

## **כתב שירות שירותי דרך וגרירה – חברת ביטוח הפניקס**

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 הפניקס גרסה 12/2017.

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

### **א. מהות השירותים**

1. נותן השירות יעניק שירותי "עזרה ראשונה" כמפורט בכתב השירות (להלן – שירותי הרכב) במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים. (בכפוף למגבלות ביטחוניות כמפורט בפסקה א' 2 להלן) בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילתו ובמוצאי יום הכיפורים, יחודשו שירותי הרכב שלוש שעות לאחר סיומו.
2. השירותים יינתנו בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל ובתוך תחומי יהודה שומרון (למעט שטחי האוטונומיה) שהכניסה אליהם אינה אסורה ומוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי.
3. המנוי זכאי לקבל את שירותי הרכב הבאים ללא תמורה וללא הגבלה של מס' הפניות במשך תקופת המנוי.
- א. גרירת המכונית – בהתאם לתנאים הבאים:
  - א.1 הגרירה תהייה מכל מקום במדינת ישראל לכל מקום במדינת ישראל, בהתאם לאמור בפסקה א' 2 לעיל.
  - א.2 קיים צורך לגרור את המכונית כתוצאה מהיות המכונית בלתי ניתנת להפעלה עקב תאונת דרכים, או גניבה, או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשבית את הרכב.
  - א.3 אין באפשרות נותן השירות להתניע את המכונית או לבצע בה תיקון דרך במקום.
  - א.4 המכונית נמצאת על דרך וניתנת לגרירה מידית על ידי גורר תיקני. דרך משמעותה כביש אספלט או דרך שנשללה לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי.
  - א.5 נותן השירות לא יגרור את המכונית ממוסך או מרדיוס של 50 מטר ממוסך.
  - א.6 נותן השירות לא ייתן שירות אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב או מעיסוק בספורט תחרותי.
  - ב. התנעת המכונית
  - ג. תיקוני דרך קלים – (החלפים יהיו על חשבון המנוי)
  - ד. חילוץ המכונית – חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לכביש, כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשבית את הרכב ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות, וניתן לבצע ע"י גורר תקני והציוד שבו, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר. חילוץ הנובע מכל סיבה אחרת, לרבות שקיעת הרכב, יינתן למנוי תמורת תשלום מוזל. (חלפים יהיו על חשבון המנוי).
  - ה. שירות החלפת גלגל בתנאי שקיים ברכב גלגל חלופי תקין.
  4. הגעת רכב השירות לרכב המנוי תתבצע תוך פרק זמן שלא יעלה על שלוש שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם תואם עם המנוי אחרת וכן למעט במקרים חריגים כגון: אזורי מרוחקים, הערבה, אזורים בעלי סיכון בטחוני, מזג אוויר קיצוני וכו', בהם יינתן השירות בתוך פרק זמן שלא יעלה על חמש שעות.

5. שירותי הרכב יינתנו למנוי ולכל מי שיחזיק במכונית מטעמו וברשותו.
6. המנוי הינו אישי ואינו ניתן להעברה.
7. במקרה של מכירות המכונית יפוג תוקפו של כתב השירות לגבי אותה מכונית. המנוי רשאי להחליף את המכונית בכפוף לאמור בסעיף ד' ביטול המנוי/החלפת המכונית שלהלן.
8. המנוי זכאי רק לגרירה אחת ללא תמורה או התנעה אחת ללא תמורה בגין מקרה, 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, ישא נותן השירות בשכר טרחת השמאי. במקרה שהשמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים, ישא המנוי בשכר טרחת השמאי. עד הכרעת השמאי יינתנו על ידי המנוי המחאה דחויה או פרטי כרטיס אשראי לגיבוי.
9. שירותי רכב לרכב עמוס או לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר או תקרים בגלגלים יינתנו תמורת תשלום מוזל. (חלפים יהיו על חשבון המנוי).
10. שירותי גרירה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגורר תיקני.
11. שירותי התנעה ותיקוני דרך יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לניידת תיקוני דרך תיקנית.
12. המנוי ישא במלוא העלות שתחול על כלי השירות לצורך כניסה למגרש חנייה בתשלום ולא מעבר בכבישי אגרה לצורך מתן שירות.
13. שירות לרכב 4x4 יינתן בהתאם לתנאי כתב השירות כהגדרתם בפיסקה א' סעיף 3א' לעיל. שירותי חילוץ ולא שירותי דרך וגרירה שלא על דרך סלולה יינתנו למנוי תמורת תשלום מוזל וזמן הגעת רכב השירות יהיה בהתאם לנסיבות המקרה.
14. נותן השירות לבדו יבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב.

## **ב. הזמנה וקבלת שירות**

1. שירותי הרכב יינתנו למנוי לאחר שמסר הוא או מישהו מטעמו את מלוא הפרטים הדרושים למתן השירות, לאחד ממוקדי התפעול של נותן השירות.
2. א. במידה שפרטי מכוניתו של המנוי לא יופיעו ברישומי נותן השירות כמנוי בתוקף, נותן השירות לא יהיה חייב במתן שירות ללא תמורה של שירותי רכב למכונית המנוי, כל עוד לא הוצג מסמך בר תוקף המעיד על זכאות המנוי לקבלת שירותי רכב ומסמך נוסף המאפשר את זיהויו של המנוי.  
ב. שירותי הרכב יינתנו למנוי לאחר שמסר הוא או מישהו מטעמו את מלוא הפרטים הדרושים למתן השירות. הפרטים יימסרו לאחד ממוקדי התפעול של נותן השירות.
3. א. במידה שפרטי מכוניתו של המנוי לא יופיעו ברישומי נותן השירות כמנוי בתוקף, נותן השירות לא יהיה חייב במתן שירות ללא תמורה של שירותי רכב למכונית המנוי, כל עוד לא הוצג מסמך בר תוקף המעיד על זכאות המנוי לקבלת שירותי רכב ומסמך נוסף המאפשר את זיהויו של המנוי.  
ב. נותן השירות יעניק שירותי רכב לכל הטוען שהינו נמנה על מנוי נותן השירות ולא הציג מסמך המעיד על זכאותו, כנגד הפקדת ביטחון (המחאה/אשראי) עבור תשלום הוצאות השירות במקום, לפי תעריפי החברה ללקוחות שאינם מופיעים ברישומי החברה.

ג. במידה ולאחר בירור מול חברת הביטוח ולא ספק שירותי הדרך תובהר זכאות המבוטח, יוחזר אמצעי הביטחון למבוטח. במקרים בהם יובהר כי לא קיימת זכאות למבוטח, ימומש אמצעי הביטחון ע"י ספק השירותים.

ד. במידה והמנוי הזמין שירות כל שהוא ונותן השירות פעל למתן השירות, הרי במידה והשירות לא ניתן מסיבות הקשורות למנוי ושאינן תלויות בנותן השירות, יחויב המנוי בתשלום אם יזמין מנותן השירות שירות נוסף בגין אותן נסיבות.

ה. נותן השירות רשאי, לפי שיקול דעתו, במועדים שימצא לנכון ועל מנת לקצר את משך ההמתנה והשירות, להודיע למנוי כי הוא מאפשר לו (לגבי השירות המסוים שהוזמן ובאותו מועד) להזמין את השירות שהמנוי זכאי לו לפי כתב השירות, מכל גורם אחר שיבחר המנוי על אחריותו. במקרה כזה יחזיר נותן השירות למנוי את התשלום ששילם לאותו גורם, וזאת כנגד הצגת חשבונית מס כדין ובלבד שהסכום ששולם תואם ואושר מראש ואינו עולה על התעריפים התקפים של נותן השירות לביצוע אותו שירות במועד הרלוונטי ובלבד שהשירות נכלל במסגרת השירותים הניתנים למנוי ללא תשלום.

#### **ג. סייגים לכתב שירות זה**

**השירותים הבאים אינם מכוסים בכתב שירות זה:**

1. שירות במקרה של קלקול/אבדן מפתחות \ שלט \ מקודד (מפתח אימובילייזר) הרכב או השארתם בתוך הרכב.
2. גרירת רכב עמוס או שירות לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר'ים או נזק בגלגלים
3. גרירת רכב ממוסך למוסך או לכל יעד מבוקש.
4. גרירת רכב שהורד מהכביש ע"י רשות מוסמכת או רכב ללא רישוי שנתי.
5. שירות הוצאת רכב מחניון או כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת לאפשר את גרירתו של הרכב על ידי גורר תיקני.
6. שירות מפוצל (גרירת המשך לאחר גרירה המכוסה בכתב שירות זה, בגין אותה תקלה)
7. החלפת נורות ברכב.
8. שירותי אחסנה ושמירה על הרכב באחד ממגרשי החברה.
9. חילוץ הנובעים כתוצאה משקיעת הרכב.

#### **ד. ביטול המנוי/החלפת המכונת**

1. א. המנוי רשאי להחליף את המכונת נושאת המנוי בכל עת כל עוד תקופת המנוי בתוקף, ללא תמורה, באמצעות שינוי בפוליסת הביטוח.
- ב. הצהרות והתחייבויות המנוי על פי כתב שירות זה. וכן זכויותיה וחובותיה של נותן השירות ביחס למכונת יחולו על המכונת החדשה.
2. ביטול המנוי שנכלל בפוליסת הביטוח, עקב ביטול הפוליסה בשל נזק מוחלט או גניבה, לא יזכה את המנוי בהחזר פרמיה בכפוף לדיווח ע"י חברת הביטוח.

#### **ה. שמירת המכונת וסיום ביצוע השירות**

1. המנוי אחראי לשמירת מכוניתו עד לקבלת שירותי הרכב. כל נזק או אובדן או חוסר שיגרמו למכונית או לתכולתה עד הגעת השירות למכונית המנוי ותחילת מתן שירות, יהיו באחריות המנוי ולא באחריות נותן השירות. נותן השירות אינו אחראי לדברי ערך שהושארו במכונית במידה שאין המנוי מתלווה לרכב השירות.
2. נותן השירות אחראי לשמירת המכונית מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידה. סיום שירות גרירה משמעותו – הבאת המכונית למקום המבוקש. בחר המנוי להשאיר את המפתחות ברכב ולא הורה לנותן השירות להשאירם ברכב לאחר סיום ביצוע השירות. תחול האחריות על כל המשתמע מכך על המנוי.
3. נותן השירות רשאי להשאיר את מכונית המנוי במקום שצוין על ידי המנוי והאחריות לקבלתה ושמירתה באותו מועד תהייה על המנוי, בין אם היה מי שיקבל את הרכב ובין אם לא.
4. במידה ולא ניתן להביא את מכונית המנוי באשמת נותן השירות בשעות העבודה למוסך אליו נתבקשה לגררה, ידאג נותן השירות לשמירת המכונית והבאתה למוסך למחרת (למעט מקרה של שבת וחג) הוצאות האחסנה של מכונית במקרה כזה יחולו על נותן השירות.
5. במידה ולא ניתן להביא את מכונית המנוי (שלא באשמת נותן השירות) ובשעות העבודה, ליעד אליו נתבקש נותן השירות לגרור את הרכב ולחילופין בחר המנוי להשתמש בשירותי האחסנה והגרירה השנייה של נותן השירות, יינתנו שירותים אלה תמורת תשלום מוזל ביחס לתעריפים הרלוונטיים של נותן השירות באותו מועד.

## **ו. נזקים**

1. נותן השירות יפצה את המנוי על כל נזק ישיר שיגרם למכונית כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכל דין, פיצוי יינתן רק אם המנוי יאפשר לנותן השירות את בדיקת הרכב לפני תיקונו ולא יאחר מ-14 יום מיום קרות הנזק.
2. בקרות נזק או אבדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, על המנוי להודיע על כך לנותן השירות בהקדם האפשרי.
3. יש להמציא לנותן השירות בכל ההקדם פירוט בכתב של כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים על ידי המנוי.
4. המנוי 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 שתדרש בהקשר לכך.
5. לא תוצא על ידי המנוי כל הוצאה לשם תיקון נזק בלי הסכמה בכתב של נותן השירות, וזאת בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.

## **ז. תקופת המנוי ותוקף התחייבות על פי כתב השירות**

1. תקופת המנוי הנה בהתאם לתאריכי התוקף בפוליסת הביטוח ובלבד שאין מדובר בתוספת/הרחבה של פוליסת הביטוח.
2. כיסוי שירותי דרך שנובע מתוספת הרחבה לפוליסת הביטוח יכנס לתוקף רק לאחר שחלפו 10 ימים מיום הוצאת הכיסוי, זאת ובלבד שהכיסוי לא הוצא רטרואקטיבית.

3. נותן השירות אינו חייב לחדש את המנוי לתקופה או תקופות שירות נוספות.

4. נותן השירות רשאי לסרב לקבל כמנוי רכב זה או אחר מבלי שיחוייב במתן נימוקים וכן רשאי נותן השירות לקבל רכב כמנוי בהסתייגות או בהגבלות מסוימות בתנאי שהדבר הוסכם עם המנוי מראש.

#### ח. הצהרות המנוי והתחייבויותיו

1. המנוי מצהיר:

א. כי פרטי הרכב המפורטים הם אלה שנמסרו כל ידו במישרין או באמצעות סוכן/חברת הביטוח וכי פרטים אלה נכונים.

ב. כי ידוע לו כי כתב שירות זה נערך בהסכמתו בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.

ג. כי כתב השירות ותנאי מהווים חוזה בינו לבין נותן השירות.

ד. המכונת ניתנת להפעלה בשעת ההתקשרות עם נותן השירות.

ה. ידוע למבוטח שפניה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא קבלת אישור מוקדם לכך מראש ומנותן השירות לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, או חלק מהם, או בכל תשלום אחר, גם אם יהיה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליו.

ו. ידוע למבוטח שבמקרה של חריגה מהאמור בסעיף א' 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 בהתאם לסעיף ב' 2 ה.

2. המנוי מתחייב כדלקמן:

א. לנקוט באמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מנותן השירות עבור המנוי או בשמו.

ב. לנקוט אמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם יהא נותן השירות חייב לתת למנוי שירותי רכב.

ג. להחזיר לנותן השירות את ההוצאות שהוציא לגרירת המכונת לפי חשבון נותן השירות בכל מקרה שהמנוי יקבל פיצוי או שיפוי מצד ג' כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה.

ד. להודיע לנותן השירות על קבלת הכספים הנ"ל.

ה. לאפשר לנותן השירות לגבות בשם המנוי ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל המגיעות לו מצד ג' כל שהוא ולשם כך מסכים המנוי ליפות את כוחו של נותן השירות לגבות את אותם כספים.

ו. להחזיר לנותן השירות את הוצאות השירותים שסופקו לו במידה שיתברר כי לא היה זכאי לשירות עקב קיצור תוקף המנוי או ביטולו.

ז. לקיים את כל השאר ההתחייבויות כמפורט בכתב שירות זה.

ח. להמנע מלהזמין את שירותי רכב בעת שהרכב ניתן להפעלה מבחינה מכנית, הזמין המנוי שירות ונותן השירות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה מבחינה מכנית לפני מתן השירות, יחויב המנוי בתשלום לפי מחירון נותן השירות ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת סרק.