

דרכים
שירותי דרך וגרירה

מהדורה 04.2021

כתב שירות

שירותי דרך וגרירה למוניות ואוטובוס ציבורי זעיר עד 5 טון

***2008** מוקד מידע ושירות ארצי:

כתב שירות שירותי דרך וגרירה למוניות ואוטובוס ציבורי

זעיר עד 5 טון

הגדרות

- "הרכב הזכאי לשירות"** – מונית או אוטובוס ציבורי זעיר במשקל כולל עד 5 טון שפרטיו מצוינים בכתב המנוי, ואשר הוא תקין וכשיר לנסיעה במועד תחילת הכיסוי.
- "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.
- "נותן השירות"** – דרכים שירותי דרך וגרירה בע"מ ואו קבלני משנה מטעמה.
- "מוקד השירות"** – מוקד השירות של "דרכים" בטלפון 2800* או 03-5761205.
- "מקבל השירות"** – מנוי שלו כתב מנוי בתוקף.
- "תקופת אכשרה"** – תקופה רצופה בת 7 ימים, בה לא יינתן שירות. תקופה האכשרה לא תחול אם קיים כיסוי קודם ברצף לכיסוי הנוכחי.
- "תקופת השירות"** – התקופה המפורטת בכתב המנוי, למעט תקופת אכשרה בת 7 ימים.

א. היקף השירות

1. נותן השירות יעניק שירותי דרך וגרירה כמפורט בכתב השירות (להלן "שירותי רכב"), 24 שעות ביממה, 364 ימים בשנה, פרט לערב יום הכיפורים מן השעה 14:00 וכן יום הכיפורים עצמו עד 3 שעות לאחר צאתו.
2. מקבל השירות זכאי לקבל שירותי דרך וגרירה בלא הגבלה של מספר הפניות במשך תקופת השירות. השירותים יינתנו ע"פ בקשת מקבל השירות, בהתאם לנסיבות ולאפשרויות, בכל רחבי מדינת ישראל למעט בשטחי האוטונומיה וחבל עזה. השירות ביו"ש לא יינתן אם קיים סיכון ביטחוני לנותן השירות ע"פ שיקול דעתו הבלעדית של נותן השירות.
3. כמנוי "דרכים", הינך זכאי לקבל את שירותי הרכב הבאים ללא תמורה וללא הגבלה למספר פניותיך במשך תקופת המנוי:

א. גרירת הרכב הזכאי לשירות (להלן "הרכב") כפופה לתנאים הבאים:

1. הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל, לכל מקום במדינת ישראל, למעט שטחי האוטונומיה וחבל עזה.
2. קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיות הרכב בלתי ניתן להפעלה עקב תאונת דרכים, תקלה מכנית או גניבה.
3. אין באפשרות נותן השירות להתניע את הרכב או לבצע בו תיקון-דרך במקום או לתת "עזרה ראשונה".
4. הרכב נמצא על דרך וניתן לגרירה מיידית. דרך משמעותה כביש אספלט או דרך שנשללה לצורך תנועת כלי-רכב בעלי הנעה 4X2, במקום חנייה מסודר, או מקום חנייה פרטי.

5. חילוץ הרכב - חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לדרך, בעקבות תאונת דרכים, גניבה או תקלה מכנית ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות וניתן לבצעו ע"י גורר תמורת תשלום מלא.

6. שירותי הגרירה יינתנו בתנאי שתימצא גישה ישירה לרכב השירות.

7. נותן השירות לבדו יבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב כאמור.

ב. התנעת הרכב ושירותי דרך

1. תיקוני דרך קלים - (החלפים יהיו על חשבון מקבל השירות).

2. מובהר כי תיקוני דרך קלים, מהווים תיקון זמני וחובה על מקבל השירות להגיע ישירות למוסך מורשה לתיקון קבוע של התקלה. אם יותקן ברכב חלק ליווי כדי לאפשר לרכב להגיע למוסך, מתחייב המנוי למסור אמצעי תשלום לביטחון להחזרת החלק על-ידו לנציג דרכים בקרבת מקום מגוריו.

3. שירותי הרכב יינתנו בהקדם ובהתאם לנסיבות המקרה.

4. מקבל השירות זכאי רק לגרירה או התנעה אחת בלא תמורה בגין מקרה או שורת מקרים הקשורים בקשר סיבתי האחד לשני.

ג. שירות החלפת גלגל

מנוי שרכש הרחבה לשירות החלפת גלגל יקבל את השירות בתנאי שקיים ברכב גלגל חלופי תקין ובתמורה לתשלום השתתפות עצמית כנקוב בכתב המנוי. השירות ברמת הגולן, בערבה וביו"ש יינתן תמורת תשלום בהתאם למחירון נותן השירות.

ד. שירות אספקת דלק

מנוי שרכש הרחבה לאספקת דלק (למקרה שנתקע עם הרכב ללא דלק), יקבל מנותן השירות, דלק לנסיעה עד לתחנת הדלק הקרובה וזאת בתמורה להשתתפות עצמית כנקוב בכתב המנוי ועלות הדלק שסופק. השירות ברמת הגולן, בערבה וביו"ש יינתן תמורת תשלום בהתאם למחירון נותן השירות.

ה. הזמנת וקבלת שירות

נזקק מקבל השירות לשירותים כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד מקבל השירות בטלפון 03-576205 או בטלפון מספר 2800* וימסור את הפרטים שיתבקש על-ידי נותן השירות. בחר מקבל השירות לפצל את השירות ייחשב המשך השירות כשירות נוסף, השירות הנוסף כאמור יינתן תמורת תשלום.

יובהר, כי הזמנת שירות שבוטלה על-ידי מקבל השירות, מסיבות שאינן קשורות בנותן השירות, אזי הזמנת שירות נוספת בגין אותה תקלה ונסיבות, תחויב בתשלום.

ג. הרחבות וחריגים בכתב השירות

- המנוי יוכל לקבל תמורת תשלום שישולם במעמד השירות את השירותים המוחרגים להלן (למעט סעיף 11):
1. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב הנמצא במוסך או בסביבתו הקרובה.
 2. הכיסוי אינו כולל שירות, אם הצורך למתן שירות נובע מטיפול של גורם בלתי מוסמך ברכב.
 3. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב עמוס בסחורה ו\או מטען.
 4. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב, שאירעה בו תקלה, עקב שימוש בדלק מסוג שאינו מתאים לרכב.
 5. הכיסוי אינו כולל גרירת רכב שנמצא בחניון מקורה.
 6. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר או תקרים בגלגלים.
 7. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב, שאינו ניתן להפעלה עקב תקלה הנובעת מבעיה שקשורה למנעול (אובדן מפתחות או השארתן בתוך הרכב, אי התאמתם, או נעילת הרכב וכדומה).
 8. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב, שלא ניתן להפעלה עקב נזק לשלט רחוק מפתחות וקודנית (אימוביליזר).
 9. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב, שלא עבר מבחן רישוי שנתי ו\או לא קיים ביטוח חובה בתוקף.
 10. מקבל השירות יישא במלוא העלות שתחול על רכב השירות לצורך כניסה למגרש חניה\ חניון בתשלום\או מעבר מכבישי אגרה לצורך מתן שירות.
 11. הכיסוי אינו כולל את הסעת הנהג ונוסעי הרכב.

ד. 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 2.א לעיל ותהיה 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.

ה. שמירת הרכב וסיום ביצוע השירות

1. מקבל השירות אחראי לשמירת הרכב עד לקבלת שירותי הרכב. כל נזק או אובדן או חוסר שיגרמו לרכב או לתכולתו עד הגעת רכב השירות לרכב למתן השירות, יהיה באחריות מקבל השירות.
2. על מקבל השירות לרוקן את הרכב מפריטים ו\או מציד כולל פריטים אישיים, תקליטורים, פנל נשלף לרדיו-דיסק וכו'. מובהר, כי נותן השירות לא יהיה אחראי לציד ו\או לפריטים כלשהם שנותרו ברכב.
3. נותן השירות אחראי לשמירת הרכב מהתחלת מתן השירות ועד לסיום השירות על-ידו. סיום שירות גרירה משמעו – הבאת הרכב למקום שצוין על-ידי מקבל השירות. בחר מקבל השירות להשאיר את המפתחות ברכב ו\או הורה לנותן השירות להשאירם ברכב לאחר סיום השירות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך על מקבל השירות.
4. נותן השירות רשאי להשאיר את הרכב במקום שצוין על-ידי מקבל השירות והאחריות לקבלתו ולשמירתו, מאותו מועד ואילך, תהיה על אחריות מקבל השירות, אם היה מי שיקבל את הרכב ואם לאו.
5. נותן השירות רשאי לגרור את הרכב בשלבים ולשם כך בחלק מהמקרים הגרירה לא תתבצע באופן ישיר אלא על ידי העברת הרכב מגורר לגורר בתחנות ביניים על פי שיקול דעתו הבלעדית של נותן השירות.
6. אם נותן השירות לא יוכל להביא את הרכב למוסך שציין מקבל השירות השעות העבודה, תינתן למקבל השירות האפשרות לאחסן את הרכב במגרש אחסנה של נותן השירות בתשלום מוזל או לחלופין לגרור את הרכב למוסך סגור והאחריות על הרכב ותכולתו תהא על מקבל השירות בלבד.

ו. נזקים

1. נותן השירות יפצה את מקבל השירות על כל נזק ישיר שייגרם לרכב כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכללי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) תשכ"ח – 1968.
2. בקרות נזק או אבדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, חובה על מקבל השירות להודיע על כך לנותן השירות בהקדם האפשרי.
3. מקבל השירות חייב להמציא לנותן השירות, בהקדם האפשרי, פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים או פרטי הרכוש הניזוקים.

4. מקבל השירות חייב לאפשר לנציגי נותן השירות בדיקה מידית של הנזק או האבדן בכל מועד סביר שיקבל על-ידי נותן השירות ולהושיט עזרה ככל שתידרש בהקשר לכך.
5. לא תוצא על-ידי מקבל השירות כל הוצאה לשם תיקון נזק מבלי הסכמה בכתב של נותן השירות, וזאת בתנאי שתינתן בתוך זמן סביר בהתאם לנסיבות, אי-קיום תנאי זה יבטל את חובות נותן השירות לפיצוי בגין הנזק.

ז. הצהרות מקבל השירות והתחייבויותיו

1. מקבל השירות מצהיר כי:

- א. פרטי הרכב המפורטים הם אלה שנמסרו על-ידו במישורין 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 ותנאיו מהווים חוזה בינו לבין נותן השירות. במקרה של סתירה בין כתב השירות לכל מסמך אחר, כתב שירות זה יהווה המסמך הקובע.
 - ד. הרכב המפורט בכתב המנוי אינו נמנה על אחד מהסוגים הבאים:
 1. רכב שמשקלו הכולל מעל 4 טון ו\או גובהו מעל 2.4 מטר.
 2. רכב המשמש להשכרה, לימוד נהיגה, לאבטחה, לסיור ורכב חלופי.
 3. רכב שגילו עולה על 18 שנה.
 4. רכב בעל ציר אחורי כפול או 4 גלגלים בציר אחורי.
 5. רכב המשמש להשכרה.
 6. רכב המשמש לספורט תחרותי.
 - 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, און חלק מהן, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליו.
- ### **2. מקבל השירות מתחייב כלהלן:**
- א. לנקוט באמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מנותן השירות בעבור מקבל השירות או בשמו.
 - ב. לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע כשתוצאה מהם יהיה נותן השירות חייב לתת לו שירותי רכב.
 - ג. להחזיר לנותן השירות את ההוצאות שהוציא נותן השירות בקשר למתן שירותי הרכב למקבל השירות, בכל מקרה שיתקבל פיצוי או שיפוי מצד שלישי כלשהו בעבור ביצוע אותה גרירה.

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.

ז. להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן להפעלה מבחינה מכאנית. הזמין מקבל השירות שירות ונותן השירות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה מבחינה מכאנית לפני מתן השירות, חויב מקבל השירות בתשלום לפי מחירון נותן השירות.

חריגים כלליים

נותן השירות לא ייתן שירות במצב מלחמה, פעולות איבה, פיגוע חבלני, גיוס כללי, רעידת אדמה, הצפה, שיטפון, אירוע טבע קיצוני, אירוע גרעיני, או רדיואקטיבי, אירוע קטסטרופאלי ואירוע שהפיצוי בגינו ניתן ע"י המדינה.

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

דרכים
שירותי דרך וגרירה

מהדורה 04.2021

כתב שירות

שירותי דרך וגרירה למוניות ואוטובוס ציבורי זעיר עד 5 טון

מוקד מידע ושירות ארצי: ***2008**