

דף הסבר למבוטח

מבוטח יקר,

תודה שבחרת לבטח את רכבך בש. שלמה חברה לביטוח
אנו חרטנו על דגלנו את נושא השירות כגורם ראשון במסגרת הטיפול בציבור מבוטחינו ונעשה ככל שביכולתנו
להבטיח לך בעת קרות מקרה ביטוח את השירות המקצועי, המהיר והאדיב ביותר.

בדף הסבר זה תמצא פירוט של זכויות המוקנות לך בהתאם לפוליסה וכן את הדרך למימושן.

בברכה,

ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ

זכויותיך על פי הפוליסה והצעדים שיש לנקוט למימוש זכויות אלה, ומידע כללי בנוגע לבחירת שמאי והליך שומה

1. בסמוך להתרחשות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, עליך להודיע לחברת הביטוח, באמצעות הסוכן או ישירות, על האירוע וכן לבחור שמאי להערכת הנזק ומוסך לתיקון הנזק.
2. מספר הטלפון של מוקד שרות לקוחות הינו: *6006 מכל טלפון.
3. עליך לבחור שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ המצויה באתר האינטרנט שלנו: www.shlomo-ins.co.il. במידה ואין לך העדפה לשמאי מסוים מתוך הרשימה, יבחר המוקד את השמאי באופן אקראי.
4. פרטי השמאי הנבחר ימסרו לך, לרבות פרטי התקשרות עימו.
5. במידה והינך מעוניין בשמאי שאינו מצוי ברשימת שמאי החוץ, עליך למסור פרטיו ואנו נדאג להעביר הנזק לטיפולו. במקרה כאמור, שמורה לנו הזכות לבקש לבדוק את הרכב על ידי שמאי מטעמנו, טרם התיקון.
6. באפשרותך לתקן את הנזק שנגרם לרכבך באחד ממוסכי השירות שלנו, הממוקמים בפריסה ארצית, או במוסך אחר לפי בחירתך. עובדי המוקד יסייעו בידך.
7. עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יועבר אליך עותק של הצעת התיקון ואנו נדאג להעביר אליך כל מסמך ומידע נדרש בעניין הערכת הנזק.
8. הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן אנו נבחר להציג בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות (של כל שמאי שהוא) ונודיע על רצוננו לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע כמפורט להלן, זאת לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה למבטח, או שבוע ממועד העברת השומה למבטח, לפי העניין.

9. הינך רשאי לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובלבד שתציג הצעת תיקון נגדית ותודיע על רצונך לערער לפני תיקון הרכב, או שתציג שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לך השומה של שמאי החוץ.
10. בערעור על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע ניתן לערער רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון, על אותם עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה, או על אותם עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.
11. אנו נישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.
12. דע כי באפשרותך לפנות ישירות לשמאי בכל עת, אולם אין באמור כדי לגרוע מחובתך להודיע לחברת הביטוח על מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לך על קרות המקרה ועל זכותך לתגמולי ביטוח בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981.
13. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ. אין בהוראה זו כדי למנוע מחברת הביטוח להעביר לשמאי מידע לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי הפוליסה, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה.
14. לאחר מסירת הצעת התיקון, רשאים הצדדים להעלות בפני שמאי החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת התיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. לעניין זה, "הערה בעניין טכני" – הערה בדבר טעות לשון, טעות בחישוב, השמטה מקרית, הוספת דבר בשוגג וכדומה. מצא השמאי כי יש בסיס להערה שהועלתה, יפרט את ההערה ויעדכן בכתב את הצעת התיקון. השמאי ימסור גם את הצעת התיקון המעודכנת למוסך, למבטח ולמבוטח, בצרוף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת התיקון זו לבין ההצעה הקודמת. אין בהוראת סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של מי מהצדדים לערער על הצעת התיקון.
15. אנו נעביר אלייך, טרם תיקון הרכב, את כל הצעות התיקון שהגיעו לחברת הביטוח וכל מסמך רלוונטי אחר אשר הועבר אלינו אגב השומה. בנוסף, יימסר לך דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו.
16. מנגנון שמאי מכריע – במידה ומי מהצדדים יבקש לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור, ייקבע שמאי מכריע אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים אשר תורכב ע"י איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של חברת הביטוח. השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים. שכרו של השמאי המכריע ייקבע מראש. השמאי המכריע יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית, בין חברת הביטוח לבינך, בהתאם לתוצאת הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית שלנו תהיה על חשבון חברת הביטוח.