

כתב שירות שירותי דרך וגרירה – 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.

(כפוף לרכישת הכיסוי במפרט)

כתב שירות זה יהיה בתוקף כל עוד נרכש וצוין במפרט הפוליסה

1. הגדרות

1.1 הפוליסה – פוליסת ביטוח מקיף לרכב שהוצאה על ידי איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ המזכה 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 נותן השירות – חברת שירותי דרך וגרירה כנקוב במפרט הפוליסה

2. הצהרות והתחייבויות נותן השירות

2.1 הוא בעל הידע, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, המשאבים, האמצעים, כוח האדם, הציוד 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 וחבל עזה (למעט שטחי הרשות הפלסטינאית), שהכניסה אליהם אינה אסורה ולא מוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי ובתנאי שלא קיימת סכנה לביטחונו של נותן השירות ובהתאם להמלצת הרשויות.

3. מהות השירותים

3.1 נותן השירות יספק שירותי "עזרה ראשונה" כמפורט בכתב השירות (להלן "שירותי רכב") במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים. בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילת החג ובמוצאי יום הכיפורים, יחודשו שירותי הרכב שלוש שעות לאחר סיומו.

3.2 המבוטח, כהגדרתו לעיל, זכאי לקבל את השירותים הבאים ללא תמורה וללא הגבלה של מס' פניות המשך תקופת הביטוח כנקוב במפרט הפוליסה.

3.2.1 גרירת הרכב המבוטח – בהתאם ובכפוף לתנאים הבאים:

3.2.1.1 הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל לכל מקום במדינת ישראל, והכל בכפוף לאמור בסעיף 2.4 לעיל.

3.2.1.2 קיים צורך לגרור את הרכב המבוטח כתוצאה מהיות הרכב המבוטח בלתי ניתן להפעלה עקב תאונת דרכים, או גניבה או תקלה שמקורה ברכב המבוטח ושיש בה כדי להשבית את הרכב המבוטח.

3.2.1.3 אין באפשרות נותן השירות להתניע את הרכב המבוטח או לבצע בו תיקון דרך במקום או לספק שירותי "עזרה ראשונה"

3.2.1.4 הרכב המבוטח נמצא על דרך וניתן לגרירה מיידית על ידי גורר תיקני. "דרך" – משמעותה כביש אספלט או שביל או מסלול לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי.

3.2.1.5 נותן השירות לא יגרור את הרכב המבוטח ממוסך או מרדיוס של 50 מטר ממוסך

3.2.1.6 נותן השירות רשאי לגרור כלי רכב נוספים באותה העת בה נגרר הרכב המבוטח

3.2.1.7 נותן השירות לא יספק שירות אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב המבוטח, או כתוצאה משימוש הרכב המבוטח בספורט תחרותי.

3.2.2 התנעת הרכב המבוטח –

3.2.2.1 לאחר התנעת הרכב המבוטח ולאז אישור מנותן השירות כי הרכב המבוטח כשיר לנסיעה, על המבוטח לנסוע ישירות למוסך.

3.2.2.2 במקרה ששירות זה ניתן לאחר השעה 17:00 ובעת שהמוסך סגור, הרי שבמקרה שבו הרכב המבוטח מתניע בבוקר שלמחרת באופן עצמאי, על המבוטח לנסוע ישירות, וכדבר ראשון באותו בוקר, למוסך.

3.2.2.3 במקרה ששירות זה ניתן לאחר השעה 17:00 ובעת שהמוסך סגור, הרי שבמקרה שבו הרכב המבוטח אינו מתניע בבוקר שלמחרת קבלת השירות, על המבוטח ליצור קשר עם נותן השירות עד השעה 08:00 באותו בוקר, על מנת לקבל שירות נוסף ללא תשלום, ולאחר קבלת השירות הנוסף כאמור, על המבוטח לנסוע במישרין למוסך

3.2.3 תיקוני דרך קלים – (החלפים יהיו על חשבון המבוטח)

3.2.4 חילוץ הרכב המבוטח –

3.2.4.1 חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לכביש, כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה או תקלה שמקורה ברכב המבוטח, ושיש בה להשבית את הרכב המבוטח, **ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות, וניתן לבצעו ע"י גורר תקני והציוד שבו, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר**

3.2.4.2 חילוץ הנובע מכל סיבה אחרת, לרבות שקיעת הרכב המבוטח, יינתן תמורת תשלום מוזל למבוטח בהתאם לסעיף 5

3.3 הגעת רכב השירות למקום בו נמצא הרכב המבוטח, תתבצע תוך פרק זמן שלא יעלה על חמש שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, **אלא אם תואם עם המבוטח ולא מי מטעמו, אחרת.**

3.4 שירות על פי כתב שירות זה, יינתן למבוטח ולכל מי שמחזיק כדין וברשות בעל הרכב ברכב המבוטח.

3.5 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה, היא אישית ואינה ניתנת להעברה.

3.6 במקרה של מכירת הרכב המבוטח, יפוג תוקפו של כתב שירות זה, לגבי אותו הרכב המבוטח.

3.7 הזכאות על פי כתב שירות זה, היא לגרירה אחת ללא תמורה או התנעה אחת ללא תמורה, של הרכב המבוטח, בגין מקרה אחד, או שורת מקרים הקשורים קשר סיבתי האחד לשני. במקרה של מחלוקת, יועבר הנושא להכרעת שמאי רכב מוסמך. במקרה שהשמאי יפסוק שלא היה קשר סיבתי בין המקרים, יישא נותן השירות בשכר טרחת השמאי. במקרה שהשמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים, יישא מקבל השירות בשכר טרחת השמאי. עד להכרעת השמאי, יינתן תשלום דחוי על ידי מקבל השירות.

3.8 שירות על פי כתב שירות זה, לרכב המבוטח שהוא עמוס או לרכב המבוטח שאינו ניתן להפעלה עקב תקר או תקרים בגלגלים, יינתן תמורת תשלום בהתאם לסעיף 5.

3.9 שירות על פי כתב שירות זה, יינתן בתנאי שתמצא אפשרות גישה ישירה לגורר תיקני.

3.10 שירות התנעה ותיקוני דרך, יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לניידת תיקוני דרך תקנית.

3.11 המבוטח יישא במלוא העלות שתחול על נותן השירות לצורך כניסה למגרש חנייה בתשלום ולא מעבר בכבישי אגרה לצורך מתן שירות בתוספת דמי טיפול שלא יעלו על 15 ₪.

3.12 שירות על פי כתב שירות זה, לרכב המבוטח מסוג 4X4 יינתן בהתאם לתנאי כתב שירות זה. למען הסר ספק, שירותי חילוץ ולא שירותי דרך וגרירה שלא על דרך, כמשמעות מונח זה בסעיף 3.2.1.4 לעיל, יינתן תמורת תשלום בהתאם לסעיף 3.2.4 (חילוץ הרכב המבוטח) וזמן הגעת רכב השירות יהיה בהתאם לנסיבות המקרה.

3.13 נותן השירות יחליט, על פי שיקול דעתו הבלעדית, לגבי סוג השירות שיינתן למבוטח, מבין שירותי הרכב שהוא מציע.

4. הזמנה וקבלת שירות

4.1 שירות על פי כתב שירות זה, יינתן למבוטח לאחר שמסר לנותן השירות את מלוא הפרטים הדרושים למתן השירות.

4.2 במקרה שפרטי הרכב המבוטח לא יופיעו ברישומי נותן השירות, נותן השירות לא יהיה חייב לספק את השירותים על פי כתב שירות זה, ללא תמורה, אלא אם המבוטח הציג מסמך בר תוקף המעיד על זכאותו לקבלת השירות, וכן מסמך נוסף המאפשר את זיהויו של המבוטח.

4.3 נותן השירות יעניק שירות על פי כתב שירות זה, לכל מי שטוען שהינו זכאי לקבל את השירות ולא הציג מסמך המעיד על זכאותו, זאת בתמורה לתשלום הוצאות השירות במקום, לפי תעריפי נותן השירות, ללקוחות שאינם מופיעים כזכאים לקבלת השירות ברישומי נותן השירות.

4.4 לקבלת החזר הסכום שנגבה עבור השירות, כאמור בסעיף 4.3 לעיל, יש להמציא לנותן השירות את המסמכים הבאים:

א. העתק מפוליסת הביטוח, שהייתה בתוקף במועד ביצוע השירות, לפיה המבוטח זכאי לקבל את השירות על פי כתב שירות זה.

ב. קבלה על הסכום שנגבה.

4.4.1 החזר כאמור, יבוצע תוך 30 יום, מיום שהיו בידי נותן השירות במסמכים האמורים לעיל.

4.4.2 מסכום ההחזר, יופחתו ההוצאות המנהליות של נותן השירות, הכרוכות בטיפול בהחזר בסך 35 ₪, למעט במקרים בהם הרכב המבוטח לא הופיע ברישומי נותן השירות מכל סיבה של עיכוב בעדכון פרטי הרכב המבוטח אצל נותן השירות ולא תקלה בהעברת המידע בין חברות הביטוח לבין נותן השירות.

4.5 במקרה שהמבוטח הזמין שירות כלשהו, ונותן השירות פעל למתן השירות, אך מסיבות התלויות במבוטח, השירות לא סופק, יחויב המבוטח בתשלום עבור שירות נוסף שהזמין בגין אותן נסיבות.

4.6 נותן השירות רשאי, לפי שיקול דעתו, במועדים שימצא לו לנכון, ועל מנת לקצר את משך ההמתנה לשירות, להודיע למבוטח כי נותן השירות מאפשר לו (לגבי השירות המסוים שהוזמן ובאותו מועד) להזמין את השירות שהמבוטח זכאי לו לפי כתב שירות זה, מכל גורם אחר שיבחר המבוטח על אחריותו. במקרה כזה, יחזיר נותן השירות למבוטח את התשלום ששילם לאותו גורם, וזאת כנגד הצגת חשבונית מס כדיון, עד לגובה התעריף המקסימאלי של נותן השירות, לביצוע אותו שירות במועד הרלוונטי ושהשירות נכלל במסגרת כתב שירות זה כשירות ללא תשלום.

5. הרחבת כתב השירות:

המבוטח יוכל לקבל את השירותים הבאים תמורת תשלום בהתאם למחיר אשר יתואם מראש עם מקבל השירות ובהתאם לטיפול הנדרש. התשלום יתבצע במעמד קבלת השירות:

5.1 שירות במקרה של אובדן \ גניבת מפתחות \ שלט \ מקודד (מפתח אימוביליזר) הרכב או השארתם בתוך הרכב או כל תקלה אשר מצריכה טיפול של מנעולן.

5.2 שירות אספקת דלק – במקרה שהרכב נתקע ללא דלק ועל מנת לאפשר לו להגיע בנסיעה אחת לתחנת דלק קרובה. למחיר השירות יתווסף מחיר הדלק.

5.3 גרירת רכב כתוצאה ממילוי דלק שאינו מתאים לרכב.

5.4 גרירת רכב עקב שמשוה שבורה שלא עקב תאונת דרכים או גניבה (קדמית ואחורית בלבד) לתחנת שירות תיקון שמשות הקרובה, בהתאם לרשימת התחנות הנמצאות בהסכם עם המבטח.

5.5 גרירת רכב עמוס או שירות לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר'ים בגלגלים או נזק לצמיגים.

5.6 גרירת רכב ממוסך למוסך או לכל יעד מבוקש, בכפוף לסעיף 3.1

5.7 גרירת רכב שהורד מהכביש ע"י רשות מוסמכת או רכב ללא רישוי שנת.

5.8 שירות הוצאת רכב מחניון או כל פעולה אחת הנדרשת על מנת לאפשר את גרירתו של הרכב על ידי גורר תקני.

5.9 שירות מפוצל – בחר המבוטח לפצל את השירות, יחשב המשך השירות כשירות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה ובגינו יזוכה בהנחה של 20% ממחירן נותן השירות.

5.10 החלפת נורות ברכב **וזאת במידה שהנורה המתאימה קיימת במלאי ניידת השירות.**

5.11 שירותי אחסנה ושמירה על הרכב באחד ממגרשי נותן השירות. העברת הרכב למגרש והחזרתו באחריות המבוטח.

5.12 חילוצים הנובעים כתוצאה משקיעת הרכב או שאינם כלולים בסעיפים 3.3 ו-3.13.

6. החלפת הרכב המבוטח

6.1 המבוטח רשאי להחליף את הרכב המבוטח, בכל עת שתקופת הביטוח בתוקף ("הרכב שהוחלף")

6.2 שינוי, החלפת כלי הרכב המבוטח יבוצע לפי דרישת המבוטח.

6.3 הזכאות לקבלת שירות עבור הרכב שהוחלף, תכנס לתוקף ממועד ביצוע ההחלפה כאמור.

6.4 התחייבותיו של נותן השירות על פי כתב שירות זה, לרכב המבוטח, יהיו בתוקף במלואם ביחס לרכב שהוחלף.

7. שמירה על הרכב המבוטח וסיום ביצוע השירות

7.1 המבוטח אחראי לשמירת הרכב המבוטח עד לקבלת שירותי הרכב.

7.2 כל נזק או אובדן או חוסר שיגרמו לרכב המבוטח ולא לתכולתו, עד למועד הגעת רכב השירות לרכב המבוטח, יהיו באחריותו של המבוטח.

7.3 נותן השירות לא יהא אחראי בכל מקרה לדברי ערך שהושארו ברכב המבוטח.

7.4 נותן השירות אחראי לשמירת הרכב המבוטח ממועד הגעתו לטפל הרכב המבוטח, לרבות בזמן חניית הרכב המבוטח בחניון לילה, ועד לסיום מתן השירות על ידו. סיום מתן השירות – הבאת הרכב המבוטח למקום אותו ציין המבוטח לאחר סיום הטיפול בו. **במקרה שבו בחר המבוטח להשאיר את המפתחות ברכב המבוטח ולא הורה לנותן השירות להשאירם ברכב לאחר סיום ביצוע השירות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך על המבוטח.**

7.5 נותן השירות רשאי להשאיר את הרכב המבוטח במקום שצוין על ידי המבוטח, והאחריות לקבלתו לשמירתו מאותו מועד ואילך, תהיה על המבוטח, בין אם יהיה מי שיקבל את הרכב המבוטח ובין אם לא.

7.6 במקרה שלא ניתן להביא את הרכב המבוטח בשעות העבודה למוסך אליו ביקש המבוטח לגרור את הרכב וזאת מסיבות התלויות בנותן השירות, נותן השירות ידאג לשמירה על הרכב המבוטח, והבאתו למוסך למחרת (למעט מקרה של שבת וחג) במקרה כזה, הוצאות האחסנה של הרכב המבוטח יחולו על נותן השירות.

7.7 במקרה שלא ניתן להביא את הרכב המבוטח, בשעות העבודה למוסך אליו ביקש המבוטח לגרור את הרכב, וזאת מסיבות התלויות במבוטח, והמבוטח בחר להשתמש בשירותי האחסנה והגרירה

השנייה של נותן השירות, יינתנו למבוטח שירותים אלה תמורת תשלום מוזל ביחס לתעריפים הרלוונטים באותו מועד, אצל נותן השירות.

8. נזקים

8.1 נותן השירות יפצה את המבוטח על כל נזק ישיר שיגרם לרכב המבוטח כתוצאה ממתן שירות על פי כתב שירות זה ובאשמת נותן השירות, בכפוף לכל דין.

8.2 פיצוי יינתן רק אם המבוטח יאפשר לנותן השירות לבדוק את הרכב המבוטח לפני תיקונו **ולא יאוחר מ-14 יום מיום קרות הנזק**.

8.3 בקרות הנזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, על המבוטח להודיע על כך לנותן השירות בהקדם האפשרי.

8.4 המבוטח ימציא לנותן השירות בהקדם פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים.

8.5 המבוטח חייב לאפשר לנציגי נותן השירות בדיקה מיידית או בכל מועד סביר שיקבע על ידי נותן השירות, של הנזק או האובדן ולהושיט כל עזרה סבירה בנסיבות העניין שיידרש בהקשר לכך.

8.6 **על המבוטח לקבל הסכמה בכתב מנותן השירות בטרם יוציא כל הוצאה לשם תיקון נזק, וזאת בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.**

8.7 **במידה ויש מחלוקת בין נותן השירות לבין מקבל השירות לגבי גובה הנזק ולא חבותו של נותן השירות, יוכל מקבל השירות להפעיל את ביטוח הרכב בכפוף לתנאי הפוליסה.**

9. תקופת הזכאות לקבלת השירות, ההתחייבות ותוקף כתב השירות

9.1 תקופת הזכאות לקבלת השירות הינה בהתאם לתקופת הביטוח כמצוין במפרט הפוליסה.

9.2 במקרה שבו מבוטח רוכש כיסוי על פי כתב שירות זה, במועד המאוחר מכניסה הפוליסה לתוקף, **התחייבויותיו של נותן השירות יכנסו לתוקף לאחר 10 ימים ממועד רכישת כתב שירות זה**, ויהיו בתוקף עד לתום תקופת הביטוח כמצוין במפרט הפוליסה, כל עוד הזכאות לקבלת השירות מצוינת במפרט הפוליסה.

10. ביטול כתב השירות

10.1 ביטול כתב השירות יהיה בהתאם להוראות פוליסת הביטוח והוראות הדין

10.2 על אף האמור לעיל:

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

ביטול כתב שירות זה, יכנס לתוקף באופן מידי מרגע הודעת הביטול. במקרה כאמור, מקבל השירות יהיה זכאי להחזר כספי יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.

10.2.2 מובהר כי במקרה של נזק מוחלט או גניבה יפקע כתב השירות והמבוטח לא יהיה זכאי להחזר פרמיה.

11. הצהרות המבוטח והתחייבויותיו

המבוטח מצהיר כי:

- 11.1 פרטי הרכב המבוטח הם אלה שנמסרו על ידי המבוטח למבטח וכי פרטים אלה נכונים.
- 11.2 כתב שירות זה ותנאיו מהווים חוזה בין המבוטח לבין נותן השירות.
- 11.3 בעת ההצטרפות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה, הרכב המבוטח תקין וניתן להפעלה מבחינה מכאנית.
- 11.4 ידוע למבוטח שפניה לגורם אחר לצורך קבלת שירות, ללא קבלת אישור מוקדם לכך ומראש מנותן השירות, לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, או חלק מהם, או בכל תשלום אחר גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליו מלכתחילה.
- 11.5 ידוע למבוטח שבמקרה של חריגה מהאמור בסעיף 2.4, יוכל לקבל שירות מגורם אחר על אחריותו, ולקבל החזר הוצאות בגין השירותים שהיה זכאי להם, אך לא יותר ממחירון נותן השירות שבתוקף, ובלבד שהודיע לנותן השירות (לפני הזמנת השירות מהגורם האחר) על ביטול הצורך במתן השירות על ידי נותן השירות.
- 11.6 ידוע למבוטח שנותן השירות אינו מחויב לסייע לו ולא למי מטעמו להגיע ליעד אליו ביקשו להגיע מלכתחילה, טרם הזדקקות לשירות.
- 11.7 ידוע למבוטח שכל הסכומים המפורטים בכתב שירות זה צמודים למדד והמחירים לצרכן האחרון שפורסם.

המבוטח מתחייב:

- 11.8 לנקוט באמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מנותן השירות עבור המבוטח או בשמו.
- 11.9 לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם יהא נותן השירות מחויב לספק שירות לרכב המבוטח, ע"פ כתב שירות זה.
- 11.10 להחזיר לנותן השירות את ההוצאות שהוציא לגרירת הרכב המבוטח על פי תעריף נותן השירות, בכל מקרה שיקבל פיצוי או שיפוי מצד ג' כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה.
- 11.11 להודיע לנותן השירות על קבלת כספים כנ"ל.
- 11.12 לאפשר לנותן השירות לגבות בשמו ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל המגיעות מצד ג' כלשהו, ולשם כך הוא מסכים ליפות את כוחו של נותן השירות לגבות את אותם כספים.
- 11.13 להחזיר לנותן השירות את הוצאות השירותים שסופקו לו. במידה שיסתבר כי לא היה זכאי לשירות עקב קיצור תקופת הביטוח או ביטול הביטוח ולא ביטול כתב שירות זה.
- 11.14 לקיים את כל שאר התחייבויות כמפורט בכתב שירות זה.

11.15 להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב המבוטח ניתן להפעלה מבחינה מכאנית.

הזמין המבוטח שירות על פי כתב שירות זה, ונותן השירות קבע שניתן היה להפעיל את הרכב המבוטח מבחינה מכאנית, לפני מתן השירות, יחויב המבוטח בתשלום לפי מחירון נותן השירות ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת שירות סרק