

דרכים
שירותי דרך וגרירה

מהדורה 04.2021

כתב שירות

מנעולן בדרכים

מוקד מידע ושירות ארצי: ***2008**

כתב שירות מנעולן בדרכים

הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצדם:
רכב - הזכאי לשירות כלי הרכב שפרטיו מצוינים בכתב המנוי ושהינו כלי רכב פרטי או מסחרי אשר משקלו הכולל עד 3.5 טון. מוקד השירות - מוקד השירות של "דרכים" בטלפון 2008* או 03-5761205.

נותן השירות - דרכים שירותי דרך וגרירה בע"מ או כל גורם מטעמה.
כתב המנוי - המסמך ובו פרטי הרכב הזכאי לשירות, פרטי מקבל השירות, תקופת השירות, דמי השירות ועוד. תוקף כתב המנוי מותנה בתשלום בפועל של דמי המנוי.

מקבל השירות - מנוי אשר יש ברשותו כתב מנוי בתקף.

תקופת אכשרה - תקופה רצופה בת 7 ימים המתחילה מיום ההצטרפות (התשלום בפועל), בה לא ניתן שירות. תקופת האכשרה לא תחול אם קיים כתב מנוי ברצף לכתב המנוי הנוכחי או תאריך ההצטרפות הינה 7 ימים לפני מועד תחילת המנוי.

תקופת השירות - התקופה המפורטת בכתב המנוי, למעט תקופת אכשרה בת 7 ימים.

היקף השירות - נותן השירות יעניק שירות מנעולן בדרכים כמפורט בכתב השירות 24 שעות ביממה, 364 ימים בשנה, פרט לערב יום הכיפורים מן השעה 14:00 וכן יום הכיפורים עצמו עד 3 שעות לאחר צאתו.

דמי השתתפות עצמית - סכומים בהם מחויב מקבל השירות לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים ע"פ כתב שירות זה, כמפורט בכתב שירות זה. דמי ההשתתפות ישולמו על ידי מקבל השירות לנותן השירות בהתאם למפורט בכתב השירות.

אירוע - אירוע במסגרתו יינעל הרכב כאשר מפתחותיו מצויים בתוך או שבורים בתוך מנעול הדלת או יאבדו/ייגנבו מפתחות הרכב לפי העניין כאשר אין בנמצא מפתח חלופי.

גבול אחריות - של נותן השירות לאירוע יעמוד על 1000 ₪ או כמצוין בכתב המנוי.

1.היקף השירותים

המנוי יהא זכאי בקרות מקרה המכוסה בכתב השירות, לקבל את השירותים המפורטים להלן ללא הגבלה של מספר הפניות במהלך תקופת השירות:

1.1 ייעוץ טלפוני בתחום המנעולנות - מקבל השירות זכאי לייעוץ טלפוני על ידי מנעולן באמצעות המוקד הטלפוני אשר ינתב את השיחה בתיאום עם המנוי.

1.1.1 השירות יינתן בימים א עד ה שהינם ימי חול בין השעות 8:00 עד 23:00 וימי שישי וערבי חג בין השעות 8:00 ל-12:00. למען הסר ספק השירות לא יינתן בימי חג.

1.2 פתיחת רכב נעול - מקבל השירות זכאי לקבלת שירות פתיחת רכב נעול במקרה של נעילת הרכב כאשר המפתחות בתוכם או שבורים במנעול דלת הרכב. פריצת ו/או פתיחת רכב מקבל השירות תבוצע על - ידי מנעולן באופן שימנע ככל האפשר נזקים כלשהם לרכב מקבל השירות.

1.2.1 שירותי פתיחת הרכב הנעול יינתנו 24 שעות ביממה בהתאם שעות פעילות מוקד דרכים כפי שהוגדרו בסעיף "הגדרות".

1.2.2 השתתפות עצמית - בכל מקרה של הזמנת השרות פתיחת רכב נעול על פי כתב שירות זה, ישלם מקבל השרות דמי השתתפות עצמית בסך של ₪ 90 (תשעים ₪) כולל מע"מ. סכום זה יעודכן מעת לעת בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן.

1.3 שחזור וקידוד מפתח שאבד או נגנב - הגעת נותן השירות אל מקבל השירות, אשר יבצע הפקת מפתח חלופי בודד עבור מקבל השירות וקידודו במידת האפשר. בהקשר זה יובהר, כי במרבית הרכבים, קידוד מחדש של מפתח ימנע עשיית שימוש במפתח שאבד ו/או נגנב. המפתח החלופי שיופק לא יכלול מפתח הכולל שלט מובנה, קידוד השלט ומחשב הרכב.

1.3.1 שירותי שחזור וקידוד המפתח יינתנו 24 שעות בימים א עד ה שהינם ימי חול וכן בימי שישי וערבי חג עד השעה 12:00 בצהריים.

1.3.2 בימים ובשעות בהם השירותים המפורטים בסעיף 1.3 אינם פעילים וכן באזורים בהם לא ניתן לספק את השירותים כמפורט, יינתן פתרון של גרירת הרכב למען המנוי וזאת במידה שהרכב נגיש וכשיר לגרירה, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות.

במקרה כזה, יסופקו שירותי השחזור / הקידוד ביום העבודה שלמחרת בהתאם לזמני המענה המפורטים להלן.

1.3.3 במידה ולא ניתן לספק שירותי שחזור וקידוד מפתח במקום הימצאו של הרכב מכל סיבה שהיא, המנוי יהיה זכאי להסעה ממקום הימצאו של הרכב באמצעות נציג נותן השירות או מונית, ליעד המבוקש, למרחק של עד 100 ק"מ. לחלופין נותן השירות רשאי לאשר הזמנת מונית על ידי מקבל השירות. במקרה זה נותן השירות ישלם בגין דמי הנסיעה כפי שאושרו כנגד חשבונית מס כחוק עד סכום שאינו עולה על 250 ₪.

1.3.4 השתתפות עצמית – בכל מקרה של הזמנת שרות שחזור וקידוד מפתח על פי כתב שירות זה, ישלם מקבל השרות השתתפות עצמית בסך של 99 ₪ (תשעים ותשעה ₪) כולל מע"מ. סכום זה יעודכן מעת לעת בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן.

1.4 שירותי תיקון סוויץ' – מותנה ברכישת כיסוי זה. מקבל השירות יהא

זכאי לשירותי תיקון סוויץ' תקול ברכב.

1.4.1 שירותי תיקון הסוויץ' ייתנו 24 שעות בימים א עד ה שהינם ימי חול וכן בימי שישי וערבי חג עד השעה 12:00 בצהריים.

1.4.2 בימים ובשעות בהם השירותים המפורטים בסעיף 1.4 אינם פעילים וכן באזורים בהם לא ניתן לספק את השירותים כמפורט, יינתן פתרון של גרירת הרכב למען המנוי וזאת במידה שהרכב נגיש וכשיר לגרירה, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות.

במקרה כזה, יסופקו שירותי תיקון הסוויץ' ביום העבודה שלמחרת בהתאם לזמני המענה המפורטים מטה.

1.4.3 במידה ולא ניתן לספק שירותי תיקון סוויץ' במקום הימצאו של הרכב מכל סיבה שהיא, המנוי יהיה זכאי להסעה ממקום הימצאו של הרכב באמצעות נציג נותן השירות או מונית ליעד המבוקש, למרחק של עד 100 ק"מ. לחלופין נותן השירות רשאי לאשר הזמנת מונית על ידי מקבל השירות. במקרה זה נותן השירות ישלם בגין דמי הנסיעה כפי שאושרו כנגד חשבונית מס כחוק עד סכום שאינו עולה על 250 ₪.

1.4.4 במידה ולא ניתן לתקן את הסוויץ' ויש צורך בהחלפתו, יבוצע נטרול הסוויץ' ככל שניתן, על מנת לאפשר נסיעה בטוחה אל המוסך.

1.4.5 במידה וקיים צורך בהחלפת הסוויץ', יבוצע השירות, בתמורה לתשלום מוזל בהתאם למחירון נותן השירות.

1.4.6 השתתפות עצמית – בכל מקרה של הזמנת שרות תיקון סוויץ' על פי כתב שירות זה, ישלם מקבל השרות השתתפות עצמית בסך של 99 ₪ (תשעים ותשעה ₪) כולל מע"מ. סכום זה יעודכן מעת לעת בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן.

2. שירותים נוספים בתשלום:

מקבל השירות יהיה זכאי לרכישת השירותים המפורטים, בתשלום מוזל בהתאם למחירון נותן השירות:

2.1 הפקת מפתח נוסף - הפקת מפתח רזרבי בנוסף למפתח המופק לפי סעיף 1.3 לעיל.

2.2 שדרוג מפתח קיים למפתח הכולל שלט מובנה - הפקת מפתח הכולל שלט המאפשר את פתיחת הרכב וסגירתו.

2.3 הפקת "מפתח חכם" (□□□□□ □□□) - במסגרת השירות, נציג נותן השירות יטפל בכל הכרוך בהזמנת המפתחות, התאמתו לרכב במוסך או במקום אשר יתואם עם המנוי.

יובהר כי, במרבית רכבי היוקרה המפתח נשלח מהיצרן מחו"ל ולכן משך מתן השירות יהא לפחות 10 ימי עסקים.

2.4 החלפת סוויץ' - במקרים בהם לא ניתן לתקן את הסוויץ' ויש צורך להחליפו, יינתן השירות, תמורת תשלום מוזל.

2.5 פירוק, שינוי, קידוד מכני והרכבת צילינדרים - עבור הדלת האחורית / דלתות קדמיות / המטען ומתג התנעה של הרכב.

3. אופן קבלת השירות:

3.1 נזקק מקבל השירות למי מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, יפנה מקבל השירות טלפונית למוקד השירות יזדהה בשמו, במספר הרכב ובמספר הזהות ובכל פרט אחר שיידרש לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה וכן בפרטים על מקום הימצאותו המדויק של הרכב הזכאי לשירות.

3.2 פנה מקבל השירות למוקד השירות, ומסיבה כלשהי הוא אינו מופיע ברישומי מוקד השירות כזכאי לקבלת השירותים ימסור מקבל השירות את פרטי כרטיס האשראי שלו ויישא בהתחייבות לפיה הוא מתחייב לשאת במלוא עלות השירות הרלוונטי לפי מחירון נותן השירות וזאת אם יתברר שאינו זכאי לשירות על-פי תנאי כתב השירות.

4. תנאים כללים לכתב השירות:

- 4.1 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו בתנאי שתהיה ו/או תימצא גישה ישירה לנותן השירות למקום הימצאו של הרכב.
- 4.2 נותן השירות רשאי, לפי שיקול דעתו במועדים שימצא לנכון, להודיע למקבל השירות כי הינו רשאי להזמין את השירות שמקבל השירות זכאי לו לפי כתב שירות, מכל גורם אחר שיבחר המנוי על אחריותו. במקרה כזה יחזיר נותן השירות למקבל השירות את התשלום ששילם לאותו גורם וזאת כנגת הצגת מס כחוק ובלבד שהסכום ששולם תואם ואושר מראש ואינו עולה על התעריפים התקפים של נותן השירות לביצוע אותו שירות במועד הרלוונטי ושהשירות נכלל במסגרת השירותים הניתנים למנוי ללא תשלום.
- 4.3 במידה שהרכב ייגרר ע"י נותן השירות, יהיו תנאי השירות בכפוף לכתב שירותי הדרך והגרידה.
- 4.4 נותן השירות אינו אחראי לדברי ערך שהושארו ברכב.
- 4.5 במידה והרכב נמצא בכביש אגרה או בחניון בתשלום על מקבל השירות לשאת בעלות הכניסה של נותן השירות.
- 4.6 הגעת רכב השירות לרכב מקבל השירות תתבצע בהקדם האפשרי ובפרק זמן של עד לשלוש שעות ממסירת כל הפרטים הנדרשים למוקד השירות, למעט בימי עומס חריגים, כבישים חסומים או סגורים, מזג אוויר קיצוני, אזורים מרוחקים מעיר גדולה.
- 4.7 השירותים יינתנו במקומות בהם יש דרך סלולה וגישה חופשית, בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל, למעט, חבל עזה ושטחי הרשות הפלסטינאית ולמעט אזורים שהכניסה אליהם אסורה ו/או מוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי ובתנאי שלא קיימת סכנה לביטחוננו של נותן השירות בהתאם להמלצת הרשויות.
- 4.8 השירותים יינתנו לרכב הזכאי לשירות בלבד, ואין מקבל השירות רשאי להעביר את הזכות לכל גורם אחר.
- 4.9 נותן השירות לא ייתן שירות במצב מלחמה, פעולת איבה, פיגוע חבלני, גיוס כללי, רעידת אדמה, הצפה, שיטפון, אירוע טבע קיצוני, מזג אוויר קיצוני, אירוע גרעיני, אירוע רדיו אקטיבי, אירוע קטסטרופאלי, אירוע בתקופה בה המשק משותק או מוגבל בהנחיית מדינה ואירוע שהפינוי בגינו ניתן על ידי המדינה.

5. נזקים:

- 5.1 נותן השירות יפצה את המנוי על כל נזק ישיר שייגרם לרכבו כתוצאה מרשלנות חריגה של נותן השירות, בכפוף לכל דין. פיצוי יינתן רק אם מקבל השירות יאפשר לנותן השירות את בדיקת הרכב לפני תיקונו ולא יאוחר מ-14 יום מיום קרות הנזק.
- 5.2 בקרות נזק או אבדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, על מקבל השירות להודיע על כך לנותן השירות בהקדם האפשרי.
- 5.3 על מקבל השירות להמציא לנותן השירות בכל ההקדם פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים.
- 5.4 מקבל השירות חייב לאפשר לנציגי נותן השירות בדיקה מיידית או בכל מועד סביר שיקבע על ידי נותן השירות, של הנזק או האבדן ולהושיט כל עזרה סבירה בנסיבות העניין שתידרש בהקשר לכך כולל תיקון הנזק לפי שיקול דעתו של נותן השירות.
- 5.5 לא תוצא על ידי מקבל השירות כל הוצאה לשם תיקון נזק בלי הסכמה בכתב של נותן השירות, וזאת בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.

6. מקבל השירות מצהיר כי:

- א. פרטי הרכב המפורטים הם אלה שנמסרו על ידו במישרין או באמצעות סוכנו וכי פרטים אלה נכונים.
- ב. ידוע לו כי כתב שירות זה נערך בהסכמתו ובהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
- ג. כי כתב השירות ותאניו מהווים חוזה בינו לנותן השירות, וכל סתירה שתתגלה בין כתב שירות זה לבין כל מסמך אחר, כתב שירות זה קובע.
- ד. הרכב המפורט בכתב המנוי אינו נמנה על אחד מהסוגים הבאים:
 1. רכב שמשקלו הכולל מעל 3.5 טון או רכב דאבל ג'אנט
 2. רכב המשמש להסעה או כמונית, ללימוד נהיגה, לאבטחה, לסיור ורכב חלופי.
 3. רכב שגילו עולה על 15 שנה.
 4. רכב המשמש להשכרה או ליסינג.
 5. רכב המשמש לספורט תחרותי.
 6. רכב עם מפתח חכם או כל מפתח שאינו סטנדרטי.
- ה. הרכב היה תקין וכשיר לנסיעה בשעת ההתקשרות עם נותן השירות.
- ו. כי ידוע לו שפנייה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא קבלת אישור מוקדם ובכתב.

- נותן השירות לא יזכה אותו בהחזר ההוצאות או חלק מהן, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליו.
- ז. המנוי בדרכים הוא אישי ואינו ניתן להעברה, ותוקפו יפוג עם מכירת הרכב.
7. מקבל השירות מתחייב כלהלן:
- א. לנקוט אמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי מנעולן מנותן השירות בעבור מקבל השירות או בשמו.
- ב. לנקוט אמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם יהיה נותן השירות חייב לתת לו שירותי רכב.
- ג. להחזיר לנותן השירות את ההוצאות שהוציא נותן השירות בקשר למתן שירותי מנעולן למקבל השירות, בכל מקרה שיתקבל פיצוי או שיפוי מצד שלישי כלשהו בעבור ביצוע אותו שירות.
- ד. להודיע לנותן השירות על קבלת כספים כנ"ל.
- ה. לאפשר לנותן השירות לגבות בשם מקבל השירות את ההוצאות בגין השירות המגיעות מצד שלישי כלשהו ולשם כך מקבל השירות מסכים ליפות את כוחו של נותן השירות לגבות את אותם הכספים.
- ו. לקיים את כל ההתחייבויות כמפורט בכתב שירות זה.

7. ביטול המנוי או החלפת הרכב

1. מקבל השירות זכאי להעביר את המנוי בעת החלפת הרכב לרכב אחר וזאת ללא תמורה, למעט הוצאות מנהליות של נותן השירות לביצוע השינוי.
2. המנוי לרכב החדש יכנס לתוקף בתום 7 ימים ממועד ביצוע ההחלפה כאמור. תוקפו של כתב השירות יפוג מיד לגבי הרכב הנמכר.
 - א. ביטול המנוי ע"י מקבל השירות:
 1. מקבל השירות זכאי לבטל את המנוי בכל עת ומכל סיבה.
 2. מקבל השירות יהיה זכאי להחזר כספי, אם לא קיבל שירות עד למועד הביטול.
 3. כמנוי דרכים הנך רשאי לבטל את המנוי לרכבך בכל עת כפוף לסעיף א.1 לעיל ותהייה זכאי להחזר כספי בגין התקופה שבין תאריך הביטול עד תאריך סיום המנוי באופן יחסי ובניכוי 15% מדמי המנוי לחברה בגין הוצאותיה המנהליות.
 - ב. ביטול המנוי ע"י נותן השירות:
 1. נותן השירות זכאי לבטל את המנוי בכל עת ומכל סיבה ע"פ שיקול דעתו הבלעדית.
 2. מקבל השירות יהיה זכאי להחזר כספי כאמור בסעיף א.3 לעיל.

כתב שירות זה ותנאיו מהווים חוזה בין מקבל השירות לנותן השירות. כתב שירות זה נערך ללא כל מעורבות מטעם חברת הביטוח בה מבוטח כלי הרכב הזכאי לשירות.

דרכים
שירותי דרך וגרירה

דרכים
שירותי דרך וגרירה

מהדורה 04.2021

כתב שירות

מנעולן בדרכים

מוקד מידע ושירות ארצי: ***2008**