

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. לעשות ככל הניתן על מנת להקטין את הנזק.
  3. בהתאם לצורך ולנסיבות העניין - להזעיק את שרותי החירום הרלוונטיים משטרה/ מכבי אש/ מד"א.
  4. לצלם את הנזק ואת זירת האירוע מוקדם ככל הניתן וככל שרלוונטי.
  5. 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).**
6. במקרה שנזקי המים נגרמו לדעתך באשמת צד שלישי ו/או עקב רשלנותם, באפשרותך לפעול באחת הדרכים שלהלן:
    - 6.1. 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 תירשם לחובתך תביעה בפוליסה ולא תחויב 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.
    - 6.2. 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.
  7. במקרה שברצונך להפעיל את הפוליסה, עליך לדווח על המקרה לחברת ניהול תביעות ("חברת הניהול"), שתנהל ותלווה את כל הטיפול בתביעתך. הדיווח יעשה באחת מהדרכים הבאות:
    - 7.1. באפשרותך לבחור שרברב מרשימת השרברבים שבאתר, וליצור קשר טלפוני בהתאם לפרטי ההתקשרות המפורטים.
- אם במחוז מסוים ברשימת השרברבים, מספר השרברבים לבחירתך נמוך מ-12 שרברבים, תוכל לבחור בכל שרברב פרטי, גם אם רכשת פוליסת הסדר, ותישא בסכום השתתפות עצמית כאילו בחרת שרברב שבהסדר.

- 7.2. פניה לאחד ממוקדי השירות של חברת הניהול, על פי הרשימה שבאתר. בפנייתך למוקד השירות של חברת הניהול, תוכל לבקש לקבל את רשימת השרברים שבהסדר, בכתב או באמצעי אלקטרוני לבחירתך.
- עם פנייתך אל מוקד חברת הניהול, תפתח בחברת הניהול "אירוע", שיכלול, בין היתר, את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע ותיאור הנזק הנטען. לאחר פתיחת התביעה, יישלח אלייך מסרון עם מספר התביעה.
8. ככל ולפחות ארבעה שרברים מהרשימה ימסרו לך כי אינם פנויים להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה, תוכל להודיע על כך לחברת הניהול, והיא תתאם לך שרברב, שיגיע אליך לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פנייתך.
- חברת הניהול תפעל לתיאום שרברב ו/או כל בעל מקצוע אחר הרלוונטי לצורך טיפול במוקד הנזק ובנזקים הנלווים, ככל שמדובר בנזק מכוסה בפוליסה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
9. ככל שלא תתואם הגעה של שרברב כאמור, תהא רשאי להזמין שרברב פרטי, ותישא בסכום השתתפות עצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב.
10. נקבע מועד לביקור שרברב שבהסדר, יחולו ההוראות הבאות:
- זמן ההמתנה לשרברב לא יעלה על שעתיים מעבר למועד שתואם.
  - חברת הניהול לא תודיע על שינוי מועד שתואם, לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד זה.
  - במקרה בו הודיעה חברת הניהול על דחיית מועד שתואם (כפוף למגבלה הנ"ל), יתואם לך מועד חלופי, שיתקיים תוך יום עבודה אחד, אלא אם תבקש אחרת.
  - חברת הניהול לא תוכל לדחות מועד שתואם ושונה, יותר מפעם אחת.
11. נקבע מועד לביקור שרברב שבהסדר, ולא הגיע השרברב במועד שנקבע ("השרברב הראשון"), ללא שקיבל אישור המבוטח מראש או ללא שהודיע על דחיית הביקור (כמפורט לעיל), יחולו ההוראות הבאות:
- היה זמן ההמתנה לשרברב הראשון בין שעתיים לשלוש שעות, הנך רשאי לבחור שרברב אחר מרשימת השרברים של חברת הניהול, שימשיך בתיקון נזק המים, ובתנאי שלא נערך ביקור נוסף של השרברב הראשון.
  - עלה זמן ההמתנה על שלוש שעות, וכפוף לכך שתודיע על כך לחברת הניהול, תתאם חברת הניהול מועד להגעת השרברב הראשון, שיגיע אליך לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעתך, או במועד אחר ככל שתבקש זאת. לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיאום נוסף, תהא רשאי להזמין שרברב פרטי, ותישא בסכום השתתפות עצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר.
- למידע נוסף ראה מסמך "פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - נזק רכוש בדירה בגין נזקי מים-שרברב בהסדר".
12. לרב יהיה צורך בביקור של שמאי בביתך להערכת הנזק ומורכבותו. בהתאם לשיקול דעת החברה ונסיבות המקרה, יתכן ויידרשו מומחים ובעלי מקצוע נוספים להערכת הנזק ותיקונו. מוקד התביעות של החברה יתאם עבורך ביקור שמאי ו/או מומחה כאמור, בהתאם לצורך.
13. בכדי לאפשר לחברה לברר כראוי את חבותה על פי מקרה הביטוח ובכדי לצמצם חילוקי דעות עתידיים, נבקשך כי תיקון הנזק על ידי השרברב, יעשה רק לאחר שהשמאי מטעם החברה יבקר בדירה ויעריך את הנזק ומורכבות הטיפול בו.
14. יתכן ובנוסף, תידרש להודיע על האירוע באזור המידע האישי ו/או למלא טופס תביעה, בצירוף כל המסמכים הנדרשים, ולציין בו את מספר האירוע שקיבלת בעת הפניה לחברה.
15. 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 בזירוז ההליך ופשטותו. כל מסמך חסר עלול לעכב את הטיפול בתביעתך. יתכן שתידרש להציג מסמכים ומידע נוספים, בהתאם לשיקול דעת החברה ונסיבות המקרה.
16. במקרה בו אינך בעל כשרות משפטית לחתום על מסמכים, תידרש להעבירם חתומים על ידי האפוטרופוס שלך בהתאם לקבוע בדיון, בצירוף האישורים המתאימים.
17. 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.

18. חשוב לציין כי הגשת התביעה לחברה/לחברת הניהול, או הפניית שמאי, שרברב 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. רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מירוץ ההתיישנות.

19 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.