

כתב שירות שירותי דרך וגרירה

(כפוף לרכישת הכיסוי בפוליסת הביטוח)

מסמך זה מהווה את כתב השירות שבינך לבין "שגריר מערכות רכב בע"מ" (הנקראת לשם הקיצור "שגריר"). כתב שירות זה מפרט את השירותים שהינך זכאי להם, ואת הזכויות והחובות ההדדיות שלך ושל "שגריר".

א. מהות השירותים

1. "שגריר" תיתן לך שירותי "עזרה ראשונה" כמפורט בכתב השירות (להלן: "שירותי הרכב"), במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה, פרט ליום הכיפורים (בכפוף למגבלות ביטחוניות כמפורט בסעיף 2.2). בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים 3 שעות לפני תחילתו, ובמצאי יום הכיפורים יחודשו שירותי הרכב 3 שעות לאחר סיומו.
2. **השירותים יינתנו 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.**
3. כמנוי "שגריר" הינך זכאי לקבל את שירותי הרכב הבאים ללא תמורה וללא הגבלה של מס' פניותיך במשך תקופת המנוי:

ב. גרירת הרכב - בהתאם לתנאים הבאים:

1. הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל לכל מקום במדינת ישראל, בהתאם לאמור בסעיף 2.2 לעיל.
2. קיים צורך לגרור את המכונית כתוצאה מהיותה בלתי ניתנת להפעלה עקב תאונת דרכים או גניבה, או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה כדי להשבית את הרכב.
3. אין באפשרות "שגריר" להתייע את המכונית או לבצע בה תיקון דרך במקום.
4. המכונית נמצאת על הדרך וניתנת לגרירה מיידית על ידי גורר תקני. "דרך" משמעותה - כביש אספלט או דרך שנסללה לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי.
5. "שגריר" לא תגרור את המכונית ממוסך או מרדיוס של 50 מטרים ממוסך.
6. "שגריר" לא תיתן שירות אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב, או מעיסוק בספורט תחרותי.

ג. התנעת המכונית.

ד. תיקוני דרך קלים - (החלפים יהיו על חשבונך).

ה. חילוץ המכונית - חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לכביש, כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה, או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה כדי להשבית את הרכב, ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות, וניתן לבצע על ידי גורר תקני והציוד שבו, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר. חילוץ הנובע מסיבה אחרת, לרבות שקיעת הרכב, יינתן תמורת תשלום מוזל למנוי בהתאם לסעיף ג'.

7. הגעת רכב השירות לרכבך תתבצע תוך פרק זמן שלא יעלה על 5 שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם תואם עמך אחרת.
8. שירותי הרכב יינתנו לך ולכל מי שיחזיק במכונית מטעמך וברשותך.
9. המנוי שלך ב"שגריר" הוא אישי ואינו ניתן להעברה.
10. במקרה של מכירת מכוניתך, יפוג תוקפו של כתב השירות לגבי אותה מכונית.
11. **הינך זכאי רק לגרירה אחת ללא תמורה, או התנעה אחת ללא תמורה, בגין מקרה או שורת מקרים הקשורים בקשר סיבתי האחד לשני. במקרה של מחלוקת, יועבר הנשוא להכרעת שמאי רכב מוסמך. במקרה שהשמאי יפסוק שלא היה קשר סיבתי בין המקרים, תישא "שגריר" בשכר טרחת השמאי. במקרה שהשמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים, יישא המנוי בשכר טרחת השמאי. עד הכרעת השמאי, יינתן תשלום דחוי על ידי המנוי.**
12. שירותי רכב לרכב עמוס או לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר או תקרים, יינתנו תמורת תשלום בהתאם לסעיף ג'.

13. שירותי גרירה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגורר תקני.
14. שירותי התנעה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לניידת תיקוני דרך תקינה.
15. המנוי יישא במלוא העלות שתחול על כלי השירות לצורך כניסה למגרש חניה בתשלום, או מעבר בכבישי אגרה לצורך מתן שירות, בתוספת דמי טיפול שלא יעלו על 15 ₪.
16. **שירות לרכב 4X4* יינתן בהתאם לתנאי כתב השירות כהגדרתם בפרק א' לעיל. שירותי חילוץ ו/או שירותי דרך וגרירה שלא על דרך סלולה, יינתנו למנוי תמורת תשלום בהתאם לסעיף ג', וזמן הגעת רכב השירות יהיה בהתאם לנסיבות המקרה "שגריר" לבדה תבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב.**
- 17.

ב. הזמנת וקבלת שירות

1. שירותי הרכב יינתנו לך לאחר שאתה או מישהו אחר מטעמך, מסרתם את מלוא הפרטים הדרושים למתן השירות ל"שגריר", לאחד ממוקדי התפעול המפורטים להלן או למשרדה.
 - א. במידה שפרטי מכוניתך לא יופיעו ברישומי "שגריר" כמנוי בתוקף, "שגריר" לא תהיה חייבת במתן ללא תמורה של שירותי רכב למכוניתך, כל עוד לא הצגת מסמך בר תוקף המעיד על זכאותך לקבלת שירותי רכב, ומסמך נוסף המאפשר את זיהויך.
 - ב. "שגריר" תעניק שירותי רכב לכל הטוען שהינו נמנה על מנוי "שגריר", ולא הציג מסמך המעיד על זכאותו, כנגד תשלום הוצאות השירות במקום, לפי תעריפי החברה ללקוחות שאינם מופיעים ברישומי החברה.
 - ג. הסכום שייגבה עבור השירות יוחזר לך תוך 30 ימים ממועד המצאתם של המסמכים הבאים למשרד "שגריר":
 1. תצלום מסמך בר תוקף או פוליסת הביטוח, המזכים אותך בשירותי "שגריר", שהיו ברי תוקף במועד ביצוע השירות.
 2. קבלה על סכום שנגבה מך.
- ד. במידה והמנוי הזמין שירות כלשהו והחברה פעלה למתן השירות, הרי במידה והשירות לא ניתן מסיבות הקשורות למנוי ושאין תליות בחברה, יחויב המנוי בתשלום אם יזמין מהחברה שירות נוסף בגין אותן נסיבות.
- ה. "שגריר" רשאית, לפי שיקול דעתה, במועדים שתמצא לנכון, ועל מנת לקצר את משך ההמתנה לשירות, להודיע למנוי כי "שגריר" מאפשרת לו (לגבי השירות המסוים שהוזמן באותו מועד) להזמין את השירות שהמנוי זכאי לו לפי כתב השירות, מכל גורם אחר שיבחר המנוי על אחריותו. במקרה כזה, תחזיר "שגריר" למנוי את התשלום ששילם לאותו גורם, וזאת כנגד הצגת חשבונית מס כדין, ובלבד שהסכום ששולם תואם ואושר מראש, ואינו עולה על התעריפים התקפים של "שגריר" לביצוע אותו שירות במועד הרלוונטי, ושהשירות נכלל במסגרת השירותים הניתנים למנוי ללא תשלום.

ג. הרחבות כתב השירות

- המנוי יוכל לקבל, תמורת תשלום שישולם במעמד מתן השירות, את השירותים הבאים:**
1. שירות **במקרה של קלקול/אובדן של מפתח/שלט/מקודד** (מפתח אימוביליזר) של הרכב או השארתם 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 **רכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר/ים או נזק בגלגלים.**
 4. **גרירת רכב ממוסך למוסך**, או לכל יעד מבוקש בהתאם לסעיף א' 2.
 5. **גרירת רכב שהורד מהכביש** על ידי רשות מוסמכת, או רכב ללא רישוי שנתי.
 6. **שירות הוצאת רכב מחניון**, אוכל פעולה אחרת הנדרשת על מנת לאפשר את גרירתו של הרכב על ידי גורר תקני.
 7. שירות **מפוצל** - בחר המנוי לפצל את השירות - ייחשב המשך השירות כשירות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה, ובגינו יזוכה המנוי בהנחה של 20% ממחירון "שגריר".
 8. **החלפת נורות** ברכב, וזאת במידה שהנורה המתאימה קיימת במלאי ניידת השירות.

9. **שירותי אחסנה ושמירה** על הרכב באחד ממגרשי החברה. העברת הרכב למגרש והחזרתו הינן באחריות המוני.
10. **חילוץ** הנובעים כתוצאה משקיעת הרכב, או שאינם כלולים בסעיפים א' 3 ו-א' 13.

ד. ביטול המוני/החלפת המכונית

1. א. כמני "שגריר" הינך רשאי להחליף את המכונית נשאת המוני בכל עת שתקופת המוני שלך בתוקף.
- ב. הצהרותיך והתחייבויותיך על פי כתב שירות זה, וזכויותיה וחובותיה של "שגריר" ביחס למכוניתך - יחולו על המכונית החדשה.
2. ביטול מוני "שגריר" שנוכח בפוליסת הביטוח, עקב ביטול הפוליסה בשל אובדן /או גניבה, לא יזכה אותך בהחזר פרמיה בכפוף לדיווח על ידי חברת הביטוח.

ה. שמירת המכונית וסיום ביצוע השירות

1. הינך אחראי לשמירת מכוניתך עד לקבלת שירותי הרכב. כל זק או אובדן או חוסר שייגרמו למכונית או לתכולתה עד הגעת רכב השירות למכוניתך ותחילת מתן שירות, יהיו באחריותך ולא באחריות "שגריר". "שגריר" אינה אחראית לדברי ערך שהושארו במכוניתך במידה שאינך מתלווה לרכב השירות.
2. "שגריר" אחראית לשמירת המכונית מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידה. "סיום שירות גרירה" משמעותו - הבאת המכונית למקום שציינת. בחרת להשאיר את המפתחות במכונית, ו/או הורית ל"שגריר" להשאירם במכונית לאחר סיום ביצוע השירות - תחול האחריות, על כל המשתמע מכך, עליך.
3. "שגריר" רשאית להשאיר את מכוניתך במקום שצוין על ידך, והאחריות לקבלתה ושמירתה מאותו מועד תחול עליך, בין אם היה מי שיקבל את המכונית ובין אם לא.
4. במידה ולא ניתן להביא את מכוניתך - באשמת "שגריר" - בשעות העבודה, למוסך אליו ביקשת לגררה, תדאג "שגריר" לשמירת המכונית והבאתה למוסך למחרת (למעט מקרה של שבת וחג). הוצאות האחסנה של המכונית במקרה כזה, יחולו על "שגריר".
5. במידה ולא ניתן להביא את מכוניתך שלא באשמת "שגריר", בשעות העבודה, ליעד אליו ביקשת לגרור את הרכב, ובחרת להשתמש בשירותי האחסנה והגרירה בשנית של "שגריר", יינתנו לך שירותים אלה תמורת תשלום מוזל ביחס לתעריפים הרלוונטיים של "שגריר" באותו מועד.

ו. נזקים

1. "שגריר" תפצה אותך על כל זק ישיר שייגרם למכוניתך כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכל דין. פיצוי יינתן רק אם המוני יאפשר ל"שגריר" את בדיקת הרכב לפני תיקונו, ולא יאוחר מ-14 ימים מיום קרות הנזק.
2. בקרות זק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, עליך להודיע על כך ל"שגריר" בהקדם האפשרי.
3. עליך להמציא ל"שגריר" בהקדם האפשרי, פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים או פרטי הרכוש הנדרשים על ידך.
4. הינך חייב לאפשר לנציגי "שגריר" בדיקה מיידית או בכל מועד סביר שייקבע על ידי "שגריר", של הנזק או האובדן, ולהושיט כל עזרה סבירה בנסיבות העניין, שתידרש בהקשר לכך.
5. **לא תוצא על ידך כל הוצאה לשם תיקון זק בלי הסכמה בכתב של "שגריר", וזאת בתנאי שתיתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.**

ז. תקופת המוני ותוקף התחייבויות על פי כתב השירות

1. תקופת המוני הינה בהתאם לתאריכי התוקף בפוליסת הביטוח, ובלבד שאין מדובר בתוספת/הרחבה של פוליסת הביטוח.
2. **כיסוי "שגריר" שנובע מתוספת הרחבה לפוליסת הביטוח, ייכנס לתוקף רק לאחר שחלפו 10 ימים מיום הוצאת הכיסוי, זאת ובלבד שהכיסוי לא הוצא רטרואקטיבית.** "שגריר" אינה חייבת לחדש את המוני לתקופה או לתקופות שירות נוספות.

3. "שגריר" רשאית לסרב לקבל כמנוי רכב זו או אחר מבלי שתחויב במתן נימוקים, וכן יכולה "שגריר" לקבל רכב כמנוי בהסתייגות או בהגבלות מסוימות, בתנאי שהדבר הוסכם עם המנוי מראש.
4. "שגריר" רשאית לבטל את המנוי מבלי שתחויב במתן נימוקים, בהודעה מוקדמת של 21 ימים. במקרה כזה, יזוכה המנוי בחלק היחסי של דמי המנוי בהתאם לתקופה שנשארה עד תום התקופה המקורית.

ח. הצהרות המנוי והתחייבויותיו

1. המנוי מצהיר כי:
- א. פרטי הרכב המפורטים הם אלה שגמסרו על ידו במישרין, או באמצעות סוכן/חברת הביטוח, וכי פרטים אלה נכונים.
 - ב. ידוע לו כי כתב שירות זה נערך בהסכמתו, בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
 - ג. כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בינו לבין "שגריר".
 - ד. **המכוננית ניתנת להפעלה בשעת ההתקשרות עם "שגריר".**
 - ה. **ידוע לו שפנייה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא קבלת אישור מוקדם לכך ומראש מ"שגריר", לא תזכה אותו בהחזר הוצאות או חלק מהן, או בכל תשלום אחר, גם אם יהיה זכאי לקבל את השירות מ"שגריר" אילו פנה אליה.**
 - י. ידוע לו שבמקרה של חריגה מהאמור בסעיף א' 4, יוכל לקבל שירות מגורם אחר על אחריותו, ולקבל החזר הוצאות בגין השירותים שהיה זכאי להם, אך לא יותר מהעלות במחירון "שגריר" שבתוקף, ובלבד שהודיע ל"שגריר" (לפני הזמנת השירות מהגורם האחר) על ביטול הצורך במתן השירות על ידי "שגריר" בהתאם לסעיף ב' 2 ה'.
 - ז. ידוע לו שכל הסכומים המפורטים בכתב שירות זה צמודים למדד המחירים לצרכן הידוע לחודש 2/2012.
2. המנוי מתחייב כדלקמן:
- א. לנקוט באמצעי זהירות סבירים, כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך, לקבל שירותי רכב מ"שגריר" עבור המנוי או בשמו.
 - ב. לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע, שכתוצאה מהם תהא "שגריר" חייבת לתת לו שירותי רכב.
 - ג. להחזיר ל"שגריר" את ההוצאות שהוציאה לגרירת הרכב לפי חשבון "שגריר", בכל מקרה שיקבל פיצוי או שיפוי מצד שלישי כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה.
 - ד. להודיע ל"שגריר" על קבלת כספים כנ"ל.
 - ה. לאפשר ל"שגריר" לגבות בשמו ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל, המגיעות לו מצד שלישי כלשהו, ולשם כך הינו מסכים לייפות את כוחה של "שגריר" לגבות את אותם הכספים.
 - ו. להחזיר ל"שגריר" את הוצאות השירותים/ים שסופקו/ו לו, במידה שיסתבר כי לא היה זכאי לשירות עקב קיצור תוקף המנוי או ביטולו.
 - ז. לקיים את כל שאר התחייבויותיו כמפורט בכתב שירות זה.
 - ח. להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן להפעלה מבחינה מכנית. הזמין המנוי שירות, ונותן השירות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה מבחינה מכנית לפני מתן השירות - יחויב המנוי בתשלום לפי מחירון "שגריר", ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת סרק.