

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה נזק רכוש בדירה בגין נזקי מים - שרברב שבהסדר

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.

תובע/ב"כ יקר,

ווישור חברה לביטוח בע"מ ("החברה") הנה חברת ביטוח חדשנית ודיגיטלית, אשר שמה לעצמה כמטרה להיות חברת ניהול הסיכונים של "העולם החדש". אנו מעמידים לרשות ולטובת לקוחותינו מגוון אמצעים להגשת התביעות, בדגש על אמצעים דיגיטליים.

החברה שמה דגש מיוחד על טיפול בלקוחות בתום לב, ענייניות, יסודיות, יעילות, מקצועיות, שקיפות והוגנות, בהתאם להוראות הדין, ובמיוחד בכל הנוגע לטיפול בתביעות.

אנו מאפשרים הגשת תביעה, מסירת מסמכים ומידע שוטף על סטטוס התביעה במגוון דרכים:

- אתר החברה באינטרנט
- אזור מידע אישי - בו תוכל להתעדכן באופן שוטף, בין השאר בסטטוס התביעה
- דואר אלקטרוני (מייל)
- המוקד הטלפוני של החברה

כל המסמכים הנזכרים במסמך זה, זמינים לרשותך כל העת, באתר האינטרנט של החברה.

החברה רואה את עצמה כחלק מקהילת לקוחותיה וכזו שפועלת למענם, וחשוב לנו לתאר בפניך את הליך יישוב התביעה. מטבע הדברים, יתכנו שינויים בכל מקרה לגופו, בהתאם לאופי התביעה והתפתחות ניהולה.

על מנת לייעל הטיפול בתביעה ולקצרו ככל הניתן, אנו שמים דגש על הדברים הבאים:

- קבלת המסמכים - כקבצים סרוקים
- ניהול קיט מסמכים - באמצעותו תוכל לדעת בכל נקודת זמן מה נדרש ממך, מה התקבל ומה חסר
- ניהול סטטוסים אונליין, כך שתוכל לדעת בדיוק באיזה שלב נמצא הליך התביעה
- תהליכי טיפול אוטומטיים מהירים, שקופים וברורים

לנוחותך, ריכזנו עבורך את ההנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך, בקרות מקרה הביטוח¹.

מייד עם קרות מקרה ביטוח המפורט במסמך זה, עליך לדווח על המקרה לחברת ניהול תביעות ("חברת הניהול"), שתנהל ותלווה את כל הטיפול בתביעתך באמצעות טל': 09-7890019

חברתנו תבדוק את נסיבות האירוע והכיסוי הביטוחי.

תיקון הנזק יחל לא יאוחר משני ימי עבודה² ממועד פנייתך למוקד חברת הניהול וזימון השרברב, אלא אם תאשר אחרת.

ככל ולפחות ארבעה שרברבים 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.

החברה תהיה אחראית על איכות התיקון והשירות שיינתנו לך על ידי שרברב שבהסדר, לרבות זמינות השירות וסיום התיקון בזמן סביר.

תשומת לבך כי במסגרת בירור התביעה, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, למנות שמאי מטעמה, לבדיקת מקרה הביטוח, לרבות הנסיבות שהובילו אליו וגובה נזק.

¹ מסמך "אופן הפעולה הנדרש מתובע - נזקי מים עם שרברב בהסדר" ("מסמך ההנחיות").

² כל יום מימי השבוע זולת יום שבת, ימי שבתון, מועד ממועדי ישראל המפורטים בסעיף 18(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948 ויום העצמאות.

לשם בירור התביעה החברה רשאית, אך לא חייבת, למנות מומחים נוספים מטעמה, כגון מהנדסים, רו"ח, חוקרים וכיוצ"ב. תפקיד המומחים הממונים הינו לברר את מהות התביעה, ולהעריך את גובה הנזק. מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.

השלמת תיקון הנזק באמצעות שרברב בהסדר מהווה הודעת תשלום בגין התביעה.

לידיעתך, אם במסגרת הבירור ימצא כי צד ג' אחראי לנזק שנגרם לך, החברה תשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.

חשוב לציין כי הגשת התביעה לחברה אינה מהווה הסכמה ו/או התחייבות ו/או אישור של החברה ביחס לתביעה, ואין בה כדי לעצור את מירוץ ההתיישנות האמור. הזכאות שלך לתגמולי הביטוח תיבחן בהתאם לנסיבות המקרה ובהתאם לפוליסה התקפה שברשותך. בכל מקרה, רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מירוץ ההתיישנות.

בסיום השירות על ידי השרברב שבהסדר, ישלח אליך מסמך מסכם שיפרט את השירות שניתן לך.