KOPELL Water

מעטפת תפעולית מתקדמת לסיוע וניהול
תביעות נזקי מים ושירותים נוספים לדירה



KOPELL GROUP

*5676

כתב השירות נמכר ללא מעורבות חברת ביטוח
והאחריות על השירות שניתן בו תחול על החברה

השירות מעניק ללקוח מעטפת תפעולית מקצועית לסיוע בניהול תביעת נזקי מים מול חברת הביטוח ונותני השירות מטעמה, לרבות תפעול ותיאום של תיקון הנזק מול נותני השירות הפועלים מטעם חברת הביטוח, החל משלב הדיווח ופתיחת התביעה בחברת הביטוח ועד להשלמת התיקון וסיום הטיפול. המעטפת כוללת סיוע, הכוונה, תיאום, מעקב וריכוז המסמכים הנדרשים, ונועדה לחסוך ללקוח זמן וטרחה בהתנהלות מול חברת הביטוח וספקיה. נוסף על כך, כתב השירות מקנה זכאות לשירותים נוספים לדירה לאחר קרות אירוע נזק, בהתאם לתנאים המפורטים בו.

הגדרות

"**דירה**" – יחידת המגורים אשר פרטיה המלאים וכתובתה המדויקת רשומים ומצוינים בשובר כתב השירות.

"**החברה**" - נותנת השירות לפי כתב שירות זה, אשר שמה המשפטי המלא, מספר הזיהוי שלה ופרטי ההתקשרות עמה יפורטו בכתב השירות.

"**חברת הביטוח**" או "**המבטח**" - חברת הביטוח שהנפיקה את הפוליסה.

"**הלקוח**" - האדם ששמו ופרטיו מופיעים בשובר כזכאי לקבלת השירותים לפי כתב שירות זה.

"**כתב השירות**" - מסמך זה, המפרט את השירותים, תנאי הזכאות לקבלתם והחריגים להם, בצירוף השובר.

"**מקרה ביטוח**" - אירוע נזק מים כהגדרתו להלן.

"**אירוע נזק**" - אירוע שגרם נזק לדירה או לתכולתה. הזכאות לקבלת שירות בגינו תיקבע בהתאם לתנאים ולחריגים החלים על השירות המבוקש לפי כתב שירות זה.

"**נותן שירות**" - בעל מקצוע או ספק המבצע שירות הקשור לאירוע הנזק. לעניין שירות תפעול נזקי מים, מדובר בנותני השירות הפועלים מטעם חברת הביטוח; לעניין השירותים לדירה לפי פרק 'שירותים לדירה לאחר קרות אירוע נזק', מדובר בנותני השירות הפועלים מטעם החברה.

"**אירוע נזק מים**" – אירוע נזק המכוסה במסגרת פוליסת הדירה של הלקוח, תחת הפרק הדן בנזקי מים ונוזלים.

"**הפוליסה**" – פוליסת ביטוח דירה ו/או מבנה שהופקה עבור הדירה על ידי חברת ביטוח מורשית כדין ואשר כוללת כיסוי לסיכוני מים ונוזלים אחרים, אשר הינה בתוקף וחופפת למועדי תוקפו של שובר כתב השירות. מובהר במפורש כי מתן השירות על פי כתב שירות זה מותנה בקיומה של פוליסה תקפה וחופפת כאמור; ככל שלא קיימת פוליסה חופפת למועדי השובר, לא תקום זכאות לשירות.

"**שובר**" - מסמך המונפק על ידי החברה, המקנה ללקוח זכאות לקבלת השירותים המפורטים בו, בכפוף לתנאי כתב השירות ולתשלום מלא בעדו. בשובר יפורטו פרטי הלקוח, פרטי הדירה וכתובתה, מועד הקמת השובר, תקופת תוקפו ושווי השירותים לדירה לפי פרק 'שירותים לדירה לאחר קרות אירוע נזק'.

"**שווי השירות הנקוב בשובר**" - הסכום בשקלים חדשים המצוין בשובר כתקרת השווי הכוללת של השירותים לדירה לפי פרק 'שירותים לדירה לאחר קרות אירוע נזק', או כסכום התשלום שיינתן במקומם בהתקיים התנאים שבסעיף 9 תחת הפרק 'שירותים לדירה לאחר קרוב אירוע נזק'.

"**תקופת תוקפו של השובר**" - התקופה שבין מועד כניסת השובר לתוקף לבין מועד סיומו, כפי שיצוינו בשובר.

"**תביעה**" - דרישה המוגשת לחברת הביטוח למימוש זכויות הלקוח מכוח הפוליסה בעקבות אירוע נזק, והטיפול בה שלא באמצעות הליכים משפטיים.

תנאים לקבלת השירות

זכאות הלקוח לקבלת השירות מותנית בהתקיימות התנאים המצטברים הבאים:

1. המצאה של הפוליסה.
2. התאמה מלאה בין פרטי הלקוח והדירה המופיעים בשובר (שם מלא, מספר תעודת זהות וכתובת) לבין הפרטים המופיעים בפוליסה.
3. תשלום מלא עבור השובר תוך 7 ימים ממועד הקמתו ועד ליום עסקים אחד לפני מועד אירוע הנזק, לפי המוקדם מביניהם.
4. אירוע נזק המים שבגינו מתבקש השירות שאירע במהלך תקופת תוקפו של השובר, בין מועד כניסתו לתוקף לבין מועד סיומו. לא תקום זכאות לשירות בגין אירוע שאירע לפני כניסת השובר לתוקף או לאחר פקיעתו, אף אם האירוע התגלה או דווח במהלך תקופת תוקפו.
5. פניית הלקוח למוקד השירות של החברה מיד עם גילוי אירוע נזק המים, לצורך פתיחת תיק וקבלת השירות. מוקד השירות הייעודי זמין בימים א' עד ה', בין השעות 08:00 ל-16:30, בטלפון 5676*. עם הפנייה למוקד יחל הטיפול התפעולי בתביעה.

שירות תפעול נזקי מים

החברה תעמיד לרשות הלקוח מערך מקצועי לסיוע בניהול התביעה מול חברת הביטוח מרגע הדיווח ועד לסיום הטיפול, הכולל את השלבים הבאים:

1. סיוע והכוונה - מתן הדרכה מקיפה וסיוע במילוי טופס ההודעה על מקרה הביטוח המיועד להגשה לחברת הביטוח.
2. פתיחת תביעה – סיוע בביצוע הפעולות הנדרשות לצורך פתיחה ורישום מסודר של התביעה בחברת הביטוח של הלקוח.
3. ניהול קשר מול ספקים - ניהול הקשר עם חברות השרברבות ונותני השירות הפועלים מטעם חברת הביטוח.
4. תיאום וסנכרון - תיאום מועדי הביקור של נציגי חברות השרברבות והתיקון בבית הלקוח, תוך סנכרון מול לוחות הזמנים של הלקוח.
5. מעקב סטטוס - ביצוע מעקב רציף אחר התקדמות הטיפול בתביעה מול כלל הגורמים הרלוונטיים בחברת הביטוח ובחברות השירות.
6. ריכוז מסמכים - כחלק בלתי נפרד מהמעטפת התפעולית תפעל החברה בשיתוף פעולה עם הלקוח לאיסוף והגשת מסמכים שידרשו על ידי חברת הביטוח לצורך הטיפול בתביעה.

שירותים לדירה לאחר קרות אירוע נזק

1. בקרות אירוע נזק לדירה או לתכולתה, אשר בגינו הוגשה תביעה לחברת הביטוח, יהיה הלקוח זכאי לקבלת שירות מקצועי אחד או יותר לדירה, בהתאם לצורך הנובע מאירוע הנזק, בכפוף לתנאי כתב השירות ועד לשווי השירות הנקוב בשובר.
2. השירותים האפשריים לפי פרק זה הם: שירותי מנעולן; ניקיון; עבודות צבע וסיוד; גינון; שירותי חשמלאי; שירותי תקשורת; בדיקת איטום; בדיקת מהנדס; שירותי אינסטלטור; החלפת נורות; והחלפת ברזים.
3. סוג השירות, היקפו, זהות נותן השירות ואופן ביצועו ייקבעו על ידי החברה בלבד בהתאם לאופי אירוע הנזק, למצב הדירה, לזמינות נותני השירות ולשווי השירות הנקוב בשובר. השירות יינתן לצורך טיפול בתוצאות הישירות של אירוע הנזק בלבד ולא לצורך תחזוקה שוטפת, שדרוג או השבחת הדירה.
4. החברה תהיה רשאית לתאם ביקור של נותן שירות מטעמה בדירה, לבקש תצלומים או מסמכים לצורך בחינת הצורך בשירות, וכן לקבוע כי נדרשת בדיקה מקדימה לפני אישור ביצוע העבודה.
5. הלקוח יהיה רשאי לממש את הזכאות לשירותים לפי פרק זה פעם אחת בלבד במהלך תקופת תוקפו של השובר. במסגרת מימוש זה ניתן יהיה לשלב כמה מסוגי השירותים המפורטים בסעיף 2 לעיל, ובלבד שסך עלותם לא יעלה על שווי השירות הנקוב בשובר. הגבלת המימוש האמורה מתייחסת לשירותים לפי פרק זה בלבד, ולא לשירות תפעול נזקי המים.
6. השירות יינתן באמצעות נותן שירות מטעם החברה ובכפוף לאישור מוקדם של החברה. לא יינתן החזר בגין שירות שהוזמן או בוצע באופן עצמאי על ידי הלקוח ללא אישור החברה מראש ובכתב.

7. השירות יינתן ובלבד שסכום הנזק בדירה אינו נמוך מ־300 ש״ח.
8. לצורך מימוש השירות, יהיה על הלקוח להמציא לחברה את המסמכים הבאים, למעט מסמכים שכבר הומצאו במסגרת ניהול תביעת נזקי המים:
8.1 פוליסת ביטוח מבנה ותכולה בתוקף, החופפת לתקופת תוקפו של השובר.
8.2 טופס הודעה או דיווח לחברת הביטוח על קרות הנזק.
8.3דוח שמאי.
8.4 אסמכתה לכך שחברת הביטוח ו/או מי מטעמה ביצעו בפועל את התיקון בדירה.
8.5 כל מסמך רלוונטי אחר שהחברה תדרוש מהלקוח להמציא, ובלבד שהוא חלק ממסמכי התביעה.
9. ככל שלא יתאפשר בידי החברה לספק את השירות לפי פרק זה בתוך זמן סביר בנסיבות העניין, או ככל שהלקוח יצהיר כי אין לו צורך בקבלת השירות, יהיה הלקוח זכאי לקבלת תשלום בסכום השווה לשווי השירות הנקוב בשובר, וזאת במקום קבלת השירותים לפי פרק זה ולא בנוסף להם.

חריגים

1. הסיוע בניהול התביעה לפי כתב שירות זה הוא שירות תפעולי ואדמיניסטרטיבי בלבד. אין בו משום ייעוץ משפטי, מתן חוות דעת משפטית או ייעוץ ביטוחי המצריך רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אין באמור כדי לגרוע מהשירותים המקצועיים לדירה הניתנים לפי פרק ׳שירותים לדירה לאחר קרות אירוע נזק׳.
2. במסגרת הסיוע בניהול התביעה, החברה מספקת מעטפת תפעולית בלבד ואינה נושאת באחריות לתוכן הפוליסה או להחלטות חברת הביטוח.
3. השירות לא יינתן במקרה של נזקי רעידת אדמה או נזקי מלחמה.
4. השירות אינו כולל תיקון מוצרים או טיפול מניעתי, ולא יינתן במקרה של גניבה.

ביטול המנוי

באפשרותך לבטל את הכתב שירות תוך 14 ימים מיום ביצוע העסקה או מיום קבלת כתב השירות, לפי המאוחר ללא גביית דמי ביטול. במידה וצרכת שירות במהלך תקופה זו תבוטל העסקה בניכוי התמורה היחסית בעד השירות שניתן. ביטול כתב השירות לאחר 14 ימים יזכה אותך בסכום היחסי שנותר לתקופת הכתב שירות ובלבד שנותרו למעלה מ 3- חודשים לתום הכתב שירות ובמידה ולא צרכת שירות. ביטול כתב שירות כרוך בתשלום דמי ביטול בגובה של 5% או 100₪ מסכום העסקה, הנמוך מביניהם. לביטול כתב השירות, נא לשלוח בקשה למייל - hitum@kopellgroup.co.il.
* לעניין אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, תנאי הביטול הם בהתאם לסעיף 14 ג 1 (ג) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א, 1981.
הוראת ביטול זו כפופה להוראות חוזר "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם" מאת רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון נכון למועד ההצטרפות למנוי.

כללי

1. השירות יינתן על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטים לסוג השירות.
2. לרשותך מוקד שירות זמין 24/7 בטלפון 5676*.
3. כתב בשירות נמכר ללא מעורבות חברת ביטוח.
4. החברה העמידה ערבות בנקאית לטובת מנוייה בבנק מזרחי טפחות.

נותנת השירות קופל גרופ (סטארט קופל גרופ בע״מ ח.פ - 514317585), שד׳ ההסתדרות 251 חיפה.
כתב השירות נמכר ללא מעורבות חברת ביטוח והאחריות על השירות שניתן בו תחול על החברה.

KOPELL GROUP