

היענות לקריאות – משך הזמן שבין מועד גילוי התקלה להתחלת התיקון.

המעונות פועלים 24 שעות ביממה לפניות תחזוקה דחופות בשעות הלילה בסופי שבוע וחגים. ניתן לפנות למוקד מאוייש 24/7 בטלפון (מספר יפורסם בהמשך).

משך הזמן להיענות לקריאות יהיה כדלקמן :

סוג התקלה	הגדרה	זמן להענות
תיקון בהול	ליקוי בטיחותי שיש בו סכנת חיים או ליקוי הגורם לנזק גדול מיידי ו/או לחוסר אפשרות מיידי להשתמש במתחם או חלק ממנו	תוך שעה מעת הגילוי/הודעה
תיקון דחוף	ליקוי בטיחותי שאין בו סכנת חיים מיידי וניתן לבודד אותו, ו/או ליקוי אשר אינו מאפשר שימוש בדירה ו/או בחניון ו/או בכל חלק של המתחם ו/או ליקוי הגורם לנזק מיידי לבניין ולסביבתו	תוך 3 שעות מעת הגילוי/הודעה
תיקון מיידי	ליקוי המפריע לתפקוד המלא של הבניין ו/או הדירות ו/או החניון, אך אינו מונע את השימוש בדירות ו/או החניון	תוך 12 שעות מעת הגילוי/הודעה
תיקון רגיל	ליקוי שאין בו כדי להפריע לפעילות המיידית בבניין ו/או החניון	תוך 3 ימי עבודה מעת הגילוי/הודעה או על פי אופי התיקון

בתיקון רגיל כהגדרתו לעיל, לא יעלה משך התיקון על המפורט בטבלה שלהלן :

מס"ד	עיקרי התקלה / העבודה	זמן מוקצב לביצוע העבודה/תיקון התקלה בימים
1	תיקון מזגן כמפורט בדף הטיפולים	1
2	תיקון פיצוצי מים	1
3	תיקון מקרר	1
4	תיקון דוד חימום מים חשמלי	2
5	תיקון כיריים	1
6	תיקון מיקרו גל	1
7	פתיחת סתימות ביוב	1
8	שיפוץ דלתות, תיקוני נגרות	2
9	תיקון או החלפת מפוח אויר	3
10	תיקוני מבנה כמפורט בדף הטיפולים	5
11	תיקוני חצר כמפורט בדף הטיפולים	10