

שירותי דרך וגרירה

(השירותים יינתנו, בפריסה גיאוגרפית נאותה, בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל, ובתוך תחומי יהודה, שומרון ורצועת עזה (למעט שטחי האוטונומיה), שהכניסה אליהם אינה אסורה ומוגבלת באותו זמן על ידי רשות מוסמכת כלשהי בישראל).

הכיסוי בתוקף אך ורק אם נרכש וצוין במפורש במפרט (מהדורת 07/2016)

כתב שירות זה מנוסח בלשון זכר למען הנוחות, אך פונה לנשים ולגברים כאחד.

מסמך זה מהווה את כתב השירות שבין המנוי לבין נתן השירות, שפרטיו מפורטים במפרט הפוליסה שבמסגרתה נרכש כתב שירות זה, והוא כולל את הזכויות והחובות ההדדיות של המנוי ושל נתן השירות.

א. השירותים

המנוי זכאי לקבל את שירותי הרכב הבאים ללא תמורה וללא הגבלה של מספר פניותיו במשך תקופת המנוי, ובכפוף לתנאי כתב שירות זה להלן:

1. **גרירת הרכב** - בהתאם לתנאים הבאים וליתר תנאי כתב שירות זה:
 1. הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל לכל מקום במדינת ישראל, בכפוף לאמור בסעיף ב.4. להלן.
 2. הצורך לגרור את הרכב נובע מכך, שהוא אינו יכול לשמש לנסיעה עקב תאונת דרכים, או במקרה של רכב שנמצא לאחר גניבה, או במקרה של תקלה שמקורה ברכב.
 3. אין באפשרות נציג נתן השירות להתניע את הרכב, או לבצע ברכב תיקון דרך במקום שיאפשר את התנועתו.
 4. הרכב נמצא על הדרך וניתן לגרירה מיידית על ידי גורר תקני.
1. לעניין תנאי זה, "דרך" משמעותה - כביש אספלט או דרך שנשללה לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי.
2. **נתן השירות לא יגרור את הרכב ממוסך או מרדיוס של 50 מטרים ממוסך.**
3. **נתן השירות לא ייתן שירות אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב.**
4. **התנועת הרכב.**
5. **תיקוני דרך קלים** שאינם מצריכים מוסך (החלפים יהיו על חשבון המנוי).
6. **חילוץ הרכב** - חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לכביש, כתוצאה מתאונת דרכים, במקרה של רכב שנמצא לאחר גניבה, או במקרה של תקלה שמקורה ברכב ושיש בה כדי להשבית את הרכב, בכפוף לתנאים הבאים:
 - 1) **משך החילוץ לא יעלה על 20 דקות.**
 - 2) **ניתן לבצע את החילוץ על ידי גורר תקני והציוד שבו, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר.**

יודגש, כי חילוץ הנובע מסיבה שאינה מפורטת לעיל, כגון שקיעת הרכב, יינתן למנוי תמורת תשלום מוזל בהתאם לפרק ד' - "תוספות בתשלום" שלהלן.

ב. תנאים כלליים

1. השירות יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.
2. תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות, באמצעות מוקד השירות על פי הפרטים שבמפרט.
3. נתן השירות ייתן למנוי שירותים כמפורט בכתב שירות זה לעיל (להלן: "שירותי הרכב"), במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה, פרט ליום הכיפורים (בכפוף למגבלות ביטחוניות כמפורט בסעיף ב.4.). בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים 3 שעות לפני תחילתו, ובמוצאי

חלק 2

- יום הכיפורים יחודשו שירותי הרכב 3 שעות לאחר סיומו.
4. השירותים יינתנו, בפריסה גיאוגרפית נאותה, בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל, ובתוך תחומי יהודה, שומרון ורצועת עזה (למעט שטחי האוטונומיה), שהכניסה אליהם אינה אסורה ומוגבלת באותו זמן על ידי רשות מוסמכת כלשהי בישראל.
 5. הגעת רכב השירות לרכב המנוי תתבצע תוך פרק זמן שלא יעלה על 5 שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם תואם עם המנוי אחרת.
 6. שירותי הרכב יינתנו למנוי ולכל מי שיחזיק ברכב מטעמו וברשותו.
 7. המנוי הינו אישי ואינו ניתן להעברה.
 8. במקרה של מכירת רכב המנוי, יפוג תוקפו של כתב השירות לגבי אותו רכב.
 9. בגין שורת מקרים הקשורים בקשר סיבתי האחד לשני, המנוי זכאי רק לגרירה אחת ללא תמורה, או התנעה אחת ללא תמורה. במקרה של מחלוקת, יועבר הנושא להכרעת שמאי רכב מוסמך. במקרה שהשמאי יפסוק שלא היה קשר סיבתי בין המקרים - יישא נותן השירות בשכר טרחת השמאי. במקרה שהשמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים - יישא המנוי בשכר טרחת השמאי. עד להכרעת השמאי יינתן תשלום דחוי על ידי המנוי.
 10. שירותי רכב המפורטים בפרק א' לעיל לרכב עמוס או לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר או תקרים, יינתנו תמורת תשלום בהתאם לפרק ד'.
 11. שירותי גרירה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגורר תקני.
 12. שירותי התנעה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לניידת תיקוני דרך תקנית.
 13. המנוי יישא במלוא העלות שתחול על כלי השירות לצורך כניסה למגרש חניה בתשלום, בתוספת דמי טיפול שלא יעלו על 15 ₪.
 14. שירות לרכב 4x4, למעט שירותי חילוץ ושירותי דרך וגרירה שלא על דרך סלולה, יינתן בהתאם לתנאי כתב השירות לעיל. שירותי חילוץ ו/או שירותי דרך וגרירה שלא על דרך סלולה בגין רכב 4x4, יינתנו למנוי תמורת תשלום בהתאם לפרק ד', וזמן הגעת רכב השירות יהיה בהתאם לנסיבות המקרה.
 15. נותן השירות לבדו ייבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב.

ג. הזמנת וקבלת שירות

1. שירותי הרכב יינתנו למנוי לאחר שהוא או מישהו מטעמו, מסר את מלוא הפרטים הדרושים למתן השירות לנותן השירות, באחד ממוקדי השירות של נותן השירות, המפורטים במפרט של הפוליסה שבמסגרתה נרכש כתב שירות זה.
2. במידה שפרטי רכב המנוי לא יופיעו ברישומי נותן השירות כמנוי בתוקף - נותן השירות לא יהיה חייב במתן ללא תמורה של שירותי רכב לרכב המנוי, כל עוד לא הציג המנוי מסמך בר תוקף המעיד על זכאותו לקבלת שירותי רכב, ומסמך נוסף המאפשר את זיהויו.
3. נותן השירות יעניק שירותי רכב לכל הטוען שהינו מנוי של נותן השירות, ולא הציג מסמך המעיד על זכאותו - כנגד תשלום הוצאות השירות במקום, לפי מחירון נותן השירות.
4. הסכום שייגבה כאמור בסעיף 3 עבור השירות, יוחזר למנוי תוך 30 ימים ממועד המצאתם של המסמכים הבאים למשרד נותן השירות:
 - 1) תצלום מסמך בר תוקף או פוליסת הביטוח, המזכים את המנוי בשירותי נותן השירות, שהיו ברי תוקף במועד ביצוע השירות.
 - 2) קבלה על הסכום שנגבה מהמנוי.
5. הזמין המנוי שירות כלשהו, ונותן השירות פעל למתן השירות, אך לבסוף לא ניתן השירות מסיבות הקשורות למנוי ושאינן תלויות בנותן השירות - יחויב המנוי בתשלום אם יזמין מנותן השירות את אותו שירות שוב. בגין אותן נסיבות, לפי מחירון נותן השירות.
6. נותן השירות רשאי, לפי שיקול דעתו, במועדים שימצא לנכון, ועל מנת לקצר את משך ההמתנה לשירות, להודיע למנוי על האפשרות להזמין את אותו השירות שהוזמן מנותן

חלק 2

השירות, ושהמנוי זכאי לו לפי כתב השירות, מכל גורם אחר שייבחר על ידי המנוי ועל אחריותו, כנגד סכום שישלם נותן השירות למנוי, השווה למחיר של נותן השירות, בגין השירות, אילו בוצע על ידו, בהתאם לתעריפי נותן השירות. זאת כנגד הצגת חשבוניות מס כדין בדבר תשלום בגין הזמנת השירות מספק אחר כאמור, ובכפוף לתנאים הבאים:

- (1) השירות נכלל במסגרת השירותים הניתנים למנוי ללא תשלום.
- (2) המנוי הודיע לנותן השירות (לפני הזמנת השירות מהגורם האחר) על ביטול הצורך במתן השירות על ידי נותן השירות.

ה. תוספות בתשלום

בנוסף לשירותי המנוי המפורטים לעיל, המוענקים ללא תשלום נוסף מעבר לדמי המנוי, יוכל המנוי לקבל, תמורת תשלום שישולם במעמד מתן השירות, את השירותים הבאים:

1. שירות פריצת הרכב במקרה של קלקול/אובדן מפתח/שלט/מקודד (מפתח אימוביליזר) של הרכב, או השאתם בתוך הרכב.
2. שירות אספקת דלק - במקרה שהרכב נתקע ללא דלק, ועל מנת לאפשר לו להגיע בנסיעה לתחנת הדלק הקרובה. למחיר השירות יתווסף מחיר הדלק.
3. גרירת רכב עמוס, או שירות לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר/ים או נזק בגלגל/ים.
4. גרירת רכב ממוסך למוסך או לכל יעד מבוקש, בכפוף לסעיף ב.2.
5. גרירת רכב שהורד מהכביש על ידי רשות מוסמכת, או רכב ללא רישוי שנתי.
6. כל פעולה הנדרשת על מנת לאפשר את גרירתו של הרכב על ידי גורר תקני, כגון הוצאת רכב מחניון וכיו"ב.
7. שירות גרירה מפוצל - בחר המנוי לפצל את שירות הגרירה - תתבצע הגרירה הראשונה בגין אותה תקלה כשירות במסגרת תנאי המנוי, והמשך שירות הגרירה ייחשב כשירות נוסף בתשלום, שיכלול הנחה בשיעור של 20% ממחיר המחירון של נותן השירות.
8. החלפת נורות ברכב, וזאת במידה שהנורה המתאימה קיימת במלאי ניידת השירות.
9. שירותי אחסנה ושמירה על הרכב באחד ממגרשי נותן השירות. העברת הרכב למגרש והחזרתו הינן באחריות המנוי.
10. חילוץ/ים הנובעים מסיבה שאינה כלולה בסעיף א'1 ד'4, כגון שקיעת הרכב וכיו"ב.

ה. ביטול המנוי/החלפת הרכב

1. במקרה של החלפת רכב, בעל המנוי רשאי להעביר את המנוי מהרכב נושא המנוי לרכב החדש, בכל עת שתקופת המנוי שלו בתוקף - ללא תמורה.
2. הצהרותיו והתחייבויותיו של המנוי על פי כתב שירות זה, וזכויותיו וחובותיו של נותן השירות ביחס לרכבו, יחולו על הרכב החדש.
3. יובהר, כי דמי המנוי הינם חלק מדמי הביטוח בגין הפוליסה שבמסגרתה נרכש המנוי. בהתאם, במקרה של מיצוי הפוליסה (באובדן ו/או גניבה), לא יהיה המנוי זכאי להחזר פרמיה, גם ביחס למרכיב דמי המנוי, בגין כתב שירות זה.
4. הוראות הפוליסה לעניין ביטול יחולו גם על כתב שרות זה.

ו. שמירת הרכב וסיום ביצוע השירות

1. המנוי אחראי לשמירת רכבו עד לקבלת שירותי הרכב. כל נזק או אובדן או חוסר שייגרמו לרכב או לתכולתו עד הגעת רכב השירות לרכב המנוי ותחילת מתן שירות, יהיו באחריות המנוי ולא באחריות נותן השירות. נותן השירות אינו אחראי לדברי ערך שהושארו ברכב.
2. נותן השירות אחראי לשמירת הרכב מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידו. "סיום שירות גרירה" משמעותו - הבאת הרכב למקום שציין המנוי. בחר המנוי להשאיר את המפתחות ברכב, ו/או הורה לנותן השירות להשאירם ברכב לאחר סיום ביצוע השירות -

חלק 2

- תחול האחריות, על כל המשתמע מכך, על המנוי.
3. נותן השירות רשאי להשאיר את רכב המנוי במקום שצוין על ידי המנוי, והאחריות לקבלתו ולשמירתו מאותו מועד תחול על המנוי, בין אם היה מי שיקבל את הרכב ובין אם לא.
 4. במידה ולא ניתן להביא את רכב המנוי, באשמת נותן השירות, בשעות העבודה, למוסך אליו ביקש המנוי לגרור אותו - ידאג נותן השירות לשמירת הרכב ולהבאתו למוסך למחרת (למעט במקרה של שבת וחג). הוצאות האחסנה של הרכב במקרה כזה, יחולו על נותן השירות.
 5. במידה ולא ניתן להביא את רכב המנוי, שלא באשמת נותן השירות, בשעות העבודה, ליעד אליו ביקש המנוי לגרור את הרכב, והמנוי בחר להשתמש בשירותי האחסנה והגרירה השניה של נותן השירות - יינתנו למנוי שירותים אלה תמורת תשלום.

ז. נזקים

1. נותן השירות יפצה את המנוי על כל נזק ישיר, שייגרם לרכבו כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכל דין. המנוי יאפשר לנותן השירות את בדיקת הרכב לפני תיקונו, ולא יאוחר מ-14 ימים מיום קרות הנזק.
2. בקרות נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, על המנוי להודיע על כך לנותן השירות בהקדם האפשרי.
3. על המנוי להמציא לנותן השירות בהקדם האפשרי, פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים או פרטי הרכוש, שנגרם להם נזק לטענתו.
4. המנוי חייב לאפשר לנציגי נותן השירות לבצע בדיקה מיידית או בכל מועד סביר שייקבע על ידי נותן השירות, של הנזק או האובדן, ולהושיט כל עזרה סבירה בנסיבות העניין, שתידרש בהקשר לכך.
5. לא תוצא על ידי המנוי כל הוצאה לשם תיקון נזק בלי הסכמה בכתב של נותן השירות, וזאת בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.

ח. תקופת המנוי ותוקף ההתחייבות על פי כתב השירות

1. תקופת המנוי הינה ממועד תחילת הביטוח על פי הפוליסה שבמסגרתה נרכש כתב השירות, או מהיום העשירי לאחר רכישת המנוי לכתב השירות (במקרה של רכישת מנוי המאוחרת למועד תחילת הפוליסה), ועד לתום תקופת הביטוח בפוליסה.
2. נותן השירות אינו חייב לחדש את המנוי לתקופה או לתקופות שירות נוספות.

ט. הצהרות המנוי והתחייבויותיו

1. המנוי מצהיר כי:
 - 1.1 הרכב אשר זכאי לשירות על פי כתב השירות, ופרטי הרכב, הם אלו המפורטים במפרט של הפוליסה שבמסגרתה נרכש המנוי לכתב השירות.
 - 1.2 ידוע לו כי כתב שירות זה נערך בהסכמתו, בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
 - 1.3 כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בינו לבין נותן השירות.
 - 1.4 הרכב ניתן להפעלה בשעת רכישת מנוי נותן השירות.
 - 1.5 ידוע לו שפנייה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא 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 אליו.
 - 1.6 ידוע לו שכל הסכומים הרלוונטיים לכתב שירות זה הינם בהתאם למחירון הרלוונטי של נותן השירות נכון למועד מתן השירות.
2. המנוי מתחייב כדלקמן:
 - 2.1 לנקוט באמצעי זהירות סבירים, כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך, לקבל שירותי רכב מנותן

חלק 2

- השירות עבור המנוי או בשמו.
- 2.2 לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע, שכתוצאה מהם יהא נותן השירות חייב לתת לו שירותי רכב.
- 2.3 להחזיר לנותן השירות את ההוצאות שהוציא לגרירת הרכב, לפי חשבון נותן השירות, בכל מקרה שיקבל פיצוי או שיפוי מצד שלישי כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה, אך לא יותר מסכום הפיצוי או השיפוי שקיבל מצד שלישי כאמור.
- 2.4 להודיע לנותן השירות על קבלת כספים כנ"ל.
- 2.5 לאפשר לנותן השירות לגבות בשמו ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל, המגיעות לו מצד שלישי כלשהו, ולשם כך הינו מסכים לייפות את כוחו של נותן השירות לגבות את אותם הכספים.
- 2.6 להחזיר לנותן השירות את הוצאות השירותים/שסופקו/ו לו, במידה שישתבר בדיעבד כי לא היה זכאי לשירותים/ עקב קיצור תוקף המנוי או ביטולו.
- 2.7 לקיים את כל שאר התחייבויותיו כמפורט בכתב שירות זה.
- 2.8 להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן להפעלה. הזמין המנוי שירות, ונותן השירות קבע שאין צורך בשירות מאחר והרכב ניתן היה להפעלה לפני מתן השירות - יחויב המנוי בתשלום לפי מחירון נותן השירות ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת סרק.

3. אחריות חברת הביטוח

חברת הביטוח תהיה אחראית על השרות הניתן במסגרת כתב שרות זה.