

כתב שירות - שירותי דרך וגרירה

הכיסוי על-פי כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם הדבר צוין במפורש בדף הרשימה

1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:

- "הפוליסה"** - פוליסה לביטוח כלי הרכב, כהגדרתו להלן, שעל פיה מבוטח כלי הרכב בחברת הביטוח ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.
- "הרשימה"** - הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שעודכנה מעת לעת.
- "כלי הרכב"** - כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון.
- "מקבל השירות"** - המבוטח על פי הפוליסה וכן, מי שמחזיק בכלי הרכב ו/או ישתמש בו מטעמו של המבוטח.
- "נותן השירות"** - ספק השירות כפי שיצוין בדף הרשימה

2. מהות השירותים

- א. נותן השירות יתן למקבל השירות שירותי "עזרה ראשונה" כמפורט בכתב השירות (להלן **"שירותי הרכב"**) במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה, פרט ליום הכיפורים. בכפוף למפורט בסעיף ב. להלן בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילתו ובמוצאי יום הכיפורים, יחודשו שירותי הרכב שלוש שעות לאחר סיומו.
- ב. השירותים ינתנו בפריסה גיאוגרפית נאותה בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל ובתוך תחומי יהודה ושומרון ורצועת עזה (למעט שטחי האוטונומיה), שהכניסה אליהם אינה אסורה ומוגבלת באותו זמן על ידי רשות מוסמכת כלשהי.

- ג. מקבל השירות זכאי לקבל את שירותי הרכב שלהלן בלא תמורה ובלא הגבלה של מספר הפניות במשך תקופת המנוי.

1. גרירת כלי הרכב - בהתאם לתנאים שלהלן:

- א. הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל, לכל מקום במדינת ישראל, בהתאם לאמור בסעיף 2. לעיל.
- ב. קיים צורך לגרור את כלי הרכב כתוצאה מהיות כלי הרכב בלתי ניתן להפעלה עקב תקלה מכאנית, או תאונת דרכים, או גניבה או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשבית את הרכב.
- ג. אין באפשרות נותן השירות להתניע את כלי הרכב או לבצע בו תיקוני דרך קלים כמפורט בסעיף (3) להלן.
- ד. כלי הרכב נמצא על הדרך וניתן לגרירה מיידית באמצעות גורר תקני. דרך - משמעותה כביש אספלט או דרך שנסללה לצורך תנועת כלי-רכב פרטיים, מקום חנייה מוסדר או מקום חנייה פרטי.
- ה. נותן השירות לא יגרור את כלי הרכב ממוסך או מרדיוס של 50 מטר ממוסך.
- ו. נותן השירות לא יתן שירות אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב.

2. התנעת כלי הרכב

- 3. **תיקוני דרך קלים** - תיקונים במקום בו מצוי כלי הרכב התקול, אשר הינם הכרחיים לצורך נסיעה עד למוסך הקרוב וניתנים לביצוע במקום על ידי נותן השירות. **יובהר, כי עלות החלפים, ככל שנדרש להחליפם, תחול על מקבל השירות בלבד ואינה כלולה במסגרת כתב שירות זה.**

4. חילוץ כלי הרכב

- חילוץים קלים ממקומות הסמוכים לכביש כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה או תקלה מכאנית שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות, ואפשר לבצעו באמצעות גורר תקני והציוד שבגורר, בלא סיוע של גוררים אחרים או כלי-עזר. **חילוץ הנובע מסיבה אחרת, כולל שקיעת הרכב, יינתן תמורת תשלום מוזל.**



- ד. הגעת רכב השירות לכלי הרכב תתבצע בתוך פרק זמן שלא יעלה על חמש שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם הוסכם עם מקבל השירות אחרת.
- ה. שירותי הרכב יינתנו למקבל השירות.
- ו. המנוי של מקבל השירות אצל נותן השירות הוא אישי ואינו ניתן להעברה.
- ז. במקרה של מכירת כלי הרכב של מקבל השירות יפוג תוקפו של כתב השירות בגין אותו כלי רכב.
- ח. **מקבל השירות זכאי רק לגרירה אחת בלא תמורה או התנעה אחת בלא תמורה בגין מקרה, או שורת מקרים הקשורים קשר סיבתי אחד לשני. במקרה של מחלוקת יועבר הנושא להכרעת שמאי רכב מוסמך. במקרה שהשמאי יפסוק שלא היה קשר סיבתי בין המקרים, ישא נותן השירות בשכר טרחת השמאי. במקרה שהשמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים, יישא מקבל השירות בשכר טרחת השמאי. עד הכרעת השמאי, יינתן תשלום דחוי על-ידי מקבל השירות.**
- ט. **שירותי רכב לכלי רכב עמוס או לכלי רכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר או תקרים יינתנו תמורת תשלום.**
- י. שירותי גרירה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגורר תקני.
- יא. שירותי התנעה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לניידת תיקוני דרך תקנית.
- יב. **מקבל השירות יישא במלוא העלות שתחול על כלי השירות לצורך כניסה למגרש חנייה בתשלום לצורך מתן שירות בתוספת דמי-טיפול שלא יעלו על 15 ש"ח.**
- יג. **שירות לכלי רכב X44 יינתן בהתאם לתנאי כתב השירות כהגדרתם בסעיף ג. (1) לעיל. שירותי חילוץ ו/או שירותי דרך וגרירה שלא על דרך סלולה יינתנו למקבל השירות תמורת תשלום וזמן הגעת רכב השירות יהיה בהתאם לנסיבות המקרה.**
- יד. **נותן השירות בעצמו יבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב.**

3. הזמנת שירות וקבלתו

- א. שירותי הרכב יינתנו למקבל השירות לאחר שמסר את מלוא הפרטים הדרושים למתן השירות, לנותן השירות, למוקד התפעול המפורט להלן או למשרדה.
- ב. פתיחת קריאת שירות עד השעה 11.00 וגרירת כלי הרכב למרחק של עד 70 ק"מ (למעט אילת והערבה) למוסך פתוח, תתבצע באותו יום עסקים, אחרת הגרירה תתבצע בהתאם לסעיף 6 ד' להלן.
- ג.
- אם פרטי כלי הרכב לא יופיעו ברישומי נותן השירות כמנוי בתוקף, נותן השירות לא יהיה חייב לתת, בלא תמורה, שירותי רכב לכלי הרכב, כל עוד לא הציג מקבל השירות מסמך בר-תוקף המעיד על זכאותו לקבלת שירותי רכב ומסמך נוסף המאפשר את זיהויו.
 - נותן השירות יעניק שירותי רכב לכל הטוען שהוא נמנה על מנויי נותן השירות ולא הציג מסמך המעיד על זכאותו, תמורת תשלום הוצאות השירות במקום, לפי תעריפי החברה ללקוחות שאינם מופיעים ברישומי החברה.
 - הסכום שייגבה בעבור השירות יוחזר למקבל השירות בתוך 14 ימים ממועד המצאתם למשרד נותן השירות של המסמכים שלהלן:
 - א. תצלום מסמך בר-תוקף או פוליסת הביטוח המזכה את מקבל השירות בשירותי רכב שהיו ברי-תוקף במועד ביצוע השירות.
 - ב. קבלה על סכום שנגבה ממקבל השירות. נותן השירות
 - אם מקבל השירות הזמין שירות כלשהו ונותן השירות פעל למתן השירות, הרי שאם השירות לא ניתן מסיבות הקשורות למקבל השירות ושאינן תלויות בנותן השירות, יחויב מקבל השירות בתשלום אם יזמין מנותן השירות שירות נוסף בגין אותן נסיבות.
 - נותן השירות רשאי, לפי שיקול דעתו במועדים שימצא לנכון וכדי לקצר את משך ההמתנה לשירות, להודיע למקבל השירות כי נותן השירות מאפשר לו (לגבי השירות המסוים שהוזמן ובאותו מועד) להזמין את השירות שמקבל השירות זכאי לו לפי כתב השירות, מכל גורם אחר שיבחר מקבל השירות על אחריותו.



במקרה כזה יחזיר נותן השירות למקבל השירות את התשלום ששילם לאותו גורם, וזאת כנגד הצגת חשבוניות מס כדין. תשלום זה יבוא במקום מתן השירות, ולמקבל השירות לא תהיה כל טענה נגד נותן השירות בקשר לכך.

4. הרחבות כתב השירות

- מקבל השירות יוכל לקבל תמורת תשלום שישולם במעמד מתן השירות את השירותים שלהלן:
- שירות במקרה של קלקול/אבדן מפתח/שלט/מקודד (מפתח אימוביליזר) של הרכב או השארתם בתוך הרכב.
 - שירות הספקת דלק - במקרה שכלי הרכב נתקע בלא דלק וכדי לאפשר לו להגיע בנסיעה לתחנת הדלק הקרובה. למחיר השירות יתווסף מחיר הדלק.
 - גרירת רכב עמוס או שירות לכלי רכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר/ים או נזק בגלגל/ים.
 - גרירת כלי הרכב ממוסך למוסך או לכל יעד מבוקש בהתאם לסעיף 1.1.2.א.
 - גרירת כלי רכב שהורד מהכביש על-ידי רשות מוסמכת או כלי רכב בלא רישוי שנתי.
 - שירות הוצאת כלי רכב מחניון או כל פעולה אחרת הנדרשת כדי לאפשר את גרירתו של כלי הרכב על-ידי גורר תקני.
 - שירות מפוצל - בחר מקבל השירות לפצל את השירות, ייחשב המשך השירות כשירות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה ובגינו יזכה מקבל השירות בהנחה של 20% ממחירון נותן השירות המפורסם באתר ספק השירות.
 - החלפת נורות בכלי הרכב וזאת אם הנורה המתאימה קיימת במלאי ניידת השירות.
 - שירותי החסנה ושמירה על כלי הרכב באחד ממגרשי נותן השירות. העברת כלי הרכב למגרש והחזרתו באחריות המקבל השירות.
 - חילוץ הנובעים כתוצאה משקיעת הרכב או שאינם כלולים בסעיפים 2 ג. ו-2 יג לעיל.

5. ביטול המנוי/החלפת כלי הרכב

- א. כמנוי נותן השירות מקבל השירות רשאי להחליף את כלי הרכב נושא המנוי בכל עת שתקופת המנוי של מקבל השירות בתוקף, בלא תמורה.
2. הצהרותיו והתחייבויותיו של מקבל השירות על-פי כתב שירות זה, זכויותיו וחובותיו של נותן השירות בקשר לכלי הרכב יחולו על כלי הרכב החדש.
- ב. ביטול מנוי אצל נותן השירות שנכלל בפוליסה, עקב ביטול הפוליסה בשל נזק מוחלט או גניבה, לא יזכה את מקבל השירות בהחזר פרמיה בכפוף לדיווח על-ידי המבטח.

6. שמירת כלי הרכב וסיום ביצוע השירות

- א. מקבל השירות אחראי לשמירת כלי הרכב עד לקבלת שירותי הרכב. כל נזק או אבדן או חוסר שייגרמו לכלי הרכב או לתכולתו עד הגעת רכב השירות לכלי הרכב של מקבל השירות והתחלת מתן שירות, יהיו באחריות מקבל השירות ולא באחריות נותן השירות. נותן השירות אינו אחראי לדברי ערך שהושארו בכלי הרכב אם מקבל השירות אינו מתלווה לרכב השירות.
- ב. נותן השירות אחראי לשמירת כלי הרכב מהתחלת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידו. סיום שירות גרירה משמעותו- הבאת כלי הרכב למקום שציין מקבל השירות. בחר מקבל השירות להשאיר את המפתחות בכלי הרכב ו/ או הורה לנותן השירות להשאירם בכלי הרכב לאחר סיום ביצוע השירות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך על מקבל השירות.
- ג. **נותן השירות רשאי להשאיר את כלי הרכב במקום שצוין על-ידי מקבל השירות והאחריות לקבלתו ולשמירתו מאותו מועד תהיה על אחריות מקבל השירות, בין אם היה מי שיקבל את כלי הרכב ובין אם לא.**
- ד. אם אי-אפשר להביא את כלי הרכב - באשמת נותן השירות - בשעות העבודה למוסך אליו בקש מקבל השירות לגרור, ידאג נותן השירות לשמירת כלי הרכב והבאתו למוסך למחרת (למעט מקרה של שבת וחג) הוצאות החסנה של כלי הרכב במקרה כזה יחולו על נותן השירות.



ה. אם אי-אפשר להביא את כלי הרכב (שלא באשמת נותן השירות) בשעות העבודה, ליעד אליו ביקש מקבל השירות לגרור את כלי הרכב, ובחר להשתמש בשירותי ההחסנה והגרירה השנייה של נותן השירות, יינתנו למקבל השירות שירותים אלה תמורת תשלום מוזל ביחס לתעריפים הרלוונטיים של נותן השירות באותו מועד.

7. נזקים

- א. נותן השירות יפצה את מקבל השירות על כל נזק ישיר שייגרם לכלי הרכב כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף נותן השירות לכללי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) תשכ"ח-1968
- ב. בקרות נזק או אבדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, על מקבל השירות להודיע על-כך לנותן השירות בהקדם האפשרי.
- ג. על מקבל השירות להמציא לנותן השירות בכל ההקדם פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים על-ידו.
- ד. מקבל השירות חייב לאפשר לנציגי נותן השירות בדיקה מיידית, או בכל מועד סביר שיוסכם בין נותן השירות ומקבל השירות, של הנזק או האבדן ולהושיט כל עזרה סבירה בנסיבות העניין שתידרש בהקשר לכך.
- ה. **לא תוצא על-ידי מקבל השירות כל הוצאה לשם תיקון נזק בלי הסכמה בכתב של נותן השירות, וזאת בתנאי שתיתן בתוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.**
 - ו. השירות הניתן על ידי נותן השירות יוענק על ידי גורמי מקצועי מתאימים.
 - ז. תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם מקבל השירות.
 - ח. המבטח יהיה אחראי על השירותים הניתנים במסגרת כתב שירות זה.

8. תקופת המנוי ותוקף התחייבויות על-פי כתב השירות

- א. תקופת המנוי הינה לתקופת הביטוח הרשומה בדף הרשימה וכל עוד הפוליסה בתוקף ולא בוטלה ובכפוף לסעיף 9 להלן.
- ב. **כיסוי נותן השירות שנובע מתוספת והרחבה לפוליסה ייכנס לתוקף רק לאחר שחלפו 10 ימים מיום הוצאת הכיסוי, זאת ובלבד שהכיסוי לא הוצא רטרואקטיבית.**
 - ג. ביטול כתב השירות הינו בהתאם להוראות הרלוונטיות בפוליסה ובהתאם להוראות הדין.
 - ד. ביטול כתב השירות בהתאם למפורט בסעיף קטן ג' לעיל, ייכנס לתוקף באופן מידי מרגע ההודעה על הביטול, ומקבל השירות יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם
 - ה. על אף האמור לעיל, מובהר כי המבטח יהיה רשאי לבטל את כתב השירות לכלל המבוטחים במקרה של סיום התקשרות של המבטח עם נותן השירות, וזאת במקרה בו המבטח לא הגיע להסדר עם נותן שירות חלופי, ובכפוף לאישור המפקח הממונה.

9. הצהרות מקבל השירות והתחייבויותיו

- א. **מקבל השירות מצהיר כי:**
 1. פרטי הרכב המפורטים הם אלה שנמסרו על-ידו במישורין או באמצעות סוכן/ מבטח וכי פרטים אלה נכונים.
 2. ידוע לו שכתב שירות זה נערך בהסכמתו בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
 3. כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בינו לבין נותן השירות.
 4. כלי הרכב ניתן להפעלה בשעת התקשרות עם נותן השירות.
 5. **ידוע לו שפנייה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, בלא קבלת אישור מוקדם לכך ומראש מנותן השירות לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, או חלק מהן, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליה.**
 6. **ידוע לו שבמקרה של חריגה מהאמור בסעיף 2 ג יוכל לקבל שירות מגורם אחר על אחריותו ולקבל החזר הוצאות בגין השירותים שהיה זכאי להם, אך לא יותר ממחירון המפורסם באתר נותן השירות בתוספת 20%, ובלבד שהודיע לנותן השירות (לפני הזמנת השירות מהגורם האחר) על ביטול הצורך במתן השירות על-ידי נותן השירות בהתאם לסעיף 3 ג 5.**



ב. מקבל השירות מתחייב כלהלן:

1. לנקוט באמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מנותן השירות בעבור המקבל השירות או בשמו.
2. להחזיר לנותן השירות את ההוצאות שהוציא לגרירת כלי הרכב לפי חשבון נותן השירות בכל מקרה שמקבל השירות יקבל פיצוי או שיפוי מצד שלישי כלשהו בעבור ביצוע אותה גרירה.
3. להודיע לנותן השירות על קבלת כספים כנ"ל.
4. לאפשר לנותן השירות לגבות בשמו של מקבל השירות ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל המגיעות לו מצד שלישי כלשהו ולשם כך מקבל השירות מסכים ליפות את כוחו של נותן השירות לגבות את אותם הכספים.
5. להחזיר לנותן השירות את הוצאות השירות/ים שסופקו/ו לו, אם יסתבר שלא היה זכאי לשירות עקב קיצור תוקף המני או ביטולו.
6. לקיים את כל התחייבויותיו כמפורט בכתב שירות זה.
7. להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שכלי הרכב ניתן להפעלה מבחינה מכנית. הזמין המקבל השירות שירות ונותן השירות קבע שכלי הרכב היה ניתן להפעלה מבחינה מכנית לפני מתן השירות, יחויב המקבל השירות בתשלום לפי מחירון נותן השירות המפורסם באתר נותן השירות ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת סרק.