

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.

תובע / ב"כ יקר,

בקורות אירוע שהינו מקרה ביטוח יש לפעול כדלהלן:

1. במקרה של תאונת דרכים, עליך לעצור את הרכב מיידית ולדווח את המנוע. לאחר שתוודא כי ברכבך וברכב/ים הנוספים אין נפגעים בגוף, בדוק אם נגרם נזק רכוש לכלי הרכב המעורבים.
  2. במקרה תאונה עם נפגעי גוף, יש להזמין מיידית אמבולנס ו/או מכבי אש, ולהודיע למשטרה. אין להזיז את הרכב עד להגעת המשטרה. במקרה של שריפה אליה הגיע רכב כיבוי, יש לקבל אישור מכבי אש.
  3. עליך לדאוג להחליף פרטים עם כלל הנהגים המעורבים באירוע. הפרטים ההכרחיים לקבלה ומסירה הינם: שם מלא, מספר תעודת זהות, פרטי קשר, פרטי רישון נהיגה, פרטי הרכב (דגם, מספר, צבע, שם בעלים הרשום ברישיון הרכב), פרטי פוליסת הביטוח (חברה, מס' פוליסה, פרטי סוכן ביטוח ככל וקיים). מומלץ לצלם את המסמכים באמצעות הטלפון הנייד שלך, ככל שקיים.
  4. ככל שקיימת לך אפשרות, דאג לערוך רישום מפורט של תיאור האירוע בהקדם האפשרי, לרבות תשריט/ צילום של מקום התאונה, הפגיעות ברכב/ים ו/או במעורבים, מפגע דרך (ככל וקיים, כגון: בור, מהמורה, עבודות בכביש וכיוצ"ב), תמרורים וכל פרט שעשוי להיות רלוונטי לביטוח הנסיבות בהמשך. מומלץ מאוד לצלם את הנזק שנגרם לרכבך, לרכב צד ג', לרכוש צד ג' אחר וכן את זירת הארוע והתמרורים הרלוונטיים בזירת הארוע.
  5. אין להודות באחריות כלשהי לארוע ו/או לחתום על מסמכים הנוגעים לאירוע. קביעת האחריות תקבע בהתאם להוראות הדין, לאחר בדיקת מכלול הנסיבות והראיות ובעזרת מומחי תעבורה.
  6. אם נדרשת גרירת הרכב, עליך לפנות לספק הגרירה, בהתאם לכתב הכיסוי שרכשת, אם רכשת ("ריידר"). במקרה שהרכב יצא מכלל שימוש עקב סיכון המכוסה בפוליסה שברשותך, ולא רכשת ריידר לגרירה, החברה תישא בהוצאות סבירות לשמירתו והעברתו למקום הקרוב ביותר בו ניתן לתקן את הנזק.
  7. 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.
  8. 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.
- ככל ורכשת את הפוליסה באמצעות סוכן ביטוח, רצוי ליצור קשר מידי עמו ולדווח לו.

**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).**

9. במקרה בו מעורב רכב נוסף (צד שלישי) ואתה סבור כי אינך אחראי לקרות התאונה, תוכל לתבוע את הנזקים לרכבך והפסדים שנגרמו לך ישירות מהצד השלישי. במקרה כזה, לא תווסף תביעה להסטרורית התביעות בפוליסה, ותוכל ליהנות מהנחת היעדר תביעות בחידוש הפוליסה, ככל שרלוונטי. הגדרת "תביעה" לצרכי דיווח של החברה במסגרת דו"ח התביעות שנשלח אליך טרם סיום הפוליסה הנו "תגמולי ביטוח בשיעור העולה על 35% מהיקף דמי הביטוח למלוא תקופת הביטוח". למקום הקרוב ביותר בו ניתן לתקן את הנזק.

10. בעת אירוע ביטוח המכוסה בפוליסה, לאחר הדיווח לחברה, עליך למנות שמאי רכב, לצורך שומת הנזק.

11. כדי להעריך את הנזק כראוי, אנו מבקשים כי מינוי השמאי יבוצע לפני תיקון הרכב. בחירת השמאי נעשית על ידך, כשבאפשרותך לבחור שמאי חוץ, מתוך רשימת שמאי החוץ המתפרסמת באתר החברה, או שמאי "אחר", שאינו שמאי חוץ ואינו שמאי בית של החברה.

12. תוכל לפנות לחברתנו בכל עת, ולבקש כי נשלח אליך, בדוא"ל או בפקס, את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ ודף הסבר מפורט בנוגע לבחירת שמאי והליך השומה, הזכויות העומדות לך על פי פוליסת הביטוח, וכן בדבר הצעדים שעליו לנקוט לשם מימוש זכויות אלה ("דף ההסבר בנושא שמאות").

13. עליך לתאם בדיקת הרכב עם השמאי שבחרת. אמצעי הקשר של השמאים נמצאים ברשימה. אם תיבחר שמאי חוץ, תשלום שכר הטרחה של השמאי ישולם לו ישירות ע"י החברה. אם תיבחר שמאי אחר, תשפה אותך חברתנו בעלות שכ"ט של השמאי. הסכום שתשלם החברה בגין שכ"ט שמאי הנו בהתאם להוראות הפוליסה ובכל מקרה בעלות שכ"ט סבירה בלבד. אנו מציעים לך לבצע סקר שוק בטרם התקשרותך עם שמאי אחר.

14. ככל שתודיע לנו שאין לך העדפה לקבל שירות משמאי מסוים ותבקש שנבחר שמאי חוץ עבורך, נבחר את השמאי מתוך רשימת שמאי החוץ של אותו מחוז באופן אקראי שיבטיח כי לא תהיה בכל עת העדפה כל שהיא בבחירת שמאי מסוים על פני שמאי אחר.

15. ככל שבחרת בשמאי אחר (שאינו שמאי חוץ), בחירה כאמור אפשרית בכפוף לכך שתאפשר לשמאי מטעמנו לבדוק את הרכב טרם תיקונו. החברה תשלח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר. כמו כן מובהר ששומה זו לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בהוראות חוזר השמאים - ראה דף ההסבר בנושא שמאות.

16. השמאי יכין הצעת תיקון ועם סיום התיקון יכין שומה סופית. עליך להעביר את דוח השמאי לחברה. ככל שבחרת בשמאי חוץ יועבר הדוח ישירות גם לחברה. ניתן לצפות בהצעת תיקון ו/או בדוח שמאי סופי באזור המידע האישי באתר החברה.

17. במקרה שעל פי חוות דעת השמאי ניתן לתקן את הנזק, עליך לבחור מוסך בו יבוצע התיקון. זכותך לבחור בכל מוסך שהוא. באפשרותך לבחור גם באחד מעשרות ממוסכי ההסדר של החברה, הפזורים בכל רחבי הארץ, על פי הרשימה המופיעה באתר האינטרנט של החברה. ככל שהפוליסה שלך הנה פוליסה במסלול מוסכי wesure, עליך לבחור מוסך מרשימת מוסכי ההסדר בלבד.

אם בחרת במוסך הסדר, ואושר לך מסלול הסדר מראש על ידי החברה, תהיה זכאי להטבות המפורטות בדף הרשימה לפוליסה, לרבות:

- התשלום למוסך יבוצע ישירות על ידנו
- תהא זכאי לאחריות על התיקון
- תשלם השתתפות עצמית מוקטנת, כמפורט במפרט. תשלום ההשתתפות העצמית ייעשה ישירות למוסך.
- תהיה זכאי לפטור מתשלום דמי כינון
- תקבל רכב חלופי מייד

18. לידיעתך, מסלול הסדר מחייב אישור מראש של החברה ואין בבחירת מוסך מרשימת מוסכי ההסדר כדי לחייב החברה לתיקון רכבך במסגרת "מסלול הסדר".

19. אם בחרת במוסך פרטי שאינו בהסדר, יהא עליך לשאת במלוא ערך התיקון, ולשלמו ישירות למוסך, ואנו נשפה אותך (נשיב לך את התשלום), כפוף לקבלת דו"ח שמאי ובדיקתו בחברתנו, ובניכוי השתתפות עצמית מלאה עפ"י תנאי הפוליסה וניכוי דמי כינון. אנא זכור להוציא מהרכב חפצים ופרטים אישיים טרם הכנסת הרכב למוסך.

20. אם השמאי מכריז על אובדן כללי של הרכב (אובדן גמור או אובדן להלכה), יש לדאוג להוציא מהרכב את החפצים האישיים, שאינם חלק אינטגרלי מהרכב. שרידי הרכב יועברו על ידי החברה לאחד ממגרשי מכונות, אשר לחברה קיים הסכם עימם.

תשלום תגמולי הביטוח יהיה כפוף להמצאת כל המסמכים הנדרשים, והעברת שני מפתחות הרכב לחברה (לרבות שלטי אזעקה), שכן הבעלות ברכב עוברת לחברה. להרחבה בדבר חישוב תגמולי הביטוח במקרה אובדן כללי ראה מסמך "רכב רכוש - הליך בירור ויישוב התביעה".

במקרה כזה הפוליסה "ממצה את עצמה", ולמעשה מתבטלת ממועד הארוע הביטוחי. אם קיים לך חוב כלשהו כלפי החברה, הסכום יקוזז מסך תגמולי הביטוח.

21. בנוסף לאמור, הנך נדרש למלא ולהגיש לחברה טופס תביעה, בצירוף כל המסמכים הנדרשים, ולציין בו את מספר האירוע שקיבלת בעת הפניה לחברה.

22. במקרה בו אינך בעל כשרות משפטית לחתום על מסמכים, תידרש להעבירם חתומים על ידי האפוטרופוס שלך בהתאם לקבוע בדיון, בצירוף האישורים המתאימים.

23. 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 הליך ופשטותו. כל מסמך חסר עלול לעכב את הטיפול בתביעתך.

24. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות, יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע נוספים, בהתאם לשיקול דעת החברה ונסיבות המקרה. יתכן ויידרשו מומחים ובעלי מקצוע נוספים להערכת הנזק ותיקונו. מוקד התביעות של החברה יתאם עבורך מומחה כאמור, בהתאם לצורך.

25. 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.

26. 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 מירוצ ההתיישנות האמור. רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מירוצ ההתיישנות.

**27. מיד עם תחילת הטיפול נבקשך להחזיר אלינו מלא וחתום את טופס פרטי העברה בנקאית, הכולל את פרטי חשבון הבנק 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.

28. ככל ובעת הגשת התביעה, קיים לך חוב לחברה, החברה תברר ותיישב את התביעה, ותהיה רשאית לקזז מתגמולי הביטוח להם תהיה זכאי התובע חוב כאמור, הכל כפוף להוראות הדין בעניין.

29. ככל וקיים עיקול, יש להסירו מיידית. רישום עיקול על הנכס המבוטח יש בו כדי למנוע את התשלום ו/או תשלום תגמולי הביטוח לגורם המעקל.

30. 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.

31. אם הנך עוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום. ככל שהנך גורס שאין מקום להפחתה כזו, ככל שאכן תופחת, אנא הגש לנו אישור רוח"ש המפרט את האפשרויות שלך לקבל זיכוי במע"מ או מס אחר ואנו נשפה אותך בהתאם.

32. 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.

33. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס התביעה באתר החברה, תחת איזור המידע האישי.

