כתב שירות לשירותי דרך וגרירה באמצעות שגריר בע"מ

07/2016

1. הגדרות

נותן השירות	הספק ששמו נקוב בכתב השירות.
מקבל השירות	המבוטח ששמו נקוב במפרט הפוליסה וכל מי שיחזיק ברכב מטעמו וברשותו.
הרכב המבוטח	רכב פרטי או רכב מסחרי קל במשקל של עד 4 טון שפרטיו מצוינים במפרט הפוליסה הכולל כיסוי לשירותי דרך וגרירה.
שירותי רכב	שירותי דרך וגרירה הכוללים התנעת הרכב, תיקוני דרך קלים, גרירה וחילוץ.
תחום גיאוגרפי	כל שטח המצוי בשליטה ריבונית של מדינת ישראל.
תקופת הביטוח	התקופה בה הפוליסה לרכב המבוטח, בתוקף.
תקלה	אירוע בשלו הרכב מושבת ובלתי ניתן להפעלה על ידי מקבל השירות, באופן המצריך שירותי רכב.

2. מהות השירותים

2.1 בעקבות תקלה ברכב המבוטח, נותן השירות יספק שירותי רכב למקבל השירות כמפורט בכתב השירות במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה **פרט ליום כיפור משעה 14:00 בערב כיפור ועד שעה לאחר צאת יום כיפור.**

2.2 נזקק מקבל השירות לשירותי רכב כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד נותן השירות בטלפון שמספרו רשום מטה, יזדהה באמצעות שמו, מספר הפוליסה שלו ומספר הרכב, יתאר את התקלה ומיקום הרכב ככל שניתן, להלן: "הפניה".

2.3 נותן השירות יספק שירותי רכב כדלקמן:

2.3.1 במקרה בו קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיותו בלתי ניתן להפעלה **עקב תאונת דרכים**, יזכה מקבל השירות של ביטוח ישיר בשירות VIP 5 כוכבים (כמפורט בסעיף 7 להלן), הכולל:

- הגעת נציג נותן השירות למקום התאונה תוך שעה (**למעט מקרים חריגים**);

- שחרור מקבל השירות והסעתו ליעדו על ידי מונית או על ידי נציג נותן השירות;
- המשך טיפול בגרירת הרכב, אחסונו במידת הצורך והעברתו למוסך.

2.3.2 בכל מקרה אחר של תקלה ברכב המבוטח יעמדו לרשות מקבל השירות השירותים המפורטים להלן תוך פרק זמן שלא יעלה על 5 שעות ממועד הפניה אלא אם תואם עם מקבל השירות מועד אחר **ולמעט כאשר הרכב המבוטח נמצא באזור בו יש סיכון בטחוני או מזג אויר קיצוני בגינם אין לנותן השירות אפשרות גישה בטוחה.**

2.3.2.1 **התנעת הרכב** - יינתן במקרה של תקלה ישירה במערכת ההצתה או המנוע.

2.3.2.2 **תיקוני דרך קלים** - תיקונים בלבד **ללא כיסוי לחלפים**. במקרה הצורך, מקבל השירות ישלם עבור החלפים.

2.3.2.3 **חילוץ הרכב** - חילוצים קלים בעקבות תאונת דרכים, גניבה, או תקלה שמקורה ברכב, במקומות הסמוכים לדרך בהם יש גישה המאפשרת לבצע את הגרירה על ידי גורר תקני המתאים לרכב המבוטח **ללא סיוע של גוררים או כלי עזר ובתנאי שמשך הזמן הנדרש לביצוע החילוץ אינו עולה על 20 דקות**.

2.3.2.4 **גרירת הרכב** - אם אין באפשרות נותן השירות להעניק שירות דרך אחר כמפורט בסעיפים 2.3.2.1 עד 2.3.2.3 לעיל וקיים צורך לגרור את הרכב, יינתן שירות גרירה מכל מקום לכל מקום על פי בקשת מקבל השירות, בהתאם לנסיבות ולאפשרויות.

2.4 החלפת גלגל

במקרה של תקר בגלגל הרכב המבוטח, יינתן השירות המפורט להלן למקבל השירות באמצעות נותן השירות:

2.4.1 הגעת נציג מטעם נותן השירות למקום בו מצוי הרכב הזכאי לשירות, אשר יבצע את החלפת הגלגל בעל התקר בגלגל החלופי, עד שעתיים ממועד הפניה במוקד השירות. **באזורי יהודה ושומרון, רמת הגולן, הערבה והבקעה, טווח השירות יהיה עד 4 שעות ממועד הפניה.**

2.4.2 השירות מותנה בקיום גלגל חלופי תקין ברכב.

2.4.3 השירות מותנה בתקינות חלקי הגלגלים המוחלפים (לרבות ברגים, אומים) וכן בהמצאות כלי העבודה הדרושים לשם ההחלפה.

2.4.4 לא ישולמו דמי שירות בגין החלפת גלגל.

2.5 אספקת דלק

במידה ומקבל השירות "נתקע" עם הרכב ללא דלק, יפנה למוקד נותן השירות. נציג מטעם נותן השירות יגיע למקום הרכב המבוטח עד שעתיים ממועד הפניה ויספק למקבל השירות דלק אשר יספיק לנסיעה עד לתחנת הדלק הקרובה, עלות הדלק תשולם ע"י מקבל השירות.

דמי השירות עבור אספקת דלק: 60 ₪ וישולמו על ידי מקבל השירות בעת מתן השירות.

p76/04_555

3. חריגים

נותן השירות פטור מהתחייבויותיו על פי כתב שירות זה במקרים הבאים:

3.1 גרירת הרכב אם הרכב נמצא במוסך או בחצרי מוסך.

3.2 גרירת הרכב אם הרכב נמצא בחניונים תת-קרקעיים ועיליים מקורים שבהם אין גישה לרכב נותן השירות.

3.3 חילוץ הרכב שלא כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה או תקלה שמקורה ברכב ו/או חילוץ רכב במקרה של שקיעת הרכב ו/או חילוץ הרכב שמשך הזמן לביצועו עולה על 20 דקות. חילוצים אלו יהיו בחיוב בתעריף מוזל של נותן השירות והמנוי ימסור את פרטי כרטיס האשראי לבטחון.

3.4 תקלה בעקבות שימוש בדלק לא נכון או עקב היות הרכב מושבת בשל מחסור בדלק.

3.5 גרירה ו/ או חילוץ של הרכב בהיותו עמוס בסחורה ו/או מטען.

3.6 תקלה בעקבות: אובדן/ העדר מפתח ו/או שלט הרכב או אי ידיעת הקוד לפתיחת הקודנית (אימובילייזר).

3.7 תקלה בעקבות מפתח תקוע ו/או שבור במתג ההתנעה.

3.8 תקלה לרכב שלא עבר מבחן רישוי שנתי.

3.9 בכל מקרה שבו גורם לא מוסמך על ידי משרד התחבורה ניסה לתקן או "לטפל" ברכב. בדיקת שמן ו/או מים וכיוב' לא יחשבו תיקון/טיפול ברכב.

3.10 תקלה בנורות או מגבי הרכב המבוטח.

3.11 כאשר התקלה בגינה נזקק מקבל השירות לשירותי רכב, ארעה לפני מועד תחילת הביטוח.

4. תנאים כלליים

4.1 מקבל השירות יהיה זכאי לקבל את שירותי הרכב ללא תמורה וללא הגבלה של מספר הפניות במשך תקופת הביטוח.

4.2 שירות הדרך הינו מענה זמני בלבד. על מקבל השירות לתקן את התקלה ברכב מיד לאחר קבלת השירות מנותן השירות. שאם לא כן השירות הנוסף בגין אותה תקלה יינתן בתשלום.

4.3 מקבל השירות זכאי רק לגרירה אחת ללא תמורה ולהתנעה אחת ללא תמורה בגין אותו מקרה. שירות נוסף בגין אותו מקרה יהא כרוך בתשלום.

4.4 נותן השירות יבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב.

4.5 שירות גרירה יינתן כאשר הרכב נמצא על דרך וניתן לגרירה מידית. דרך משמעה כביש אספלט או עד 20 מטר מכביש אספלט על דרך כבושה או מקום חניה מסודר, או מקום חניה פרטי.

4.6 כל גרירה אפשר שתתבצע באמצעות העברת הרכב מגורר לגורר ולא בנסיעה ישירה.

4.7 נותן השירות אינו מחויב להסיע את הנהג ונוסעי הרכב.

4.8 נותן השירות לא חייב לתת ללא תמורה שירותי רכב לרכב שפרטיו אינם מופיעים ברשימותיו. במקרה כנ"ל בעת קבלת השירות, ישלם מקבל השירות עבור השירות בשיק

דחוי ל-30 יום או לחילופין ישאיר את פרטי כרטיס האשראי שלו לביטחון. היה ותומצא לנותן השירות הוכחה כי הרכב מבוטח בעת קבלת השירות, יוחזר השיק למקבל השירות או שכרטיס האשראי לא יחויב, לפי העניין.

4.9 בחר מקבל השירות לפצל את השירות, יחשב המשך השירות כשירות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה ובגינו יזכה המנוי בהנחה של 20% ממחירון נותן השירות.

4.10 מקבל השירות רשאי להחליף את הרכב המבוטח ברכב אחר על ידי החלפת הרכב בפוליסת הביטוח מול חברת הביטוח.

4.11 פניה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא קבלת אישור מוקדם ומראש מנותן השירות לא תזכה את מקבל השירות בהחזר הוצאות, או חלק מהן, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליו.

4.12 על מקבל השירות להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן היה להפעלה ותנועה. הזמין מקבל השירות שירות ויוכח שהרכב ניתן היה להפעלה ותנועה לפני מתן השירות, יחויב מקבל השירות בתשלום לפי מחירון מקבל השירות ובהנחה של 20% ממנו, בגין קריאת סרק.

5. אחריות נותן השירות

5.1 נותן השירות מתחייב לתת את השירות באמצעות גורמי מקצוע בעלי ידע, הניסיון, מיומנות מקצועית המתאימים ורלוונטיים לביצוע השירותים על פי כתב שירות זה.

5.2 נותן השירות מתחייב כי הוא יבצע את מלוא התחייבויותיו על פי כתב השירות תוך קיום תקשורת יעילה וזמינה עם מקבל השירות וכי השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה כמפורט בכתב שירות זה.

5.3 נותן השירות אחראי לשמירת הרכב מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידו. סיום שירות גרירה משמעותו - הבאת הרכב במועד ובמקום שצוין ע"י מקבל השירות בהודעתו למוקד. החל ממועד זה האחריות על הרכב המבוטח ושמירתו תחול על מקבל השירות.

5.4 שירותי איחסון יינתנו לבקשת מקבל השירות במקרה הצורך ועל אחריותו המלאה.

5.5 נותן השירות רשאי להשאיר את הרכב המבוטח במקום שצויין על ידי מקבל השירות והאחריות לקבלתו ושמירתו מאותו מועד תהיה על מקבל השירות.

5.6 נזק לרכב המבוטח שיגרם באחריות נותן השירות

5.6.1 נותן השירות יפצה את מקבל השירות על כל נזק שיגרם לרכב המבוטח כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכללי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) תשכ"ח - 1968.

5.6.2 בקרות נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, על מקבל השירות להודיע לנותן השירות בהקדם האפשרי ולהמציא לנותן השירות בכל ההקדם פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים על ידו.

5.6.3 מקבל השירות יאפשר בדיקה של הנזק ו/או האובדן ויושיט כל עזרה שתידרש בהקשר לכך, לרבות מתן אפשרות לתקן את הנזק. הבדיקה תתבצע באופן מיידי או בכל מועד סביר שיתואם בין הצדדים.

5.6.4 לא תוצא על ידי מקבל השירות כל הוצאה לשם תיקון הנזק בלי הסכמה בכתב של נותן השירות, בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.

6. ביטול כתב השירות

6.1 כתב השירות יתבטל באופן מיידי במועד ביטול הפוליסה או בעת ביטול הכיסוי לפי בקשת מקבל השירות והוא יהיה זכאי להחזר יחסי לתקופה שנותרה ממחיר כתב השירות ששילם.

6.2 במקרה של סיום ההתקשרות של חברת הביטוח עם נותן השירות ובהינתן שהחברה לא הגיעה להסדר עם נותן שירות חלופי להמשך השירות, תוכל חברת הביטוח לבטל את כתב השירות לכלל מקבלי השירות בכפוף לאישור המפקח ובכפוף למתן הודעה מוקדמת של 30 יום לפחות, למקבל השירות. במקרה זה מקבל השירות יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.

6.3 תקופת אכשרה לכיסוי שנרכש באמצע תקופת הביטוח:

6.3.1 התחייבויותיו של נותן השירות כלפי מקבל השירות יכנסו לתוקף מיד בתחילת תקופת הביטוח אם נרכש במועד זה.

6.3.2 **אם הכיסוי נרכש באמצע תקופת הביטוח, ייכנס הכיסוי לתוקף בחלוף 7 ימים מעת הרכישה.**

7. הרחב 5 כוכבים במקרה תאונה

7.1 כיסוי זה בתוקף אם צויין במפרט לפוליסת ביטוח הרכב **ויינתן במקרה בו קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיותו בלתי ניתן להפעלה עקב תאונת דרכים, ממקום התאונה ובשעות הסמוכות לה.**

7.2 ההרחב כולל:

7.2.1 הגעת נציג מטעם נותן השירות למקום בו הרכב היה מעורב בתאונת דרכים על מנת לשחרר את הלקוח לדרכו, להסיעו ממקום התאונה ליעד המבוקש על ידו, באמצעות נציג נותן השירות או באמצעות מונית, למרחק של עד 250 ק"מ.

7.2.2 טיפול בגרירת הרכב ממקום התאונה למוסך. אם השירות מבוצע בשעות שאינן שעות הפעילות המקובלות, הרכב יאוחסן, יישמר במחסני נותן השירות וייגרר למוסך.

7.2.3 שירות 5 כוכבים **יינתן תוך שעה** מקבלת כל פרטי הקריאה הנדרשים במוקד נותן השירות **למעט החריגות הבאות**:

א) היום שלאחר ימי חג, שבת ושבתון.

ב) ימים בהם שינויי מזג אוויר קיצוניים (שרב, גשם).

ג) באזורים שמחוץ לערים יינתן השירות תוך שעה, בתוספת זמן הנסיעה מהעיר הקרובה.

ד) באירועים הנובעים מכח עליון ובכפוף למפגעי תעבורה והגבלות בטחוניות.

7.2.4 **הרחב 5 כוכבים יינתן ברחבי מדינת ישראל בשטחים בשליטה ישראלית למעט דרומית לצומת הערבה, מזרחית למעלה אדומים. על אף האמור לעיל, יינתן השירות גם בערד. האיזורים המוחרגים הינם:**

א) שטחי האוטונומיה ושטחים בהם יש הגבלות בטחוניות.

ב) איזור 1: צפון – כביש 1 ממעלה אדומים עד הצומת עם כביש 90
מזרח – כביש 90 מהמפגש עם כביש 1 עד מפגש עם כביש 25
מערב – קו ממעלה אדומים דרומה עד המפגש עם כביש 25
דרום – כביש 25

ג) איזור 2:
צפון – קו מכביש 90 צומת הערבה ומערבה עד גבול מצרים
וכל האיזור התחום מדרום לקו דמיוני זה.

7.2.5 חריגים להרחב:
היה ובתאונה מעורבת המשטרה הרחב זה לא יינתן אלא אם מקבל השירות קיבל מהמשטרה את האישורים הנדרשים לביצוע שירותי הרכב.
למען הסר ספק, השירות יינתן ממקום התאונה בלבד ולא מ: מגרשי חניה משטרתיים, מגרשי אחסנה בשירות המשטרה, מוסך או מביתו של מקבל השירות.

7.2.6 מקבל השירות זכאי לשירות 5 כוכבים אחד בלבד ללא תמורה, בגין אותה תאונה.

8. שמאי מכריע

בכל מקרה של מחלוקת בין מקבל השירות לנותן השירות בעניין השירות לרכב המבוטח, יועבר הנושא להכרעת שמאי רכב מוסמך מטעם חברת הביטוח.

שגריר בע"מ מוקד לשירותך 24 שעות ביממה
8888* מכל טלפון