנרכש כיסוי לביטוח אחריות כלפי צד ג', במקרה של תביעה או תביעות נגדך כמבוטח, הנובעות ממקרה ביטוח אחד או מסדרת מקרים שאפשר ליחסם למקור אחד או לסיבה אחת, החברה רשאית לשלם לך את מלוא סכום הביטוח לפי פרק זה, ולאחר תשלום כזה תהיה החברה פטורה מניהול התביעה או התביעות האמורות ולא תחול עליה שום אחריות נוספת בקשר לכך, חוץ מהוצאות משפט שקבע בית משפט או הוצאות סבירות שהוצאו בקשר לתביעות האמורות.
12. במקרה בו אינך בעל כשירות משפטית לחתום על מסמכים, תידרש להעבירם חתומים על ידי האפוטרופוס שלך בהתאם לקבוע בד"ן, בצירוף האישורים המתאימים.
13. נבקשך לפרט את דרישתך ולהמציא את המסמכים במלואם בהקדם האפשרי. ככל שתמסור את המסמכים והמידע בכלים הדיגיטליים יסייע הדבר בניהול יעיל של הליך התביעה וכפועל יוצא בזרז ההליך ופשטותו. כל מסמך חסר עלול לעכב את הטיפול בתביעתך. יתכן שתידרש להציג מסמכים ומידע נוספים, בהתאם לשיקול דעת החברה ונסיבות המקרה.
14. לרב יהיה צורך בביקור של שמאי בביתך להערכת הנזק ומורכבותו. בהתאם לשיקול דעת החברה ונסיבות המקרה, יתכן שיידרשו מומחים ובעלי מקצוע נוספים להערכת הנזק ותיקונו. מוקד התביעות של החברה יתאם עבורך ביקור שמאי ו/או מומחה כאמור, בהתאם לצורך. בכדי שנוכל לטפל בתביעתך בהקדם האפשרי, נדרש שיתוף פעולה מלא מצדך.
15. הנך רשאי להיות מיוצג על ידי עו"ד בהתאם לשיקול דעתך. ככל שמינית עו"ד מייצג, החברה תפעל מולו ישירות, ומסמכים שעל החברה לשלוח לך ע"פ דין יופנו אליו, לרבות הפנייה למומחים.
16. חשוב לציין כי הגשת התביעה לחברה, או הפניית שמאי או מומחים לבירור הנסיבות והנזק, אינה מהווה הסכמה ו/או התחייבות ו/או אישור של החברה ביחס לתביעה, ואין בה כדי לעצור את מירוץ ההתיישנות האמור. בכל מקרה, רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מירוץ ההתיישנות.
17. **נבקשך להחזיר אלינו את טופס פרטי העברה בנקאית, הכולל את פרטי חשבון הבנק בצרף העתק המחאה ו/או אישור ניהול חשבון, אליו יועברו תגמולי הביטוח, ככל שתהיה זכאי להם.** בכפוף להיתכנות טכנולוגית ואישור חברות האשראי, החברה רשאית להעביר את תגמולי הביטוח גם באמצעות זיכוי בכרטיס האשראי עמו שילמת על הפוליסה, לפי בחירת החברה.
18. ככל שבעת הגשת התביעה, קיים לך חוב לחברה, החברה תברר ותיישב את התביעה, ותהיה רשאית לקזז מתגמולי הביטוח להם תהיה זכאי חוב כאמור, הכל כפוף להוראות הדין בעניין.
19. במקרה של תשלום תגמולי ביטוח המכסים תשלומים חד פעמיים לספק מוכר, העובד עם החברה, או לחילופין תשלומים עיתיים העולים על 5,000 ש"ח, תוכל לבחור האם ברצונך שהתשלום לספק השירות יעשה על ידי החברה, בין אם באופן ישיר ובין אם באמצעות המחאה לפקודת ספק השירות.
20. ככל שבמסגרת הליך התביעה תהיה זכאי לתשלום ריבית יופחתו מתשלום הריבית מס במקור. המס במקור יופחת בהתאם לאישורים רלוונטים שיועברו על ידך ובהעדרם בהתאם לשיעור המס המקסימאלי בהתאם להוראות החוק.
21. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס התביעה באתר החברה, תחת איזור המידע האישי [www.we-sure.co.il](http://www.we-sure.co.il)

22. הנך רשאי לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לך, אשר החברה חייבת לשפותך בגינן בהתאם לדין והוראות הפוליסה, כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידך לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה. החברה תשפה אותך בהתאם למחירי השוק המקובלים בגין השירות הפרטני. ככל וניתן ובהתאם לנסיבות, אנו מציעים כי תפנה לחברה מראש, לאשר את סכום השיפוי המבוקש.