

כתב שירות לשירותי התנעה, גרירה וחילוץ לרכב שמשקלו עד 4 טון

כתב שירות זה הינו בתוקף רק אם צוין במפרט

1. הגדרות:

"החברה"	איילון חברה לביטוח בע"מ.
"הפוליסה"	פוליסה לביטוח רכב כמצוין במפרט שעל פיה מבטוח הרכב בחברה ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.
"המפרט"	הרשימה המצורפת לפוליסה והמהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מעת לעת.
"השירות"	שירותי התנעה, גרירה וחילוץ כמפורט להלן.
"רכב"	הרכב המצוין במפרט אשר בוטח במסגרת ועל פי הפוליסה, ואשר הוא תקין וכשיר לנסיעה במועד הצטרפות המבוטח.
"מקבל השירות"	המבוטח על פי הפוליסה וכן אף מי שמחזיק ברכב ו/או משתמש בו ברשותו או מטעמו של המבוטח ובלבד שהוא מחזיק ברישיון נהיגה בתוקף כנדרש בהתאם לתנאי הפוליסה.
"נותן השירות"	ספק השירות המפורט במפרט.
"המוקד"	מוקד נותן השירות הפועל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים.
	השירותים לא יינתנו 3 שעות לפני כניסתו ו-3 שעות לאחר סיומו של יום הכיפורים.
"תקופת השירות"	בהתאם לתקופת הביטוח הנקובה במפרט, אלא אם בוטל כתב שירות לפי תנאי הביטול הנקובים בו.

2. היקף השירות:

- 2.1 נותן השירות יעניק שירותי דרך וגרירה כמפורט בכתב השירות (להלן: "שירותי רכב"), 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט לערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 ואילך ופרט ליום הכיפורים עצמו ועד 3 שעות לאחר צאתו.
- 2.2 מקבל השירות זכאי לקבל שירותי רכב, באמצעות נותן השירות, ללא הגבלה של מספר הפניות במשך תקופת השירות.
- 2.3 השירותים יינתנו בתוך הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל ובתוך תחומי יהודה ושומרון בכפוף להוראות השלטונות, אך למעט שטחים בשליטה ו/או באחריות צבאית ו/או אזרחית של הרשות הפלשתינאית ו/או מי מטעמה ובתנאי שלא קיימת סכנה לביטחונם של נותן השירות בהתאם להמלצות הרשויות.
- 2.4 האמור לעניין היקף השירות כפוף לתנאי השירות, לכללים החלים ביחס לסוגי השירותים השונים ולסייגים והחריגים המפורטים להלן.
- 2.5 **התנעת הרכב ושירותי דרך - תיקוני דרך קלים:**
 - 2.5.1 התנעת הרכב - במקרה של תקלה ישירה במערכת ההצתה או המנוע.
 - 2.5.2 ככל שיש צורך בחלפים (כגון: מצבר), יסופקו החלפים ככל שיש ברשות נותן השירות חלפים מתאימים כאשר עלות החלפים תהיה על חשבון מקבל השירות.
 - 2.5.3 במידה ויותקן ברכב חלק חלופי (באופן זמני ככל שיש את החלק הנדרש ברשות נותן השירות) על מנת לאפשר לרכב להגיע למוסך על מקבל השירות למסור אמצעי תשלום לביטחון עד להחזרת החלק על ידו לנציג נותן השירות במקום מגוריו.
 - 2.5.4 החלפת חלפים או התקנת חלק חלופי יבוצעו באחריות נותן השירות **ולאחר אישורו וחתימתו של מקבל השירות על החלפה / התקנה כאמור.**
 - 2.5.5 **מובהר בזאת כי תיקוני דרך קלים מהווים תיקון זמני ועל מקבל השירות חלה החובה להגיע למוסך לשם ביצוע תיקון קבוע של התקלה.**
- 2.6 **גרירת הרכב:**
 - גרירת הרכב הזכאי לשירות (להלן: "הרכב") כפופה לתנאים המצטברים הבאים:
 - קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מכך שהרכב אינו ניתן להפעלה עקב:
 - 2.6.1 **תקלה מכאנית שמקורה ברכב ושיש בה להשביט את הרכב או תאונת דרכים או נזקים כתוצאה מגניבת הרכב.**
 - 2.6.2 **אין באפשרות נותן השירות להתניע את הרכב או לבצע בו תיקון דרך קל.**
 - 2.6.3 **הרכב נמצא על דרך וניתן לגרירה מידית על ידי גורר תיקני או עם סיוע בגוררים אחרים או בכלי עזר (לדוגמא: מתקן חילוץ מסוג דולי וכו' למעט מנוף). לעניין תנאי זה, "דרך" משמעותה: כביש אספלט או דרך שנכבשה לצורך תנועת כלי רכב, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי (וניתן להגיע לרכב באופן רגיל וחופשי). למען הסר ספק מובהר בזאת כי לא יינתן שירות לרכב ששקע בחול / בבוץ וכדומה.**
 - 2.6.4 **בידי נותן השירות הזכות להעביר רכב מגורר לגורר. כמו כן, לא חלה על נותן השירות החובה לבצע גרירה ישירה לרבות האפשרות של השארת הרכב במגרש / חניון לילה והבאתו למחרת ליעדו בהתאם לשיקול דעתו של ספק השירות.**
 - 2.6.5 **הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל לכל מקום במדינת ישראל, בכפוף לאמור בסעיף 2.3 לעיל.**
 - 2.7 **חילוץ הרכב:**
 - חילוץים קלים ממקומות הסמוכים לדרך, עקב אירוע תאונתי ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 15 דקות וניתן לבצעו על ידי גורר תקני או עם סיוע בגוררים אחרים או בכלי עזר למעט מנוף. חילוץ שיימשך מעבר ל- 15 דקות או חילוץ הנובע מכל סיבה אחרת, לרבות שקיעת הרכב, יינתן למקבל השירות תמורת תשלום בהתאם למחירון נותן השירות.

- 2.8 במקרה בו הרכב אינו ניתן להפעלה עקב תקר בצמיג או מספר תקרים בצמיגים, לרבות ברגי גלגל לא תקינים (גוז'ונים) תינתן גרירה עד לעסק העוסק בתיקון תקרים ברדיוס של כ- 30 ק"מ, גם אם מדובר בכלי רכב המגיע מהיצרן ללא גלגל חלופי.
- 2.9 **שירות טעינת רכב חשמלי:**
לעניין כיסוי זה, טעינת רכב חשמלי היא אספקת אנרגיה חשמלית להטענת הסוללה הראשית של הרכב. השירות יסופק באופן שיאפשר הגעה לתחנת טעינה קבועה, פעילה ותקינה קרובה.
- 2.9.1 הטעינה תיעשה על ידי נציג מטעם נותן השירות ולפי שיקול דעתו באחת מהאפשרויות שלהלן:
- 2.9.1.1 הטענת הרכב באמצעות תחנת טעינה נידת. יובהר כי נותן השירות מתחייב לספק אנרגיה לרכב אשר תאפשר לרכב לנוסע למרחק של עד 30 ק"מ או עד עמדת טעינה קבועה, פעילה ותקינה, הקרוב מביניהם, ובלבד שזמן ההטענה (נטו) בכל מקרה לא יעלה על 20 דקות ובלבד שהרכב ו/או הסוללה שבו תקינים.
- 2.9.1.2 גרירת הרכב (במקום הטענת הרכב) לתחנת טעינה קבועה, פעילה ותקינה הקרובה ביותר למקום האירוע ו/או לבית מקבל השירות, הקרוב מביניהם אך לא יותר מרדיוס של עד 30 ק"מ.
- 2.9.2 נציג נותן השירות לא יטעין רכב אשר למיטב הבנתו עלולה להיות קיימת בהטענתו סכנה בטיחותית.
- 2.10 **שירות החלפת גלגל:**
השירות יינתן למקבל השירות באמצעות נותן השירות וכמפורט להלן:
- 2.10.1 הגעת נציג מטעם נותן השירות למקום בו מצוי הרכב הזכאי לשירות, אשר יבצע את החלפת הגלגל הניזוק בגלגל חלופי.
- 2.10.2 השירות מותנה בקיום גלגל חלופי תקין ברכב.
- 2.10.3 השירות מותנה בתיקנות חלקי הגלגלים המוחלפים וחלקיהם (ברגים, אומים) וכן בהמצאות כלי העבודה הדרושים לשם ההחלפה.
- 2.10.4 השירות מותנה בכך שאין כל סכנה בטיחותית לנותן השירות בשל מיקום או מצב הרכב.
- 2.11 **שירות אספקת דלק:**
2.11.1 במקרה של רכב אשר אינו מניע בעקבות מחסור בדלק, לצורך אספקת הדלק, יגיע נציג מטעם נותן השירות למקום בו נמצא הרכב הזכאי לשירות ולפי שיקול דעתו יפעל באחת מהאפשרויות הבאות:
- 2.11.1.1 איסוף מקבל השירות והסעתו לתחנת דלק וחזרה לרכב, מקבל השירות ממלא דלק (על חשבונו) בכמות מספקת, נותן השירות מוודא שלאחר פעולה זו הרכב מניע וכשיר לנסיעה.
- 2.11.1.2 גרירת הרכב לתחנת הדלק הקרובה.
- 2.12 **שירות עד הבית - מונית לאחר תאונה:**
השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השירות באמצעות נותן השירות במידה ויש צורך לגרור את הרכב כתוצאה מתאונת דרכים וכמפורט להלן:
- 2.12.1 הגעת נציג מטעם נותן השירות לאחר קבלת הודעה על התאונה, למקום בו מצוי הרכב המעורב בתאונה על מנת לשחרר את מקבל השירות לדרכו וקבלת אחריות על הרכב זאת בהתאם ללוחות זמנים כמפורט להלן.
- 2.12.2 הגעת מונית למקום התאונה שתיקח את מקבל השירות למחוז חפצו למרחק של עד 60 ק"מ ממקום התאונה וזאת בהתאם ללוחות זמנים כמפורט להלן.
- 2.12.3 **לוחות זמנים:**
נציג מטעם נותן השירות יגיע למקום התאונה בתוך 90 דקות לאחר קבלת ההודעה על התאונה ובמקביל יזמין נותן השירות מונית למבוסח עד למרחק של 60 ק"מ ממקום התאונה.
- 2.12.4 במקרים בהם לא ניתן לפנות את הרכב ממקום האירוע, לרבות בשל קביעת משטרת ישראל, ואם בשל כל סיבה אחרת, יופעל השירות עם שחרור הרכב.
- 2.12.5 מובהר כי לגבי שירותים שאינם באחריות נותן השירות בהתאם לסעיף זה, לא תהיה לנותן השירות או לחברה כל אחריות כלפי מקבל השירות ולמקבל השירות לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או עילת תביעה כנגד נותן השירות ו/או החברה.
- 2.12.6 השירותים יינתנו במועד האירוע לרכב המעורב באירוע בלבד ואין מקבל השירות רשאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
- 2.12.7 השירותים ניתנים בשעות פעילות מוקד נותן השירות כמפורט לעיל.
- 2.12.8 השירותים כאמור בסעיף 2.12 לעיל יינתנו בכל הארץ למעט בשטחי יהודה ושומרון, הר הנגב, מצומת הערבה ואילת וכן בשטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות, עפ"י המלצות של רשויות הביטחון.
- 2.12.9 מתן השירות מותנה בתנאי שקיימים תנאים המאפשרים הגעה אל מקום התאונה.
- 2.13 **שירות פתיחת דלתות נעולות ברכב:**
שירות פתיחת דלתות נעולות ברכב לרכב שמפתחותיו ננעלו בתוכו יינתן בכפוף לחריגים המפורטים להלן:
- 2.13.1 תוצאות הפריצה, כולל נזקים לרכב באם ייגרמו יהיו באחריותו של מקבל השירות.
- 2.13.2 כל שירות המצריך הפעלת מנעולן יינתן בתשלום, התמחור בהתאם לנסיבות המקרה.

3. תנאי השירות:

- 3.1 כתב שירות זה בתוקף אם נרכש וצוין במפרט.
- 3.2 נותן השירות לבדו יקבע את סוג השירות שינתן לרכב מבין שירותי הרכב כאמור.
- 3.3 השירות יינתן בתוך פרק זמן שלא יעלה על 5 שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם תואם אחרת עם מקבל השירות, בכפוף ובהתאם לנסיבות המקרה, בהתחשב באילוצי מזג האוויר, זרימת התנועה ואירועים ביטחוניים.
- 3.4 השירות לא יינתן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות על פי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות או על פי הנחיות רשויות הביטחון. נותן השירות רשאי, אך לא חייב, לתת שירות גם באזורים אלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 3.5 השירות יינתן בתנאי שהרכב נמצא על "דרך" כהגדרתה בסעיף 2.6.3 לעיל.

3.6 מקבל השירות זכאי רק להתנעה או לגרירה או לחילוץ אחד מביניהם בגין מקרה או שורת מקרים הקשורים אחד בשני בקשר סיבתי. שירות נוסף בגין אותה תקלה יהא כרוך בתשלום ע"י מקבל השירות. בסמכותו הבלעדית של נותן השירות להחליט האם מקבל השירות זכאי לשירות הנוסף בזמן הזמנת השירות. לשירות חוזר בתוך פרק זמן של 30 יום בגין אותה תקלה לאחר שטופלה במוסך כמפורט בסעיף 2.5.4 לעיל יתבקש מקבל השירות להמציא אמצעי תשלום לביטחון כרטיס אשראי מקבל השירות יעביר לנותן השירות בתוך 14 יום ממועד קבלת השירות החוזר את חשבונית התיקון. מובהר בזאת כי נותן השירות רשאי לבדוק את קבלות התיקון ובמידת הצורך לשלוח חוקר לבדיקתן. לא המציא מקבל השירות קבלות תיקון בתוך פרק הזמן האמור או התברר כי לא תיקן מקבל השירות את רכבו לאחר התקלה הראשונית, יפרעו אמצעי התשלום שניתנו לביטחון.

ולמרות כל האמור בסעיף זה לעיל - במידה והציג הלקוח / המנוי אסמכתאות על תיקון הרכב בזמן הזמנת השירות השני, לא יילקחו ממנו פרטי כרטיס אשראי לביטחון.

3.7 השירות בחינונים יינתן בתנאי שתמצא אפשרות גישה ישירה לרכב השירות או לגורר לרבות במידה שיידרש מתן שירות ו/או גרירת רכב שנמצא מחניון מקורה. מקבל השירות יישא במלוא העלות אשר תחול על רכב השירות לצורך כניסה למגרש חנייה ו/או חניון בתשלום ו/או מעבר בכבישי אגרה לצורך מתן השירות.

3.8 על מקבל השירות לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם ייאלץ להשתמש בשירות זה.

3.9 מובהר בזאת כי השירותים הניתנים במסגרת כתב שירות זה אינם כוללים את הסעת הנהג ונוסעי הרכב למחוז חפצם - לרבות כל החזר כספי בגין כל אמצעי תחבורה בו השתמשו (רכב חלופי, מונית, אוטובוס וכיו"ב) למעט האמור בסעיף 2.12 שירות עד הבית - מונית לאחר תאונה.

4. הזמנת וקבלת השירות

4.1 מקבל השירות יפנה למוקד נותן השירות בטלפון המצוין במפרט ו/או בכל אמצעי דיגיטלי אחר שיעמיד נותן השירות וימסור את הפרטים שיתבקש על ידי נותן השירות.

4.2 במידה ופרטי הרכב של מקבל השירות לא יופיעו ברישומי נותן השירות כזכאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה, נותן השירות לא יהיה חייב במתן שירותי רכב ללא תמורה כל עוד לא הוצג מסמך המעיד על זכאות מקבל השירות לקבלת שירותי רכב וכן מסמך נוסף המאפשר את זיהוי של מקבל השירות.

4.3 למרות האמור לעיל, נותן השירות יעניק שירות לכל הטוען שהינו זכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה ולא הציג מסמך המעיד על זכאותו, בכפוף להפקדת אמצעי ביטחון (כרטיס אשראי) עבור תשלום בגין השירות בהתאם לתעריפי נותן השירות ללקוחות שאינם מופיעים ברישומי נותן השירות ו/או החברה.

4.4 במידה ולאחר בירור מול החברה ו/או נותן השירות תובהר זכאות מקבל השירות, יוחזר אמצעי הביטחון למקבל השירות. במקרים בהם יובהר כי לא קיימת זכאות למקבל השירות, ימומש אמצעי הביטחון ע"י נותן השירות.

4.5 בחר מקבל השירות לפצל את השירות, ייחשב המשך השירות בגין אותה תקלה / תאונה כשירות נוסף. שירות נוסף כאמור יינתן תמורת תשלום בהתאם למחירון של נותן השירות.

4.6 הזמנת שירות שבוטלה ע"י מקבל השירות, מסיבות שאינן קשורות בנותן השירות, אזי הזמנת שירות נוספת בגין אותה תקלה ונסיבות, תחויב בתשלום. היה ונסיבות הביטול אינן קשורות במקבל השירות, זכאי מקבל השירות לקבל שירות נוסף.

5. סייגים וחריגים:

5.1 הכיסוי אינו כולל שירות לרכב עמוס בסחורה / מטען. מובהר בזאת כי התקיימות החריג נתונה להחלטת נותן השירות בלבד.

5.2 הכיסוי אינו כולל גרירת הרכב ממוסך או מסביבתו הקרובה, במקרה ומדובר בתקלה חוזרת כהגדרתה בסעיף 3.6 להלן. לעניין חריג זה "סביבה קרובה" משמעותה: עד 0.5 ק"מ מהמוסך אליו נגרר הרכב לראשונה.

5.3 הכיסוי אינו כולל שירות בגין תקלה שנגרמה עקב טיפול ו/או תיקון שבוצע ברכב ע"י גורם בלתי מוסמך.

5.4 הכיסוי אינו כולל את הסעת הנהג ונוסעי הרכב למעט האמור בסעיף 2.12 שירות עד הבית - מונית לאחר תאונה.

5.5 הכיסוי אינו כולל שירות במקרה של תקלה בנורות הרכב או במגבי הרכב.

5.6 לא יינתן שירות לרכב ללא נוכחות מקבל השירות.

5.7 לא יינתן שירות במצב מלחמה, פעולות אויב, פיגועים חבלניים, התקוממות צבאית או עממית, מהפכה, נסיבות ביטחוניות, רעידת אדמה, הצפה, שיטפון, אירוע טבע קיצוני, אירוע גרעיני או רדיו אקטיבי, וכל אירוע אשר הפיצוי בגינו ניתן על פי חוקי ותקנות מדינת ישראל.

5.8 הכיסוי אינו כולל גרירת רכב שהורד מהכביש על ידי רשות מוסמכת או רכב ללא רישוי שנתי.

5.9 נותן השירות יוכל לספק את השירותים המפורטים בפרק זה (חריגים 5.1 עד 5.4 ובנוסף 5.8) על פי שיקול דעתו, במידת האפשר ובתשלום בלבד.

6. שמירת הרכב וסיום ביצוע השירות:

6.1 מקבל השירות אחראי לשמירת הרכב עד לקבלת השירות. כל נזק או אובדן או חוסר שייגרמו לרכב או לתכולתו עד הגעת נותן השירות לרכב לצורך מתן השירות, יהיה באחריות מקבל השירות.

6.2 נותן השירות אחראי לשמירת הרכב מהתחלת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידו. סיום מתן השירות משמעו: הבאת הרכב למקום שצוין על ידי מקבל השירות. נותן השירות רשאי להשאיר את הרכב במקום שצוין על ידי מקבל השירות והאחריות לקבלתו ולשמירתו, מאותו מועד תהיה על מקבל השירות, בין אם יהיה מי שיקבל את הרכב ובין אם לאו ובתנאי שהרכב הובא בשעות העבודה המקובלות.

6.3 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.

6.4 אם נותן השירות לא יכול להביא את הרכב למוסך או ליעד הגרירה שצוין מקבל השירות בשעות העבודה המקובלות, וזאת מסיבות התלויות בנותן השירות, ידאג נותן השירות לשמירת המכונית והבאתה ליעד למחרת (למעט שבתות וחגים) הוצאות האחסנה והשמירה של המכונית במקרה כזה יחולו על נותן השירות.

- 6.5 מובהר בזאת כי על מקבל השירות להוציא מהרכב כל רכוש או ציוד המצוי ברכב לפני גרירתו ו/או העברתו לטיפול.
- 6.6 נותן השירות ו/או החברה לא יהיו אחראים לחפצים אישיים מכל סוג שהוא לרבות כסף מזומן ו/או ציוד כלשהו אשר הושארו.

7. נזקים:

- 7.1 נותן השירות יפצה את מקבל השירות על כל נזק ישיר שייגרם לרכב כתוצאה ממתן שירות על פי כתב שירות זה, בכפוף לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], התשכ"ח - 1968. נותן השירות ו/או החברה לא יהיו אחראים לנזק תוצאתי ו/או עקיף ו/או נזקים כתוצאה מכח עליון.
- 7.2 בקרות נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב על פי כתב שירות זה, חובה על מקבל השירות להודיע על כך לנותן השירות תוך 72 שעות.
- 7.3 על מקבל השירות להמציא לנותן השירות, בהקדם האפשרי, פירוט בכתב של כל הנזקים.
- 7.4 על מקבל השירות לאפשר לנציגי נותן השירות ו/או לחברה בדיקה מיידית של הנזק או האבדן בכל מועד סביר שייקבע על ידי נותן השירות ו/או החברה, לצורך בחינת קיום אחריות של נותן השירות ו/או החברה והיקף הנזק ו/או האובדן ככל שנגרם, לרבות מתן אפשרות לתקן את הנזק ולהושיט עזרה ככל שתידרש בהקשר לכך.
- 7.5 **לא תוצא על ידי מקבל השירות כל הוצאה לשם תיקון הנזק ללא הסכמה בכתב של נותן השירות ו/או החברה וזאת בתנאי שעמדת נותן השירות ו/או החברה תינתן תוך פרק זמן סביר בהתאם לנסיבות. אי קיום תנאי זה יבטל את החבות לפיצוי בגין הנזק.**

8. זכות לקבל פיצוי מצד שלישי:

- 8.1 מקבל השירות אינו רשאי לוותר על זכות הפיצוי שיש לו כנגד צד שלישי כלשהו בקשר עם השירותים הניתנים במסגרת כתב שירות זה, לרבות במקרה של אחריות יצרן/יבואן לפי כתב האחריות שברשותו.
- 8.2 בכל מקרה שמקבל השירות יקבל פיצוי מצד שלישי כלשהו בעבור ביצוע שירות הניתן במסגרת כתב שירות זה, על מקבל השירות להחזיר לנותן השירות את ההוצאות שהוציא נותן השירות בקשר למתן שירותי הרכב למקבל השירות.

9. ביטול כתב שירות:

- 9.1 ביטול או פקיעת כתב השירות יהיה בהתאם להוראות המצוינות בפוליסה לעניין ביטול או הפקיעה של פוליסת ביטוח, בשינויים המחוייבים.
- 9.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 9.1 לעיל, החברה רשאית לבטל את כתב השירות במקרה של סיום התקשרות עם נותן השירות, וככל שהחברה לא הגיעה להסדר עם נותן שירות חלופי.
- 9.3 ביטול כתב השירות ייכנס לתוקף באופן מיידי מרגע ההודעה.
- 9.4 במקרה של ביטול כתב השירות לפני תום תקופת הביטוח מקבל השירות זכאי להחזר דמי ביטוח יחסיים לכיסוי זה למעט במקרה של אבדן גמור להלכה, יפקע כתב שירות זה עם שיפוי מקבל השירות על ידי החברה ולא תהיה למקבל השירות זכות להחזר דמי ביטוח (כולל דמי כתב השירות) או החזר כספי כלשהו.
- 9.5 החליף מקבל השירות את הרכב במהלך תקופת הביטוח ורכש כתב שירות גרירה, יוכל מקבל השירות, ובהסכמת החברה, להעביר את הכיסוי לפי כתב שירות זה לרכב החדש.

10. התחייבות נותן השירות:

- 10.1 השירותים יינתנו על ידי נותן השירות בפריסה גיאוגרפית נאותה, באמצעות בעלי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.
- 10.2 נותן השירות יקפיד על תקשורת יעילה וזמינה עם מקבל השירות.

11. כללי

- 11.1 כתב השירות כפוף לכל התנאים והסייגים של הפוליסה, אלא אם שונו במפורש בהרחבה זו.
- 11.2 מובהר בזאת כי לא יינתן החזר כספי כלשהו בגין שירותים הניתנים במסגרת כתב שירות זה. פניה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, בלא קבלת אישור מוקדם ובכתב מנותן השירות, לא תזכה את המבוטח בהחזר הוצאות, או חלק מהן, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליו.