

כתב שירות: שירותי דרך וגרירה

אם צויין במפורש ברשימה כי "כתב שירות שירותי דרך וגרירה" בתוקף, יחולו הוראות כתב השירות שלהלן. המבטח יהיה אחראי על השירות הניתן במסגרת כתב השירות. כתב שירות זה כפוף לכל התנאים והסייגים של הפוליסה אליה צורף, אלא אם שונו במפורש בכתב שירות זה.

1. הגדרות

"הרכב הזכאי לשירות" - רכב פרטי, או מסחרי עד 3.5 טון, שפרטיו רשומים ברשימה, ואשר הוא תקין וכשיר לנסיעה במועד התחלת הכיסוי.

"כתב השירות" - מסמך זה המפרט את השירותים והתנאים לקבלת השירות ע"י נותן השירות.

"נותן השירות" - המצוין ברשימה.

"מוקד השירות" - מוקד השרות של נותן השירות בטלפון המצוין ברשימה.

"מקבל השירות" - מבוטח אשר כלי הרכב שלו מבוטח בפוליסת רכב של המבטח וברשימה צוין כי כתב שירות זה בתוקף (להלן: גם "המבוטח").

"תקופת השירות" - בהתאם לתקופת הביטוח הנקובה ברשימה.

2. היקף השירות

- 2.1. נותן השירות יעניק שירותי דרך וגרירה כמפורט בכתב השירות (להלן "שירותי רכב") 24 שעות ביממה, 364 ימים בשנה, פרט לערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 וביום הכיפורים עצמו עד 3 שעות לאחר צאתו.
- 2.2. מקבל השירות זכאי לקבל שירותי דרך וגרירה בלא הגבלה של מספר הפניות במשך תקופת השירות. למרות האמור בסעיף זה, מקבל השירות זכאי רק לגרירה אחת או להתנעה אחת בלא תמורה בשל מקרה או שורת מקרים הקשורים זה בזה בקשר סיבתי.
- 2.3. השירותים יינתנו על פי בקשת מקבל השירות, בכל רחבי מדינת ישראל לרבות יהודה ושומרון בכפוף להוראות השלטונות אך למעט שטחים בשליטה ו/או אחריות צבאית ו/או אזרחית של הרשות הפלשתינאית ו/או מי מטעמה, ולמעט שטחים אשר הכניסה אליהם בלתי אפשרית כתוצאה ממצב לוחמה או מהומות אינתיפאדה.
- 2.4. גרירת הרכב הזכאי לשירות (להלן "הרכב") כפופה לתנאים האלה:
 - 2.4.1. הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל, לכל מקום במדינת ישראל, חוץ מאשר אל שטחי האוטונומיה ובכפוף לסעיף 2.3 לעיל;
 - 2.4.2. קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיות הרכב בלתי ניתן להפעלה עקב תאונת דרכים, תקלה מכנית או חשמלית שמקורה ברכב ושיש בה להשבית את הרכב או גניבה;
 - 2.4.3. אין באפשרות נותן השירות להתניע את הרכב או לבצע בו תיקון-דרך במקום או לתת "עזרה ראשונה";
 - 2.4.4. הרכב נמצא על דרך ואפשר לגרור אותו מיידית. "דרך" משמעותה: כביש אספלט או דרך שנסללה לצורך תנועת כלי רכב בעלי הנעה 4x2, מקום חנייה מסודר או מקום חנייה פרטי, לא מקורים, שאליהם יש גישה ישירה עם גרר רגיל.
 - 2.4.5. גרירה באמצעות "דולי" ככל שתתבצע כפופה להשתתפות עצמית הנקובה בדף הרשימה.
 - 2.4.6. חילוץ הרכב: חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לדרך, בעקבות תאונת דרכים, ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות ואפשר לבצעו באמצעות גורר תקני בלא סיוע בגוררים אחרים או בכלי עזר מיוחדים כגון מנוף, או כל אמצעי מיוחד אחר. חילוץ הנובע מכל סיבה אחרת, כולל שקיעת הרכב, יינתן תמורת תשלום בהנחה ממחירון נותן השירות.

2.4.7. שירותי הגרירה יינתנו בתנאי שתימצא גישה ישירה לרכב השירות.

2.4.8. השירות יינתן רק להתנעה אחת או לגרירה אחת או לחילוץ אחד בגין מקרה או שורת מקרים הקשורים אחד בשני. שירות נוסף בגין אותה תקלה יהא כרוך בתשלום. בסמכות נותן השירות להחליט בלעדית האם מקבל השירות זכאי לשירות הנוסף בזמן הזמנת השירות. לשירות נוסף בגין אותה תקלה אשר טופלה במוסד וחזרה על עצמה בפרק זמן של 30 יום, יתבקש מקבל השירות להמציא אמצעי תשלום לביטחון (כרטיס אשראי או המחאה או מזומן). מקבל השירות יעביר למוקד אנקור בתוך 14 יום ממועד קבלת השירות החוזר את קבלות התיקון. מובהר בזאת, כי מוקד אנקור 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, ייפרעו אמצעי התשלום שניתנו לביטחון.

2.4.9. נותן השירות לבדו יבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב כאמור.

2.5. התנעת הרכב ושירותי דרך

2.5.1. השירות הוא לתיקוני דרך קלים (החלפים יהיו על חשבון מקבל השירות).

2.5.2. מובהר, כי תיקוני דרך קלים הם תיקון זמני. על מקבל השירות להגיע ישירות למוסד מורשה לתיקון קבוע של התקלה. אם יותקן ברכב "חלק ליווי" כדי לאפשר לרכב להגיע למוסד, על מקבל השירות למסור אמצעי תשלום לביטחון להחזרת החלק על ידו לנציג נותן השירות בקרבת מקום מגוריו.

2.6. חריגים וסייגים לשירות התנעה ושירותי דרך

- 2.6.1. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב הנמצא במוסד או בסביבתו הקרובה.
- 2.6.2. הכיסוי אינו כולל שירות אם גורם בלתי מוסמך ערך בדיקה/טיפול/תיקון ברכב.
- 2.6.3. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב עמוס בסחורה ו/או במטען.
- 2.6.4. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב, עקב מחסור בדלק. שירות אספקת דלק או גרירת הרכב לתחנת הדלק הקרובה יינתן בתשלום כפי שיפורסם באתר נותן השירות
- 2.6.5. הכיסוי אינו כולל גרירת רכב שנמצא בחניון מקורה.
- 2.6.6. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב, שאין אפשרות להפעילו עקב תקר או תקר בגלגלים.
- 2.6.7. הכיסוי אינו כולל שירות לרכב, שאין אפשרות להפעילו עקב תקלה הנובעת מבעיה הקשורה במנעול (כנזק או אבדן מפתחות, השארתם בתוך הרכב, אי התאמתם או נעילת הגה, נזק או אבדן שלט רחוק, אבדן מקודד וכיוצא בכך).
- 2.6.8. הכיסוי אינו כולל את הסעת הנהג ונוסעי הרכב.
- 2.6.9. הכיסוי אינו כולל שירות במקרה של תקלה בנורות הרכב או במגבי הרכב. החלפת נורות או מגבים תיעשה בתשלום, אם אלה קיימים במלאי ניידת השירות.
- 2.6.10. השירות אינו כולל רכב שלא עבר מבחן רישוי במהלך תקופת הביטוח.
- 2.6.11. נותן השירות יוכל לספק את השירותים המפורטים בפרק זה (2.6.1 עד 2.6.10) בהתאם לשיקול דעתו, במידת האפשר ובתשלום בלבד.
- 2.6.12. מקבל השירות יישא במלוא העלות שתחול על רכב השירות, לצורך מתן השירות, לרבות כניסה למגרש חנייה או חניון בתשלום ומעבר בכבישי אגרה, בתוספת דמי טיפול שלא יעלו על 15 ₪.
- 2.6.13. נותן השירות לא ייתן שירות במצב מלחמה, פעולות איבה, פיגוע חבלני, גיוס כללי, רעידת אדמה, הצפה, שיטפון, אירוע טבע קיצוני, אירוע גרעיני או רדיואקטיבי, אירוע קטסטרופאלי ואירוע שהפיצוי בגינו ניתן על-ידי המדינה.

3. הזמנת השירות

- 3.1. נזקק מקבל השירות לאיזה מהשירותים, יפנה טלפונית ו / או בכל אמצעי דיגיטלי אחר שהעמיד נותן השירות למוקד נותן השירות, יזדהה בשמו, מספר פוליסת הביטוח וכל פרט שיידרש על מנת לזהותו כמקבל השירות הזכאי לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה.
- 3.2. שירותי הרכב יינתנו למקבל השירות רק לאחר שמסר מקבל השירות או מישהו מטעמו

הודעה לאחד ממוקדי נותן השירות

3.3. **נותן השירות לא יהיה חייב לתת שירותי רכב שפרטיו אינם מופיעים ברשימותיו או ברשימת המבטח.**

3.4. במקרה בו לא הופיע הרכב כמנוי ברשימת נותן השירות, יחויב מזמין השירות באמצעות כרטיס האשראי, שפרטיו ימסרו בעת הזמנת השירות, בעלות השירות.

3.5. הסכום שיגבה עבור השירות יוחזר אם יוכיח מקבל השירות, תוך 30 יום מעת הזמנת השירות, כי היה מנוי בעת קבלת השירות, זאת ע"י הצגת פוליסת ביטוח המזכה אותו בשירות, בצירוף קבלה על הסכום שנגבה ממנו.

3.6. בחר מקבל השירות לפצל את השירות, יחשב המשך השירות כשירות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה ובגינו יזכה מקבל השירות בהנחה של 20% ממחירון נותן השירות, לרבות אחסנת לילה שנתבקשה על ידי מקבל השירות.

3.7. אם השירות לא ניתן מסיבות שאינן תלויות בנותן השירות, ונותן השירות פעל למתן השירות, יחויב מקבל השירות בתשלום עבור קריאת סרק.

3.8. הגעת רכב השירות תתבצע בתוך פרק זמן שלא יעלה על חמש שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם תואם אחרת עם מקבל השירות.

3.9. במקרה של מחלוקת, יועבר הנושא להכרעת שמאי רכב מוסמך: אם השמאי יפסוק שלא היה קשר סיבתי בין המקרים, יישא נותן השירות בשכר טרחת השמאי; אם השמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים, יישא מקבל השירות בשכר טרחת השמאי ובעלות השירות שניתן. עד להכרעת השמאי יינתן על ידי מקבל השירות תשלום דחוי.

3.10. זמן להגעת נותן השירות לזכאי הוא עד 5 שעות מרגע פתיחת הקריאה במערכות נותן השירות; זאת למעט מקרים בהם יחול עיכוב כתוצאה מסיבות אשר אינן תלויות בנותן השירות.

4. **החלפת רכב וביטול כתב השירות**

4.1. מקבל השירות רשאי להחליף את הרכב מושא המנוי בכל עת במהלך תקופת השירות, ללא תמורה.

4.2. ביטול כתב השירות יהיה בהתאם להוראות המצוינות לעניין ביטול של פוליסת הביטוח, בשינויים המחויבים.

4.3. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף הקודם (4.1), המבטח רשאי לבטל את כתב השירות במקרה של סיום התקשרות עם נותן השירות המצוין ברשימה והביטול יכנס לתוקף באופן מידי מרגע ההודעה. במקרה כאמור המבוטח יהא זכאי להחזר דמי ביטוח יחסיים לכיסוי זה.

5. **שמירת הרכב וסיום ביצוע השירות**

5.1. מקבל השירות אחראי לשמירת הרכב עד לקבלת שירותי הרכב. כל נזק או אובדן או חוסר שייגרמו לרכב או לתכולתו עד הגעת רכב השירות לרכב למתן השירות יהיה באחריות מקבל השירות, ועל מקבל השירות לרוקן את הרכב מפריטים, מצויד כולל פריטים אישיים, תקליטורים, פנל נשלף לרדיו-דיסק וכדומה.

5.2. **מובהר, כי נותן השירות לא יהיה אחראי לצויד לא לפריטים כלשהם שנותרו ברכב.**

5.3. נותן השירות אחראי לשמירת הרכב מהתחלת מתן השירות ועד לסיום השירות על ידו. סיום שירות גרירה משמעו: הבאת הרכב למקום שצוין על ידי מקבל השירות. אם בחר מקבל השירות להשאיר את המפתחות ברכב או הורה לנותן השירות להשאירם ברכב לאחר סיום השירות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך על מקבל השירות.

5.4. נותן השירות רשאי להשאיר את הרכב במקום שצוין על ידי מקבל השירות והאחריות לקבלתו ולשמירתו, מאותו מועד ואילך, תהיה על אחריות מקבל השירות, אם היה מי שיקבל את הרכב ואם לאו.

5.5. אם נותן השירות לא יכול להביא את הרכב למוסד שציין מקבל השירות בשעות העבודה מסיבות התלויות בנותן השירות, הרכב יאוחסן וייגרר למוסד למחרת (למעט מקרה של שבת וחג) על חשבון נותן השירות.

5.6. **הכיסוי אינו כולל שירות לרכב עמוס בסחורה או במטען.** אם מקבל השירות ישאיר פריטי סחורה או מטען או פריט כלשהו ברכב מבלי לידע את נותן השירות, יהיו פריטים אלו באחריותו הבלעדית של מקבל השירות ולנותן השירות לא תהיה כל אחריות לכך.

6. **נזקים**

- 6.1. נותן השירות יפצה את מקבל השירות על כל נזק ישיר שייגרם לרכב כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכללי פקודת הנזיקין נוסח חדש- התשכ"ח – 1968.
- 6.2. בקרות נזק או אבדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, חובה על מקבל השירות להודיע על כך לנותן השירות בהקדם האפשרי.
- 6.3. מקבל השירות חייב להמציא לנותן השירות, בהקדם האפשרי, פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הניזוקים.
- 6.4. מקבל השירות יאפשר לנציגי נותן השירות בדיקה מיידית של הנזק או האבדן בכל מועד סביר שיקבע על ידי נותן השירות ולהושיט עזרה ככל שתידרש בהקשר לכך.
- 6.5. מקבל השירות לא ישלם על תיקון נזק ללא הסכמה מראש ובכתב של נותן השירות, ובתנאי שתינתן בתוך 7 ימי עסקים. אי מילוי תנאי זה יבטל את חובות נותן השירות לפיצוי בגין הנזק.
- 6.6. **בשום מקרה לא יהיו נותן השירות או מי מטעמו ו/או המבטח אחראי לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רווח או חסרונות צפויים או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השירות הודעה בדבר אפשרות לקיום הנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדי או שליחי או שולחי נותן השירות.**
- 6.7. במקרה של דו"ח בגין עבירת תנועה / דו"ח חניה אשר מקבל השירות הוכיח כי בוצעו ע"י נותן השירות או מי מטעמו, יישא נותן השירות בעלות הדו"ח במלואה או ישפה את מקבל השירות במידה ונשא מקבל השירות בתשלום, זאת תוך 7 ימים מיום דרישת מקבל השירות, המנומקת והמוכחת בכתב.
7. **הצהרות מקבל השירות והתחייבויותיו**
 - 7.1. מקבל השירות מצהיר כי:
 - 7.1.1. הרכב היה תקין וכשיר לנסיעה בשעת ההתקשרות עם נותן השירות.
 - 7.1.2. פרטי הרכב המפורטים הם אלה שנמסרו על ידו במישרין או באמצעות סוכנו וכי פרטים אלו נכונים.
 - 7.1.3. כתב שירות זה נערך בהסכמתו בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
 - 7.1.4. כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בין מקבל השירות לבין נותן השירות.
 - 7.1.5. ידוע לו שפנייה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, בלא קבלת אישור מוקדם ובכתב מנותן השירות, לא תזכה אותו בהחזר ההוצאות, או חלק מהן, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליו.
 - 7.2. מקבל השירות מתחייב כלהלן:
 - 7.2.1. לנקוט בכל אמצעי הזהירות הסבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מנותן השירות בעבור מקבל השירות או בשמו.
 - 7.2.2. לנקוט אמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם יהיה נותן השירות חייב לתת לו שירותי רכב.
 - 7.2.3. להחזיר לנותן השירות את ההוצאות שהוציא נותן השירות בקשר למתן שירותי הרכב למקבל השירות, בכל מקרה שיתקבל פיצוי או שיפוי מצד שלישי כלשהו בעבור ביצוע אותה גרירה.
 - 7.2.4. להודיע לנותן השירות על קבלת כספים כנ"ל.
 - 7.2.5. לאפשר לנותן השירות לגבות בשם מקבל השירות את ההוצאות בגין השירות המגיעות מצד שלישי כלשהו ולשם כך מקבל השירות מסכים ליפות את כוחו של נותן השירות לגבות את הכספים האלה.
 - 7.2.6. לקיים את כל ההתחייבויות כמפורט בכתב שירות זה.
 - 7.2.7. להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן להפעלה מבחינה מכאנית וכשיר לנסוע כחוק.

7.2.8. הזמין מקבל השירות שירות ונותן השירות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה מבחינה מכאנית לפני מתן השירות, יחויב מקבל השירות בתשלום לפי מחירון נותן השירות.

8. הצהרות נותן השירות והתחייבויותיו

- 8.1. השירות יינתן על ידי גורמים מקצועיים לסוג השירות.
- 8.2. השירות יינתן על ידי נותן השירות בפריסה גיאוגרפית נאותה, באמצעות בעלי מקצוע מיומנים, לפי העניין, ורלוונטיים לסוג השירות.
- 8.3. נותן השירות יקיים תקשורת יעילה עם המבוטחים.

הרחבת "כתב השירות לשירותי דרך וגרירה" לרכב חשמלי

מסמך זה מהווה הרחבה "לכתב השירות לשירותי דרך וגרירה" המופיע לעיל באמצעות ספק השירות המצוין במפרט. כתב שירות זה מפרט את השירותים הנוספים (המותנים ברכישת ההרחבה) שהמבוטח זכאי להם, את הזכויות והחובות ההדדיות של המבוטח ושל "נותן השירות".

1. הגדרות

בכתב שירות זה תהיה למונחים המפורטים שלהלן המשמעות המיוחדת להם בצידם:

"הרכב הזכאי לשירות" - הרכב המבוטח בפוליסת הביטוח, שפרטיו רשומים במפרט, ואשר בוטח במסגרת הפוליסה ועל-פיה.

"נותן השירות" - כמצוין במפרט הפוליסה.

"המוקד" - מוקד נותן השירות המופעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה למעט ביום הכיפורים. השירותים לא יינתנו שלוש שעות לפני התחלתו ושלוש שעות לאחר סיומו.

"מקבל השירות" - המבוטח בפוליסת הביטוח וכן כל מי שמורשה לנהוג ברכב מטעמו.

2. כללי

2.1. נותן השירות יספק למבוטח, במשך תקופת הביטוח, את שירותי "חבילת שירותי דרך מורחבת לרכב חשמלי" בהתאם ובכפוף לאמור בכתב שירות זה.

2.2. למען הסר ספק, השירות על-פי כתב שירות זה, אינו כולל כל תשלום אחר או נוסף, הנלווה לשירות או נובע ממנו, כולל: תשלום הוצאות טעינה, למעט טעינה על פי תנאי כתב שירות זה, תשלומים בגין אחזקת הרכב ותשלום אגרת תיקונים ברכב הזכאי לשירות.

2.3. השירותים יינתנו לרכב הזכאי לשירות בלבד ואין מקבל השירות זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לרכב אחר, למעט אם הוחלף הרכב המבוטח, נערכה תוספת החלפת רכב לפוליסה וניתנה הסכמה מראש, של נותן השירות, להחלפת הרכב המבוטח.

2.4. נבצר מנותן השירות לספק את השירות מכל סיבה שבשליטתו, ואושר הדבר על ידי נותן השירות למבוטח, ישלם נותן השירות ישירות למבוטח את הסכום הסביר הנדרש לביצוע השירות, אשר שולם על-ידי המבוטח, תמורת הצגת קבלה. תשלום זה יבוא במקום מתן השירות, כפיצוי קבוע ומוסכם למקבל השירות, ולמקבל השירות לא תהיה כל טענה נגד נותן השירות בקשר לכך.

3. השירותים הנוספים בהרחבה זו

3.1. **שירות החלפת גלגל** - הגעת נציג מטעם נותן השירות למקום בו מצוי הרכב הזכאי לשירות, אשר יבצע את החלפת הגלגל עם התקר בגלגל החלופי שברכב, וזאת אך ורק אם:

- 3.1.1 קיים גלגל חלופי תקין ברכב.
- 3.1.2 חלקי הגלגלים המוחלפים וחלקיהם (ברגים, אומים) תקינים.
- 3.1.3 בכל מקרה של תקר בגלגל, אם הרכב מגיע מהיצרן ללא גלגל חלופי, יינתן שירות גרירה עד לפנצ'ריה הקרובה ביותר למקום בו מצוי הרכב הזכאי לשירות ומקסימום עד למרחק של 30 ק"מ, אם קיים צורך בגרירה של מעל 30 ק"מ, יסופק ללקוח שירות במחיר מוזל.
- 3.2 **שירות טעינת רכב חשמלי** - לצורך טעינת רכב הזכאי לשירות, יגיע נציג מטעם נותן השירות לרכב הזכאי לשירות וזאת על מנת לספק את השירות שיאפשר הגעה לתחנת טעינה קבועה פעילה ותקינה הקרובה. לעניין כיסוי זה טעינת רכב חשמלי היא אספקת אנרגיה חשמלית להטענת הסוללה הראשית של הרכב.
- 3.2.1 פירוט השירותים
- השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השירות באמצעות נותן השירות וכמפורט להלן:
- 3.2.1.1 הגעת נציג מטעם נותן השירות למקום בו נמצא הרכב הזכאי לטעינה.
- 3.2.1.2 הטעינה תיעשה על-ידי נציג מטעם נותן השירות ולפי שיקול דעתו הבלעדי באחת מן האפשרויות שלהלן:
- (1) הטענת הרכב באמצעות תחנת טעינה ניידת. יובהר כי נותן השירות מתחייב לספק אנרגיה לרכב אשר תאפשר לרכב לנסוע למרחק של עד 30 ק"מ או עד עמדת הטעינה קבועה פעילה ותקינה, הקרוב מביניהם, ובלבד שזמן ההטענה (נטו) לא יעלה בכל מקרה על 20 דקות ובלבד שהרכב ו/או הסוללה שבו תקינים.
- (2) גרירת הרכב לתחנת טעינה קבועה פעילה ותקינה הקרובה ביותר למקום האירוע (במקום הטענת הרכב).
- 3.2.1.3 זמן להגעת נותן השירות לזכאי הוא עד 5 שעות מרגע פתיחת הקריאה במערכות נותן השירות; זאת למעט מקרים בהם יחול עיכוב כתוצאה מסיבות אשר אינן תלויות בנותן השירות.
- 3.2.1.4 נציג נותן השירות לא יטעין רכב אשר למיטב הבנתו עלולה להיות קיימת בהטענתו סכנה בטיחותית.
- 3.2.1.5 יובהר כי שירות זה מוגדר כשירות במקרה חירום בלבד, וכי אם יוזמן נותן השירות להטענת רכב שבו כמות החשמל מספיקה לנסיעה לתחנת טעינה קבועה פעילה ותקינה הקרובה ביותר, יחויב מקבל השירות בגין השירות על פי מחירון נותן השירות.
- התשלום ישולם לידי נותן השירות שנותן את השירות בפועל, במועד קבלת השירות.
- 3.2.1.6 מקבל השירות זכאי לקבל שירותי טעינה או גרירה לעמדת טעינה עד לשני אירועים במשך תקופת השירות. מקבל השירות יהיה זכאי לשירותי טעינה או גרירה לעמדת טעינה בתשלום החל מהאירוע השלישי.