

פרפקט כארד בע"מ

כתב שירות - שרותי זהב לדירה

כתב שירות זה נמכר ללא מעורבות חברת ביטוח

האחריות על השירות שניתן בו תחול על ספק השירות

- הואיל:** ופרפקט היא חברה העוסקת בניהול מערכי תפעול ופתרונות משלימים למוצרי הביטוח בתחום הבריאות, הרכב והדירה, וזאת באמצעות כתבי שירות המתבססים על התקשרות החברה עם ספקי שירות מקצועיים ומיומנים בפריסה ארצית.
- הואיל:** והשירותים המשלימים ואופן קבלתם מפורטים במסגרת כתב שירות זה ונספחיו.
- והואיל:** והלקוח הצטרף כמנוי לכתב שירות זה, בהתאם לתנאים המפורטים בכתב השירות ונספחיו כמפורט להלן.

הגדרות

1.

על כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות להלן:

- 1.1** "החברה" – פרפקט כארד בע"מ ח.פ 515836435.
- 1.2** "לקוח" – אדם, גוף או תאגיד אשר התקשר עם החברה לרכישת מנוי לשירותים הניתנים לפי כתב שירות זה ונספחיו, ואשר מחזיק במועד רכישת כתב השירות **בפוליסת ביטוח זירה בתוקף**. פרטי הלקוח מופיעים בנספח ההצטרפות כהגדרתו בסעיף 1.3 להלן.
- 1.3** "נספח הצטרפות" – נספח הכולל את פרטי הלקוח, את עלות כתב השירות השנתית ואת אופן התשלום.
- נספח הצטרפות מצ"ב **כנספח א** לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.4** "עלות כתב השירות" – עלות השירות השנתית הנקובה בנספח הצטרפות אותו מתחייב הלקוח לשלם כתמורה וכתנאי לקבלת השירותים המפורטים בכתב שירות זה למשך שנה אחת.
- 1.5** "תקופת אכשרה" – תקופה רצופה המתחילה במועד תחילת כתב השירות על פי נספח ההצטרפות ואשר רק בסיומה יהיה הלקוח זכאי לקבל את השירות על פי כתב שירות זה.

- 1.6** "מוקד שירות של החברה" – מוקד שירות טלפוני אותו מפעילה החברה בכדי לספק שירות יעיל וזמין ללקוחותיה: טלפון המוקד: **04-6641200** שפועל בימים א-ה **בשעות 08:00 – 16:30**
- 1.7** "ספק שירות בהסדר" – נותני שירות מטעם החברה הקשורים עמה בהסכם והמפורטים בנספח ספקי שירות, אותו רשאית החברה לשנות ו/או לעדכן מעת לעת.
- 1.8** "ספק שירות שאינו בהסדר" – ספקי שירות שאינם קשורים עם החברה בהסכם ואינם מופיעים בנספח ספקי השירות.
- 1.9** "תקרת החזר" – הסכום המקסימאלי אותו זכאי הלקוח לקבל במידה וקיבל שירות על פי כתב שירות זה מספק שירות שאינו בהסדר. סכום תקרת החזר יהיה בהתאם לתעריף המחירים שבין החברה לבין ספקי השירות שבהסדר.
- 1.10** "הנכס" – נכס שפרטיו מפורטים בנספח ההצטרפות ושבינו קיימת ללקוח פוליסת ביטוח דירה בתוקף.
- 1.11** "שנת שירות" – תקופה של 12 חודשים החל מתאריך ההצטרפות או מתאריך חידוש המנוי, לפי העניין.

2. הצהרות החברה

.2

החברה מצהירה כי:

- 2.1** רכישת תכנית ביטוח ו/או פוליסת הביטוח הקיימת אצל הלקוח ו/או אשר הלקוח מעוניין לרכוש אינה מחייבת ו/או מותנית ברכישת כתב שירות זה.
- 2.2** השירותים המסופקים ללקוח במסגרת כתב שירות זה אינם כוללים שירותי תחזוקה ו/או שירותים תקופתיים ו/או טיפול מניעתי ו/או תיקון מוצרים.
- 2.3** שירותי ההדברה המגיעים ללקוח לפי כתב שירות זה והמפורטים בסעיף 4.2 להלן, אינם כוללים טיפול מניעתי והלקוח רשאי להפעיל ולקבל שירות הדברה בפועל רק במקרה שבו זוהו מזיקים בנכס על ידי ספק השירות.
- 2.4** השירות ניתן על ספק השירות ניתן בפריסה ארצית נאותה במידת האפשר.
- 2.5** השירות הניתן על ידי ספק השירות שבהסדר יינתן על ידי גורמים מקצועיים ורלוונטיים לסוג השירות המפורט בכתב שירות זה.

3. הצהרות הלקוח :

- 3.1 הלקוח מצהיר כי במועד רכישת כתב שירות זה הוא מחזיק בפוליסת ביטוח לדירה בתוקף (להלן: "הפוליסה").
- 3.2 הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי זכאותו לקבלת השירות לפי כתב שירות זה כפופה לקיומה של הפוליסה, וזאת לאורך כל תקופת המנוי.
- 3.3 הלקוח מצהיר כי בעת רכישת כתב שירות זה ו/או בעת חידושו, פרטי הנכס בגינו הופקה הפוליסה זהים לפרטי הנכס שמסר הלקוח במסגרת טופס ההצטרפות.
- 3.4 הלקוח מצהיר כי ידוע לו שהשירותים המסופקים לו במסגרת כתב שירות זה אינם כוללים שירותי תחזוקה ו/או שירותים תקופתיים ו/או טיפול מניעתי ו/או תיקון מוצרים.
- 3.5 הלקוח מצהיר כי ידוע לו ששירותי ההדברה המגיעים לו לפי כתב שירות זה והמפורטים בסעיף 4.2 להלן, אינם כוללים טיפול מניעתי והוא רשאי להפעיל ולקבל שירות הדברה בפועל רק במקרה שבו זוהו מזיקים בנכס על ידי ספק השירות.
- 3.6 הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי ככל שימכור את הנכס נשוא הפוליסה ו/או יקנה נכס חדש במקומו עליו להודיע בכתב על כך לחברה בכדי שתוכל לבטל את כתב השירות ו/או לעדכן אותו כך שיחול על הנכס החדש שנרכש, בהתאם למקרה הרלוונטי.

4. השירותים :

השירותים שמקנה כתב שירות הם : שירותי מנעולן/ הדברה/ חשמלאי/ אינסטלציה/ הכל כמפורט בסעיפים 4.1 – 4.4 להלן.

4.1 שירותי מנעולן :

השירותים הניתנים במסגרת שירות זה הם: **פריצה לבית נעול, שחרור מחדרים נעולים, שכפול מפתחות.**

4.1.1 הגבלות וסייגים :

4.1.1.1 בהתאם לאמור בסעיף 5.4 להלן, **גובה תקרת החזר תהיה 700 ש"ח.**

4.2 שירותי הדברה :

השירות הניתן במסגרת שירות זה הוא **ריסוס נגד מזיקים מסוג: תולעים, פרפרים, נמלים, מקקים, תיקנים, פשפשים.**

4.2.1 הגבלות וסייגים :

4.2.1.1	הלקוח רשאי לפתוח קריאה רק אם מזהה מזיקים בביתו ולא כטיפול מניעתי.	
4.2.1.1	מדביר לא יבצע עבודת הדברה אלא אם מזהה סימנים למזיקים. במקרה שאין זיהוי כזה, תיחשב הקריאה כקריאת סרק, ולא תיחשב כהפעלת שירות במסגרת ההגבלה המפורטת בסעיף 5.6. להלן.	
4.2.1.2	מובהר כי השירות אינו כולל טיפול והדברת טרמיטים, יתושים, כל טיפול בביוב או בשטחים ציבוריים (כגון בבית משותף, בחצרים או בשטחים פתוחים למעט מרפסות) ו/או כל שירות אחר שלא צוין מפורשות בסעיף 4.2.1 לעיל.	
4.2.1.3	בהתאם לאמור בסעיף 5.4 להלן, גובה תקרת החזר תהיה 300 ₪.	
4.2.1.4	השירות כפוף להנחיות בטיחות וחשוב להקפיד עליהן.	
4.3	<u>שירות חשמלאי:</u>	
4.3.1	השירותים הניתנים במסגרת שירות זה הם:	
4.3.1.1	תיקון קצר ברשת החשמל הביתית.	
4.3.1.2	תיקון שקע חשמל.	
4.3.1.3	התקנת גוף חימום בחדרים אמבטיה.	
4.3.1.4	התקנת מאוורר תקרה.	
4.3.2	הגבלות וסייגים ספציפיים:	
4.3.2.1	מובהר כי <u>השירותים אינם כוללים</u> : הספקת גופי חימום ו/או מאווררים, התקנת נקודת חשמל חדשה ו/או נקודת כוח ו/או כל שירות אחר שלא צוין מפורשות בסעיף 4.3.1 לעיל.	
4.3.2.2	בהתאם לאמור בסעיף 5.4 להלן, גובה תקרת החזר תהיה 600 ₪.	
4.4	<u>שירותי אינסטלציה:</u>	
4.4.1	השירותים הניתנים במסגרת שירות זה הם:	
4.4.1.1	נזילות בבית.	
4.4.1.2	סתימה בכיור/ בשירותים/ במדיח הכלים/ במקלחת/ באמבטיה.	

- 4.4.1.3 טפטוף מצנרת בבית.
- 4.4.1.4 החלפת ניאגרה במקרה של שבר.
- 4.4.1.5 החלפת דוש במקלחת במקרה של שבר או סדק.
- 4.4.2 הגבלות וסייגים ספציפיים:**
- 4.4.2.1 על אף האמור בסעיף 4.4.1 לעיל מובהר כי השירותים המפורטים בו אינם כוללים טיפול בכל תקלה או נזק שתיקונם כרוך בטיפול בצנרת פנימית (צנרת שאינה גלויה), לדוגמא נמצאת מתחת למרצפות או בתוך הקירות.
- 4.4.2.2 מובהר כי השירותים אינם כוללים: הספקת ניאגרה ו/או דוש, טיפול בלחץ מים, הצפות ו/או נזקי הצפות, טיפול במצלמה טרמית, טיפול בבויב, חצר משותפת ו/או כל שירות אחר שאינו מצוין מפורשות במסגרת סעיף 4.4.1.
- 4.4.2.3 בהתאם לאמור בסעיף 5.4 להלן, **גובה תקרת החזר תהיה 1000 ש"ח**.

5. הגבלות וסייגים כלליים

- 5.1 הלקוח זכאי לקבל שירות מספק שירות שבהסדר לפי נספח ספקי השירות.
- 5.2 השירותים יינתנו בכפוף להצגת תעודת זהות.
- 5.3 למען הסר ספק מובהר כי במסגרת כתב שירות זה יסופקו אך ורק השירותים המצוינים מפורשות בכתב שירות זה וככל שנגרמו נזקים נוספים, ישירים או עקיפים, כתוצאה מהתקלה, החברה לא תהא אחראית לתקנם לפי כתב שירות זה.
- 5.4 **גובה תקרת החזר** - ככל שהלקוח אינו מעוניין לקבל שירות מספק שירות שבהסדר והוא מעוניין לקבל שירות מספק שאינו בהסדר, במקרה כזה יהיה זכאי הלקוח לקבל מהחברה החזר עד לגובה תקרת החזר וזאת בהתאם לסכום המפורט בסעיף הגבלות וסייגים ספציפי, ביחס לכל שירות, וקבלת החזר כאמור כפופה להצגת חשבונית מס קבלה כדין מספק השירות הרלוונטי לפי העניין.
- 5.5 **תקופת אכשרה** - כתב השירות יכנס לתוקף בתום תקופת אכשרה של 30 ימים החל מיום התשלום בפועל (היום הקובע הינו יום התשלום בבנק).

- 5.6 הלקוח רשאי להפעיל כתב שירות זה לכל היותר 4 פעמים בשנת שירות, פעם אחת בלבד ביחס לכל אחד מהשירותים המפורטים בסעיף 4.1-4.4 (שירותי מנעולן, הדברה, חשמלאי ואינסטלציה).**
- .6 אופן קבלת השירות**
- 6.1** לקוח המעוניין לקבל ו/או לבטל שירות שתואם לפי כתב שירות זה יפנה אל מוקד השירות של החברה.
- 6.2** השירותים הניתנים במסגרת כתב שירות זה יינתנו בימים ובשעות הפעילות הנהוגות אצל ספקי השירות ויסופקו תוך פרק זמן סביר, הכל כמפורט בנספח ספקי השירות.
- 6.3** בכל מקרה של כוח עליון, מלחמה, שביתה, רעידת אדמה וכו', יהיה פטור ספק השירות ממתן השירות כל עוד מתן השירות אינו מתאפשר בעקבות האירוע.
- .7 תוקף כתב השירות**
- 7.1** תוקף כתב השירות יהיה למשך שנה אחת, החל מיום ביצוע התשלום הראשון בפועל, וכל עוד התשלומים משולמים כסדרם בהתאם לתנאי התשלום המפורטים בנספח ההצטרפות ובכפוף לקיומה של פוליסה רלוונטית בתוקף.
- .8 חידוש כתב השירות**
- 8.1** כתב השירות יתחדש באופן אוטומטי אחת לשנה, למשך שנה נוספת, אלא אם צוין אחרת בטופס ההצטרפות.
- 8.2** חידוש כתב השירות יכנס לתוקף ביום התשלום בפועל.
- 8.3** החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לחדש את כתב השירות לתקופה נוספת על פי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך במתן נימוק, כל עוד הודיעה על כך ללקוח 30 יום לפני סיום תוקף כתב השירות.
- .9 החלת כתב השירות על נכס חדש**
- 9.1** במקרה של מכירת הנכס נשוא הפוליסה ורכישת נכס חדש במקומו וככל שהלקוח מעוניין להחיל את כתב השירות על הנכס החדש, על הלקוח להודיע בכתב לחברה על רצונו ולצרף לבקשתו אישור בעלות והעתק פוליסת דירה ביחס לנכס החדש.
- 9.2** כתב השירות ייכנס לתוקף ביחס לנכס החדש מיד עם קבלת ההודעה והמסמכים המפורטים בסעיף 9.1 לעיל בחברה, ותוקף כתב השירות יהיה עד לתום התקופה הנקובה.

- 9.3** מובהר כי במידה ולא פעל הלקוח כאמור לעיל בסעיף 9.1 לעיל, ונגרם נזק לנכס החדש, לא יחול כתב השירות על הנכס החדש והלקוח לא יהיה זכאי לקבלת שירות לפיו.
- 10.** **ביטול כתב השירות עקב מכירת נכס**
- 10.1** במקרה של מכירת הנכס נשוא הפוליסה על הלקוח להודיע לחברה בכתב על מכירת הנכס נשוא הפוליסה ועל רצונו בביטול כתב השירות ביחס לנכס זה. במצב כזה יחול הביטול בהתאם לתנאי הביטול המפורטים בסעיף 11 להלן.
- 11.** **ביטול כתב השירות**
- 11.1** הלקוח רשאי לבטל בכל עת את זכאותו לשירות על פי כתב השירות בהודעה בכתב לחברה. הביטול יכנס לתוקף מידי מרגע ההודעה על הביטול.
- 11.2** החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה שהיא ובלבד שהודיעה ללקוח בכתב על ביטול כתב השירות 30 יום טרם ביטולו. במצב זה יהיה זכאי הלקוח להחזר יחסי בגין התשלום השנתי.
- 11.3** בכל מקרה של ביטול כאמור בסעיף 11.1 ו- 11.2 לעיל, ככל שעלות כתב השירות נגבתה על בסיס חודשי, יופסק החיוב בהתאם למועד הביטול. לחלופין, ככל שבוצע תשלום שנתי, יהיה הלקוח זכאי להחזר יחסי בהתאם למועד הביטול. ההחזר ללקוח יבוצע תוך **7 ימי עסקים** ממועד קבלת ההודעה על הביטול אצל החברה.
- 12.** **הצמדה למדד ומע"מ**
- 12.1** כל התשלומים לפי כתב שירות זה ונספח ההצטרפות כוללים מע"מ, במידה ויחול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.
- 12.2** כל התשלומים לפי כתב שירות זה ונספח ההצטרפות צמודים למדד המחירים לצרכן, באופן שאם המדד החדש, קרי המדד הידוע ביום התשלום בפועל, יעלה על מדד הבסיס, קרי המדד שפורסם בעת רכישת כתב השירות, יגדלו כל התשלומים בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.
- 13.** **שונות**
- 13.1** הודעה שנשלחה ללקוח בדואר לפי כתובתו האחרונה כפי שנמסרה בכתב לחברה תיחשב כהודעה שנמסרה והתקבלה אצל הלקוח תוך 72 שעות ממועד מסירתה למשלוח בדואר.

13.2 הודעות שנשלחו לחברה בדואר לכתובת : שד' הפלים 2 בניין ברוש חיפה,

מיקוד 330951 ו/או בדואר אלקטרוני לכתובת : yana@klauzner.co.il

ייחשבו כהודעות שנמסרו.

13.3 הסמכות המקומית הבלעדית לדון בכל מחלוקת בין החברה ללקוח

בקשר עם כתב שירות זה, תהיה מסורה לביהמ"ש השלום בחיפה.