

כתב שירות לשירותי התנועה, גרירה וחילוץ - רכב מסחרי מעל 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 מבוטח הרכב בחברה ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.
"המפרט"	הרשימה המצורפת לפוליסה והמהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מעת לעת.
"השירות"	שירותי התנועה, 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.
"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 וכן יום הכיפורים עצמו עד 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 להמלצת הרשויות.
- 2.4 האמור לעניין היקף השירות כפוף לתנאי השירות, לכללים החלים ביחס לסוגי השירותים השונים, ולסייגים והחריגים המפורטים להלן.
- 2.5 **התנועת הרכב ושירותי דרך - תיקוני דרך קלים:**
התנועת הרכב - במקרה של תקלה ישירה במערכת ההצתה או המנוע.
2.5.1 ככל שיש צורך בחלפים (כגון: מצבר) יסופקו החלפים, ככל שיש ברשות נותן השירות חלפים מתאימים כאשר עלות החלפים תהיה על חשבון מקבל השירות.
2.5.2 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.
2.5.3 החלפת חלפים או התקנת חלק חלופי יבוצעו באחריות נותן השירות **ולאחר אישורו וחתמתו של מקבל השירות על החלפה / התקנה כאמור.**
2.5.4 **מובהר בזאת כי תיקוני דרך קלים מהווים תיקון זמני. על 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:
2.6.1 קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מכך שהרכב אינו ניתן להפעלה עקב: תקלה מכאנית שמקורה ברכב ושיש בה להשבית 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 מיידית על ידי גורר תקני ללא סיוע בגוררים אחרים או בכלי עזר (לדוגמה: מנוף, מתקן חילוץ מסוג דולי וכו'). 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 / בבוצ 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).
הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל לכל מקום במדינת ישראל, ובכפוף לאמור בסעיף 2.3 לעיל, למוסך המורשה הקרוב.
2.6.5 נותן השירות יגרור את המשאית בלבד **והשירות לא יכלול את גרירת הנגרר/ים.**
2.6.6 **חילוץ הרכב:**
חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לדרך עקב אירוע תאונתי, ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 15 דקות, וניתן לבצעו באמצעות גורר תקני בלא סיוע בגוררים אחרים או כלי עזר (לדוגמה: מנוף, מתקן חילוץ מסוג דולי וכו'). חילוץ שימשך מעבר ל- 15 דקות או חילוץ הנובע מכל סיבה אחרת (לרבות שקיעת הרכב) יינתן למקבל השירות תמורת תשלום בהתאם למחירון נותן השירות.
2.6.7 הרכב אינו ניתן להפעלה עקב תקר בצמיג או מספר תקרים בצמיגים, לרבות ברגי גלגל לא תקינים (גז'ונים). תינתן גרירה עד לעסק העוסק בתיקון תקרים ברדיוס של כ-30 ק"מ, גם אם מדובר בכלי רכב המגיע מהיצרן ללא גלגל חלופי.

3. תנאי השירות:

- 3.1 כתב שירות זה בתוקף אם נרכש וצוין במפרט.
- 3.2 נותן השירות לבדו יקבע את סוג השירות שיינתן לרכב מבין שירותי הרכב כאמור.
- 3.3 השירות יינתן תוך 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 נמצע על "דרך" כהגדרתה בסעיף 2.6.3 לעיל.
- 3.6 מקבל השירות זכאי רק להתנעה או גרירה או חילוץ אחד בגין מקרה או שורת מקרים הקשורים אחד בשני בקשר סיבתי.
- 3.7 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 של 30 יום בגין אותה תקלה לאחר שטופלה במוסך כמפורט בסעיף 2.5.4 לעיל, יתבקש מקבל השירות להמציא אמצעי תשלום לביטחון (כרטיס אשראי או המחאה או מזומן). מקבל השירות יעביר לנותן השירות בתוך 14 יום ממועד קבלת השירות החוזר את חשבוניות 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 / המוני אסמכתאות על תיקון הרכב בזמן הזמנת השירות השני, לא יילקחו ממנו פרטי כרטיס אשראי לביטחון.
- 3.8 השירות בחניונים יינתן בתנאי שתמצא אפשרות גישה ישירה לגורר לרבות במידה שידרש מתן שירות ו/או גרירת רכב שנמצא בחניון מקורה. מובהר כי במקרה של גרירה או חילוץ רכב שנמצא בחניון מקורה השירות יהיה בתשלום של מקבל השירות.
- 3.9 מקבל השירות יישא במלוא העלות אשר תחול על ניידת השירות לצורך כניסה למגרש חנייה ו/או חניון בתשלום ו/או מעבר בכבישי אגרה לצורך מתן השירות.
- 3.10 על מקבל השירות לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם ייאלץ להשתמש בשירות זה.
- 3.11 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).**

4. הזמנת וקבלת השירות

- 4.1 מקבל השירות יפנה למוקד נותן השירות בטלפון כפי שמצוין במפרט ו/או בכל אמצעי דיגיטלי 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 יוברר 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. השירות הנוסף כאמור יינתן תמורת תשלום בהתאם למחירון של נותן השירות.
- 4.6 הזמנת שירות שבוטלה על ידי מקבל השירות, מסיבות שאינן קשורות בנותן השירות, אזי הזמנת שירות נוספת בגין אותה תקלה ונסיבות, תחויב בתשלום. היה ונסיבות הביטול נובעות מרשלנות של נותן השירות, זכאי מקבל השירות לקבל שירות נוסף.

5. סייגים וחריגים:

- 5.1 הכיסוי אינו כולל שירות לרכב עמוס בסחורה ו/או במטען. מובהר בזאת, כי התקיימות החריג נתונה להחלטת נותן השירות בלבד.
- 5.2 הכיסוי אינו כולל שירות לרכב שאין אפשרות להפעילו במקרה של אובדן מפתחות או השארתם בתוך הרכב, או במקרה של תקלה הדורשת מנעולן מוסמך ובכלל זה: נזק שנגרם למפתחות הרכב, נעילת הגה, נזק או אבדן שלט רחוק, אובדן מקודד וכיוצא בזה.
- 5.3 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.
- 5.4 הכיסוי אינו כולל שירות בגין תקלה שנגרמה עקב טיפול ו/או תיקון שבוצע ברכב ע"י גורם בלתי מוסמך.
- 5.5 הכיסוי אינו כולל את הסעת הנהג ונוסעי הרכב.
- 5.6 הכיסוי אינו כולל שירות במקרה של תקלה בנורות הרכב או במגבי הרכב.
- 5.7 לא יינתן שירות לרכב ללא נוכחות מקבל השירות.
- 5.8 לא יינתן שירות במצב מלחמה, פעולות איבה, פיגועים חבלניים, נסיבות ביטחוניות, התקוממות צבאית או עממית, מהפכה, רעידת אדמה, הצפה, שיטפון, אירוע טבע קיצוני, אירוע גרעיני או רדיואקטיבי, אירוע קטסטרופלי וכל אירוע אשר הפיצוי בגינו ניתן על ידי המדינה.
- 5.9 הכיסוי אינו כולל גרירת רכב שהורד מהכביש על ידי רשות מוסמכת או רכב ללא רישוי שנותי.
- 5.10 הכיסוי אינו כולל שירות החלפת גלגל ותיקון תקר.
- 5.11 הכיסוי אינו כולל ניקוז אוויר ממערכת הדלק, או גרירה בגין שימוש בדלק לא נכון ו/או מחסור בדלק.
- 5.12 נותן השירות יוכל לספק את השירותים המפורטים בפרק זה (חריגים 5.1 עד 5.4 ובנוסף 5.9) על פי שיקול דעתו, במידת האפשר ובתשלום בלבד.

6. שמירת הרכב וביצוע השירות:

- 6.1 מקבל השירות אחראי לשמירת הרכב עד לקבלת השירות. כל נזק או אבדן 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 מתחילת מתן השירות ועד סיום מתן השירות על ידו. סיום מתן השירות משמעו: הבאת הרכב למקום שצוין 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 שקיבל את הרכב ובין אם לאו.
- 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 לא ניתן להביא את הרכב בשעות העבודה המקובלות למוסך או ליעד הגרירה שצוין מקבל השירות 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 ו/או ציוד כלשהו אשר הושארו ברכב.**

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 מכך עליון.
- 7.2 בקרות נזק או אבדן 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 זכויות 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 שיתקבל 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 פקיעה של פוליסת הביטוח, בשינויים המחויבים.
- 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 המבוטח יהיה זכאי להחזר דמי ביטוח יחסיים לכיסוי זה למעט במקרה של אבדן גמור או אבדן גמור להלכה, יפקע כתב שירות זה עם שיפוי המבוטח על ידי החברה, ולא תהיה למבוטח זכות להחזר דמי ביטוח (כולל דמי כתב השירות) או החזר כספי כלשהו.
- 9.5 החליף המבוטח את הרכב במהלך תקופת הביטוח ורכש כתב שירות גרירה, יוכל המבוטח, בכפוף להסכמת 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.**