

# כתב שירות - שירותי דרך וגרירה למשאיות עד 34 טון

לידיעתך, המבטח יהיה אחראי על השירות הניתן במסגרת כתב השירות.

## 1. הגדרות

- "מבטח הזכאי לשירות"** - (להלן: "המבטח") - מי אשר כלי רכב מבטח בפוליסת רכב של הראל ובמפרט צוין כי כתב שירות זה בתוקף.
- "כתב השירות"** - מסמך זה מפרט את השירותים והתנאים לקבלת השירות ע"י נותן השירות. הספק כמצוין במפרט הפוליסה.
- "נותן השירות"** - מוקד נותן השירות המופעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים ו-3 שעות לפני ואחרי כניסתו / סיומו (לפי העניין).
- "מוקד השירות"** - רכב משא, משא אחוד, משאית, גורר תומך, כמוגדר ברישיון הרכב, אשר יובא ע"י סוכנות מורשה בישראל ושלא מיובא ב-"יבוא מיוחד" ושגובהו ואורכו הכללי אינו חורג מהרשום ברישיון הרכב ואשר משקלו אינו עולה על 34 טון.
- "כלי רכב"** - ימי העבודה המקובלים בישראל, לא כולל חגים, ערבי חג, שבתות וחול המועד.
- "ימי עבודה"** -

## 2. תנאים כלליים והצהרות הספק

- 2.1 השירות יינתן על ידי גורמים מקצועיים לסוג השירות.**
- 2.2 שעות הפעילות ופריסה ארצית**
- 2.2.1 המבטח יהיה זכאי לשירות 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, פרט ליום הכיפורים החל מהשעה 14:00 בערב יום הכיפורים ועד שעתיים לאחר צאת יום הכיפורים.
- 2.2.2 לקבלת שירות, על המבטח ו/או מי מטעמו לפנות למוקד השירות.
- 2.2.3 השירותים יינתנו על פי בקשת המבטח, בהתאם לנסיבות והאפשרויות, בכל רחבי מדינת ישראל למעט בשטחי האוטונומיה וחבל עזה.

## 3. זמינות השירותים

הגעת רכב השירות תתבצע תוך פרק זמן שלא יעלה על חמש שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם תואם עם המבטח אחרת, בהתחשב באילוצי מזג האוויר, זרימת התנועה ואירועים ביטחוניים. כל פניה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא קבלת אישור מוקדם, בכתב ומראש מנותן השירות לא תזכה את מקבל השירות בהחזר הוצאות או חלק מהן או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות לו פנה אליו.

## 4. תקופת הכיסוי

- 4.1 תקופת הכיסוי הינה בהתאם לתקופת הביטוח הנקובה במפרט, בקיזוז 5 ימי אכשרה, ככל שמדובר באירוע שאינו תאונה ולמעט במקרים של חידוש פוליסה הכוללת כיסוי כאמור.
- 4.2 נותן השירות לא יהא חייב לתת, ללא תמורה, שירותי רכב לרכב שפרטיו אינם מופיעים ברשומותיו. במקרה כזה יתבקש המבטח לתת פרטי כרטיס אשראי לביטחון עד 30 יום, במהלכם תיבדק זכאותו לשירות. אם יתברר כי לא היה המבטח בעת קבלת השירות - יהא השירות כרוך בתשלום.
- 4.3 שירותי הרכב יינתנו לבעל הכיסוי ולכל מי שיחזיק ברכב מטעמו וברשותו. הכיסוי הינו אישי, ואינו ניתן להעברה.

## 5. ביטול כתב השירות

- 5.1 ביטול כתב השירות יהיה בהתאם להוראות המצוינות לעניין ביטול של פוליסת הביטוח, בשינויים המחויבים.
- 5.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 5.1 לעיל, המבטח רשאי לבטל את כתב השירות במקרה של סיום התקשרות עם ספק השירות המצוין במפרט והביטול יכנס לתוקף באופן מידי מרגע ההודעה על כך למבטח. במקרה כאמור המבטח יהיה זכאי להחזר דמי ביטוח יחסיים לכיסוי זה.

## 6. התחייבות המבטח

- 6.1 מקבל השירות מצהיר כי פרטי הרכב המפורטים כפי שנמסרו על ידו נכונים.
- 6.2 כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בין המבטח לבין נותן השירות

6.3. הרכב תקין וניתן להפעלה בעת הצטרפות המבוטח.

6.4. המבוטח מתחייב כדלקמן:

6.4.1. לנקוט אמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך, לקבל שירותי דרך עבורו או בשמו.

6.4.2. לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם יהא נותן השירות חייב לתת לו שירות דרך.

6.4.3. להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן היה להפעלה ולתנועה. הזמין המבוטח שירות ונותן השירות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה או לתנועה לפני מתן השירות, יחויב המבוטח בתשלום בגין קריאת סרק בגובה ההשתתפות העצמית המפורטת במפרט.

## 7. שירותי דרך וגרירה

מהות השירות: שירות הדרך הינו זמני בלבד על מנת לאפשר למבוטח להגיע בנסיעה למוסך ולא על מנת לתקן את הרכב. המבוטח מתחייב לגשת למוסך מוסמך לשם תיקון התקלה ברכב מיד לאחר קבלת השירות. אם לא יוכיח כי עשה כן ע"י הצגת חשבונית בגין תיקון כלי הרכב במוסך, יינתן השירות הנוסף בגין תקלה הקשורה קשר נסיבתי לתקלה זו, בתשלום. כל מסמך מלבד חשבונית תיקון לא יוכל להוות אסמכתא.

7.1. גרירת רכב - קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיות הרכב בלתי ניתן להפעלה עקב תקלה מכאנית/חשמלית או תאונת דרכים או פריצת/ גניבה הרכב.

7.2. התנעת הרכב.

7.3. תיקוני דרך קלים - במקרה ויש צורך בחלפים ואם ישנם במלאי ניידת השירות, המבוטח ישלם עבורם בלבד ולא עבור השירות. היה ויותקן ברכב חלק ליווי על מנת לאפשר לרכב להגיע למוסך, מתחייב המבוטח למסור אמצעי תשלום כבטוחה להחזרת החלק על ידו למשרדי נותן השירות.

7.4. שירות החלפת גלגל יינתן ללקוח בתשלום. במקרה בו ברגיי הגלגל (גוז'ונים) לא תקינים ייגרר הרכב בתשלום לפנצ'ריה הקרובה.

7.5. המבוטח זכאי לעזוב את הרכב עד להגעת איש השירות, ולקבל זמן התראה שלא יעלה על 30 דקות, על מנת שיוכל להימצא ליד הרכב עם הגעת איש השירות. במקרה כזה יהא הרכב באחריותו הבלעדית של המבוטח עד ללקיחת הרכב ע"י נותן השירות.

7.6. נותן השירות לבדו יבחר את סוג השירות הנחוץ (שירות דרך או גרירה) מבין שירותי הרכב.

7.7. השירות יינתן בתנאי שהרכב נמצא על דרך (דרך משמעה: כביש אספלט או דרך כבושה, או עד 20 מטר מכביש אספלט על דרך כבושה, או במקום חניה מוסדר או פרטי), וניתן להגיע אל הרכב עם ניידת השירות ו/או הגרר.

7.8. נותן השירות לא יגרור את המשאית ממוסך או מרדיוס של 50 מטרים ממוסך.

7.9. שירות בחניונים תת-קרקעיים ועיליים מקורים, יינתן בתשלום ובתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לניידת השירות ו/או הגרר.

7.10. בכביש אגרה ובחניונים ישלם המבוטח את עלות דמי הכניסה.

7.11. המבוטח זכאי לגרירה אחת ללא תמורה או התנעה אחת ללא תמורה, בגין מקרה או שורת מקרים הקשורים קשר סיבתי האחד לשני, לפי בדיקת הספק והודעה למבוטח. שירות נוסף בגין אותה תקלה אשר לא טופלה במוסך או טופלה במוסך וחזרה על עצמה בפרק זמן של עד 3 חודשים - יהא כרוך בתשלום בהתאם לתעריף הספק. אם קיים חשש לתקלה חוזרת, ייתן המבוטח פרטי כרטיס האשראי לביטחון. בתוך 14 יום ממועד קבלת השירות החוזר יעביר המבוטח לנותן השירות חשבונית תיקון בגין שתי התקלות / שורת המקרים, בגינם קיבל שירות, לבדיקה. אם ימצא כי מדובר בתקלה חוזרת יחויב המבוטח בתשלום עבור השירות.

7.12. השירות כרוך בהשתתפות עצמית נקוב במפרט.

7.13. נותן השירות אינו מחויב להסיע את נהג הרכב, אולם יהא רשאי להסיעו לתחנת ההסעה הציבורית הקרובה, לפי שיקול דעתו ואם יתאפשר.

7.14. כל גרירה אפשר שתבצע באמצעות העברת הרכב מגורר לגורר ולא בנסיעה ישירה.

7.15. שירות בגין שימוש בדלק לא נכון או מחסור בדלק - יינתן בתשלום בהתאם למחירון הספק.

7.16. פתיחה ו/או פריצת דלתות הרכב ו/או תא המטען בשל העדר/שבירת מפתח ו/או שלט רחוק ו/או קודנית (אימובילייזר) - יינתן בתשלום בהתאם למחירון הספק.

# כתב שירות - שירותי דרך וגרירה למשאיות עד 34 טון

- 7.17 במקרים של חילוץ הרכב ו/או פריצתו, יהא המבוטח אחראי לכל נזק שייגרם במישרין או בעקיפין, כתוצאה מכך.
- 7.18 במקרה של מפתח תקוע ו/או שבור במתג ההתנעה יופנה המבוטח לשירות מנעולן בתשלום.
- 7.19 בחר המבוטח לפצל את השירות, כגון שירות דרך ושירות גרירה או גרירת המשך נוספת למחרת היום ו/או אחסנת הרכב יחשב המשך השירות כשירות נוסף ויהיה כרוך בתשלום בהתאם למחירון הספק.
- 7.20 על המבוטח לדווח על ביטול הצורך בשירות מייד. היה והמבוטח הזמין שירות כלשהו שלא ניתן מסיבות שאינן תלויות בנותן השירות, יחויב המבוטח בתשלום השתתפות עצמית כמפורט במפרט
- 7.21 בכל מקרה בו גורם שאינו מוסמך על ידי משרד התחבורה ניסה לתקן או "לטפל" ברכב לא יינתן שירות. בדיקת שמן ו/או מים וכיו"ב לא ייחשבו תיקון או טיפול ברכב.
- 7.22 השירות אינו כולל גרירה לרכב עמוס בסחורה.
- 7.23 נותן השירות יגרוור את המשאית בלבד והשירות לא יכלול את גרירת הנגרר/ים.

## 8. מגבלות גיל הרכב ומשקלו

### 8.1 הרכב נושא הכיסוי אינו נמנה עם אחד מהסוגים הבאים:

8.1.1 רכב שגילו עולה על 15 שנים.

8.1.2 רכב שמשקלו מעל ל-34 טון.

## 9. שמירת הרכב וסיוע ביצוע השירות

- 9.1 המבוטח אחראי לשמירת הרכב ו/או לתכולתו ו/או לציודו ו/או לכל פריט רכוש המצוי בו עד לקבלת שירותי דרך/גרירה. כל נזק, אובדן או חוסר שייגרמו לרכב או לתכולתו עד הגעת רכב השירות או בתום מתן השירות על ידי נותן השירות יהיו באחריותו של המבוטח ולא באחריות נותן השירות.
- 9.2 נותן השירות אחראי לשמירת הרכב מרגע הגעת המחלץ ועד הורדת הרכב במוסך ו/או ביעד אליו ביקש הלקוח לגרוור את רכבו. סיוע שירות גרירה משמעותו - הבאת הרכב למקום שצוין על ידי המבוטח. בחר המבוטח להשאיר את המפתחות ברכב לאחר סיום ביצוע השירות תחול האחריות על כל המשתמע מכך על המבוטח.

## 10. נזקים ישירים ועקיפין

- 10.1 בקרות נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, על המבוטח להודיע על כך לנותן השירות ולהמציא פירוט בכתב של הנזקים, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-24 שעות.
- 10.2 נותן השירות יפצה את המבוטח על כל נזק ישיר ו/או עקיף שייגרם לרכבו כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף להוראות פקודת הנזיקין (נוסח חדש), תשכ"ח-1968.
- 10.3 המבוטח חייב לאפשר לנציגי נותן השירות בדיקה מיידית של הנזק או האובדן ולאפשר הושטת כל עזרה שתידרש בקשר לכך, לרבות מתן אפשרות לתקן את הנזק. תיאום הבדיקה יעשה במועד שיתואם בין שני הצדדים.
- 10.4 לא תוצא על ידי המבוטח כל הוצאה לשם תיקון נזק, בלי הסכמה בכתב ומראש של נותן השירות. המבוטח אשר תיקן את הרכב על דעת עצמו-לא יהא זכאי לקבלת כל החזר ו/או פיצוי.

11. אם נגרם לרכב המבוטח נזק על ידי ספק השירות בנוסף לנזק שנגרם לרכב שבגיניו נדרשה פעולת ספק השירות, יוכל מקבל השירות (המבוטח) לתבוע את הפוליסה שלו, ככל שלמבוטח פוליסה ביטוח מקיף, בגין הנזקים לרכב שאירעו, בכפוף ובהתאם לתנאי הפוליסה אליה צמוד כתב השירות.