

כתב שירות VIP – חברת ביטוח AIG

האמור בכתב שירות כתוב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד וכל האמור בו מופנה לנשים וגברים כאחד.

כתב שירות זה נלקח מפוליסה לביטוח רכב של חברת הביטוח AIG גרסה 09/2017

במקרה של סתירה או אי התאמה בין הנאמר במסמך זה לכתב השירות המופיע באתר של חברת הביטוח, תגברנה הוראות כתב השירות של חברת הביטוח AIG.

1. הגדרות

1.1 הפוליסה – פוליסת ביטוח מקיף לרכב שהוצאה על ידי איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ והמזכה את המבוטח בקבלת השירותים כאמור בכתב שירות זה.

1.2 המבטח – איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ.

1.3 המבוטח – המבוטח על פי הפוליסה כאמור וכל עוד הפוליסה וכתב שירות זה בתוקף.

1.4 הרכב המבוטח – הרכב המבוטח על פי הפוליסה כאמור.

1.5 תאונה – תאונת דרכים בה ניזוק הרכב המבוטח.

1.6 מבצע השירות – ספק כנקוב במפרט הפוליסה.

1.7 המוקד – מוקד טלפוני המופעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, פרט ליום הכיפורים. **בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילת החג ובמוצאי יום הכיפורים, יחודשו שירותי הרכב שלוש שעות לאחר סיומו**

2. הצהרות והתחייבויות מבצע השירות

2.1 הוא בעל הידע, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, המשאבים, האמצעים, כוח האדם, ציוד והחומרים, הנדרשים לביצוע התחייבויותיו על פי כתב שירות זה.

2.2 הוא הבין את צרכי המבטח ודרישותיו ובכוחו לספק את כל השירותים, בהתאם להם.

2.3 הוא יבצע את מלוא התחייבויותיו על פי כתב השירות תוך קיום תקשורת יעילה וזמינה עם המבוטח.

2.4 הוא יספק את השירותים בפריסה גיאוגרפית נאותה. השירותים יינתנו בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל ובתוך תחומי יהודה ושומרון, למעט חבל עזה הערבה ואילת, שהכניסה אליהם אינה אסורה ולא מוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי ובתנאי שלא קיימת סכנה לביטחונו של נותן השירות בהתאם להמלצת הרשויות.

3. השירותים

3.1 שירותים המפורטים להלן יינתנו למבוטח באמצעות מבצע השירות וכמפורט להלן:

3.2 הגעת נציג מטעם מבצע השירות במועד התאונה למקום תאונת הדרכים בו מצוי הרכב המבוטח והמעורב בתאונת דרכים, שיקבל על עצמו את המשך הטיפול בתיקון הרכב המבוטח מאותו מועד וישחרר את המבוטח לדרכו, זאת בלוחות הזמנים כמפורט בס"ק 3.3 להלן

3.3 הגעת מונית למקום תאונת הדרכים שתיקה את המבוטח למחוז חפצו, למרחק של עד 60 ק"מ ממקום התאונה או לחילופין ידאג מבצע השירות להסיע את המבוטח ליעדו באמצעות רכב מבצע השירות, זאת בלוחות הזמנים כמפורט להלן.

3.3.1 בתוך 30 דקות כאשר הרכב המבוטח נמצא ברדיוס של עד 30 ק"מ מעיר גדולה.

3.3.2 בתוך 45 דקות כאשר הרכב המבוטח נמצא ברדיוס של עד 50 ק"מ מעיר גדולה.

3.3.3 בתוך 60 דקות כאשר הרכב המבוטח נמצא ברדיוס של מעל 50 ק"מ מעיר גדולה.

"עיר גדולה" – לעניין זה – ירושלים, ת"א, חיפה, באר שבע, אשדוד, ראשון לציון, כפר סבא, חדרה, טבריה, כרמיאל וקריית שמונה.

3.4 במקרים בהם נבצר ממבצע השירות להגיע במועדים המפורטים לעיל, יודיע על כך מבצע השירות למבוטח והמבוטח יהיה רשאי להזמין מונית באופן פרטי בתיאום וקבלת אישור מראש ולקבל זיכוי כספי מלא ממבצע השירות.

3.5 במקרים בהם לא ניתן לפנות את הרכב, אם עקב התערבות משטרה ואם עקב כל סיבה אחרת, יופעל השירות עם שחרור הרכב.

3.6 השירות לא יינתן ממגרשי האחסנה של משטרת ישראל.

3.7 הסעת הרכב המבוטח המעורב בתאונת דרכים ע"י נציג מבצע השירות. כאשר יש צורך כי נציג מבצע השירות ינהג ברכב הנפגע, גם אם בתנאי הפוליסה נקבעו מגבלות על הרשאים לנהוג ברכב, פוליסת הביטוח תיתן כיסוי ביטוחי לרכב המבוטח בהתאם לתנאי הפוליסה, גם אם כאשר ינהג בו מבצע השירות. מובהר בזאת, כי כתב הכיסוי הנ"ל מכסה אך ורק את הנוהג שיבצע את השירות ובעת מתן השירות על פי כתב שירות זה (במקרה שלא ניתן להסיע את הרכב המבוטח ידאג נציג מבצע השירות לתאם את גרירתו למוסך שיבחר ע"י המבוטח מתוך רשימת מוסכי הסדר שתוצע לו.

3.8 החתמת המבוטח על אישור לתיקון המבוטח במוסך אילו יובל הרכב המבוטח (במקום התאונה ועל גבי טפסים של המבטח) ובהמשך הגעת המבוטח למוסך לצורך קבלת הרכב לשביעות רצונו.

3.9 תאום מסירת רכב חליפי ע"י חברת השכרת רכב לשימוש של המבוטח (בביתו או במקום עבודתו של המבוטח) ותאום איסוף רכב המבוטח החליפי ע"י חברת השכרת הרכב מהמוסך לאחר שהמבוטח קיבל את רכבו לשביעות רצונו, בכל בכפוף לזכאותו של המבוטח לרכב חליפי ותנאיה של זכאות זו. השירות ניתן בין השעות 11:00-14:00. השירות אינו תקף במקרה שהרכב החלופי סופק ע"י המוסך. מובהר, כי אין בקבלת השירות לפי סעיף זה כדי לפטור את המבוטח מכל חובה המוטלת עליו עפ"י כל דין ובכלל זה, אך לא רק, המתנת נהג הרכב המבוטח במקום התאונה עד להגעת המשטרה, במקרה של תאונת דרכים עם נפגעים. בהתאם, ולשם הדוגמא, ככל שיידרש בנסיבות העניין מהמבוטח/נהג הרכב המבוטח להישאר במקום התאונה, כי אז לקיחת הרכב החליפי על ידו תהא רק לאחר שיותר לו לעזוב את מקום התאונה.

3.10 מובהר כי, לגבי שירותים שהענקתם אינה באחריות מבצע השירות, לא תהייה למבצע השירות כל אחריות כלפי המבוטח ולמבוטח לא תהייה כל טענה ולאו דרישה ולאו עילת תביעה כנגד מבצע השירות.

3.11 השירותים יינתנו במועד התאונה לרכב המבוטח בלבד ואין המבוטח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.

3.12 השירותים ניתנים 24 שעות ביממה, פרט ליום הכיפורים. בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילת החג ובמוצאי יום הכיפורים, יחודשו שירותי הרכב שלוש שעות לאחר סיומו.

3.13 מתן השירות מותנה בתיקונו של הרכב במוסך הסדר, בכך שהמבוטח מחזיק בכרטיס אשראי תקף, בכך שהמבוטח זכאי לקבל שירותי גרירה בהתאם לכתב השירות של הגורר ובכך שהמבוטח ימסור לנציג מבצע השירות ולצורך הערבת הרכב למוסך, תעודת ביטוח חובה תקפה של הרכב ואת רישיונות הרכב.

3.14 בנוסף, מתן השירות מותנה בתנאי גישה סבירים המאפשרים הגעה אל מקום התאונה.

4. קבלת השירות

4.1 נזקק המבוטח לאיזה מהשירותים, יפנה טלפונית למוקד ע"פ מספר הטלפון המצוין בפוליסה, יזדהה וימסור בשמו, מספר פוליסת הביטוח או תעודת זהות ו/או כל פרט שיידרש על מנת לזהותו כמבוטח הזכאי לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה וכן פרטים על מקום הימצאו המדויק של הרכב המבוטח.

4.2 פנה המבוטח למוקד ומסיבה כלשהי אין הוא מופיע ברישומי המוקד כזכאי לקבלת השירותים או איזה מהם, יוחתם המבוטח על כתב התחייבות לפיו הוא מתחייב לשאת במלוא עלות השירות הרלוונטי לפי מחירון מבצע השירות, במקרה שיתברר כי אינו בגדר המבוטח הזכאי לקבלת השירותים.

5. תקופת תוקפו של כתב השירות

5.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח.

5.2 הודיע המבוטח, למבצע השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא כל הודעה של מבצע השירות למבוטח.

6. ביטול כתב השירות

6.1 ביטול כתב השירות יהיה בהתאם להוראות פוליסת הביטוח והוראות הדין.

6.2 על אף האמור לעיל:

6.2.1 במקרה של סיום ההסכם עם מבצע השירות, וכל עוד המבוטח לא הגיע להסדר עם מבצע שירות אחר, רשאי המבוטח לבטל כתב שירות זה, בכפוף לאישור המפקח על הביטוח.

6.2.1 ביטול כתב שירות זה, ייכנס לתוקף באופן מיידי מרגע הודעת הביטול. במקרה כאמור, מקבל השירות יהיה זכאי להחזר כספי יחסי ממחיר כתב השירות ששילם. מובהר כי המקרה של נזק מוחלט או גניבה יפקע כתב השירות והמבוטח לא יהיה זכאי להחזר פרמיה.