



כתב שרות

■ שרותי דרך וגרירה

כפוף לרכישת הכיסוי



שירותי דרך וגרירה

[כפוף לרכישת הכיסוי בפוליסת הביטוח]

כתב שרות

מהדורה 03.2005

מסמך זה מהווה את כתב השרות שבינך לבין "שגריר מערכות רכב בע"מ" (הנקראת לשם הקיצור "שגריר") כתב שרות זה מפרט את השירותים שהנך זכאי להם, את הזכויות והחובות ההדדיות שלך ושל "שגריר".

א. מהות השירותים

1. "שגריר" תיתן לך שירותי "עזרה ראשונה" כמפורט בכתב השרות (להלן "שירותי הרכב") במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים. (כפוף למגבלות ביטחוניות כמפורט בסעיף א.2.). 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 ורצועת עזה (למעט שטחי האוטונומיה), שהכניסה אליהם אינה אסורה ומוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי.
3. כמנוי "שגריר", הנך זכאי לקבל את שירותי הרכב הבאים ללא תמורה וללא הגבלה של מס' פניותיך במשך תקופת המנוי.

א. גרירת המכונית - בהתאם לתנאים הבאים:

1. הגרירה תהייה מכל מקום במדינת ישראל, לכל מקום במדינת ישראל, בהתאם לאמור בסעיף א.2 לעיל.
2. קיים צורך לגרור את המכונית כתוצאה מהיות המכונית בלתי ניתנת להפעלה עקב תאונת דרכים, או גניבה או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשביית את הרכב.
3. אין באפשרות "שגריר" להתניע את המכונית או לבצע בה תיקון דרך במקום.
4. המכונית נמצאת על דרך וניתנת לגרירה מיידית על ידי גורר תיקני. דרך משמעותה כביש אספלט או דרך שנסללה לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי.
5. "שגריר" לא תגרור את המכונית ממוסך או מרדיוס של 50 מטר ממוסך.
6. "שגריר" לא תיתן שרות אם הצורך במתן השרות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב או מעיסוק בספורט תחרותי.

ב. התנעת המכונית

ג. תיקוני דרך קלים - (החלפים יהיו על חשבונך).

- ד. חילוף המכונית - חילוצים קלים ממקומות הסמוכים לכביש, כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשביית את הרכב ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות, וניתן לבצעו ע"י גורר תיקני והציוד שבו, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר. חילוף הנובע מכל סיבה אחרת, לרבות שקיעת הרכב, יינתן תמורת תשלום מוזל למנוי בהתאם לסעיף ג'.

4. הגעת רכב השרות לרכבך תתבצע תוך פרק זמן שלא יעלה על חמש שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השרות, אלא אם תואם עמך אחרת.

5. שירותי הרכב יינתנו לך ולכל מי שיחזיק במכונית מטעמך וברשותך.

6. המנוי שלך ב"שגריר" הוא אישי ואינו ניתן להעברה.

7. במקרה של מכירת מכוניתך יפוג תוקפו של כתב השרות לגבי אותה מכונית.

8. הנך 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, תישא "שגריר" בשכר טרחת השמאי. במקרה שהשמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים, ישא המנוי בשכר טרחת השמאי. עד הכרעת השמאי, יינתן תשלום דחוי על ידי המנוי.

9. שירותי רכב לרכב עמוס או לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר או תקרים בגלגלים יינתנו תמורת תשלום בהתאם לסעיף ג'.

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 השרות לצורך כניסה למגרש חנייה בתשלום ו/או מעבר בכבישי אגרה לצורך מתן שרות בתוספת דמי טיפול שלא יעלו על 15 ₪.
13. שרות לרכב 4x4 יינתן בהתאם לתנאי כתב השרות כהגדרתם בפרק א' לעיל. שירותי חילוץ ו/או שירותי דרך וגרירה שלא על דרך סלולה יינתנו למנוי תמורת תשלום בהתאם לסעיף ג' וזמן הגעת רכב השרות יהיה בהתאם לנסיבות המקרה.
14. "שגריר" לבדה תבחר את סוג השרות הנחוץ מבין שירותי הרכב.

ב. הזמנת וקבלת שרות

1. שירותי הרכב יינתנו לך לאחר שמסרת אתה או מישהו מטעמך את מלוא הפרטים הדרושים למתן השרות "שגריר", לאחד ממוקדי התפעול המפורטים להלן או למשרדה.
2. א. במידה שפרטי מכוניתך לא יופיעו ברישומי "שגריר" כמנוי בתוקף, "שגריר" לא תהיה חייבת למתן ללא תמורה של שירותי רכב למכוניתך, כל עוד לא הצגת מסמך בר תוקף המעיד על זכאותך לקבלת שירותי רכב ומסמך נוסף המאפשר את זיהויך.
- ב. "שגריר" תעניק שירותי רכב לכל הטוען שהינו נמנה על מנוי "שגריר" ולא הציג מסמך המעיד על זכאותו, כנגד תשלום הוצאות השרות במקום, לפי תעריפי החברה ללקוחות שאינם מופיעים ברישומי החברה.
- ג. הסכום שיגבה עבור השרות יוחזר לך תוך 30 יום ממועד המצאתם למשרד "שגריר" של המסמכים הבאים:
 - 1) תצלום מסמך בר תוקף או פוליסת הביטוח המזכה אותך בשירותי "שגריר" שהיו ברי תוקף במועד ביצוע השרות.
 - 2) קבלה על הסכום שנגבה ממך. מהסכום שיוחזר לך תפחית "שגריר" את הוצאותיה המינהליות הכרוכות בהחזר בסך 35 ₪.
- ד. במידה והמנוי הזמין שרות כל שהוא והחברה פעלה למתן השרות, הרי במידה והשרות לא ניתן מסיבות הקשורות למנוי ושיאין תלויות בחברה, יחויב המנוי בתשלום אם יזמין מהחברה שרות נוסף בגין אותן נסיבות.
- ה. "שגריר" רשאית, לפי שיקול דעתה במועדים שתמצא לנכון ועל מנת לקצר את משך ההמתנה לשירות, להודיע למנוי כי "שגריר" מאפשרת לו (לגבי השרות המסוים שהוזמן ובאותו מועד) להזמין את השרות שהמנוי זכאי לו לפי כתב השרות, מכל גורם אחר שיבחר המנוי על אחריותו. במקרה כזה תחזיר "שגריר" למנוי את התשלום ששילם לאותו גורם, וזאת כנגד הצגת חשבונית מס כדיו, ובלבד שהסכום ששולם תואם ואושר מראש ואינו עולה על התעריפים התקפים של "שגריר" לביצוע אותו שרות במועד הרלבנטי ושהשרות נכלל במסגרת השירותים הניתנים למנוי ללא תשלום.

ג. הרחבות כתב השרות

- המנוי יוכל לקבל תמורת תשלום במעמד מתן השרות את השירותים הבאים:**
1. שרות במקרה של קלקול/אובדן מפתחות/שלט/מקודד (מפתח אימוביליזר) הרכב או השארתם בתוך הרכב.
 2. שרות אספקת דלק - במקרה שהרכב נתקע ללא דלק ועל מנת לאפשר לו להגיע בנסיעה לתחנת דלק קרובה. למחיר השרות יתווסף מחיר הדלק.
 3. גרירת רכב עמוס או שרות לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר/ים או נזק בגלגל/ים.
 4. גרירת רכב ממוסך למוסך או לכל יעד מבוקש בהתאם לסעיף א' 2.
 5. גרירת רכב שהודר מהכביש ע"י רשות מוסמכת או רכב ללא רישוי שנתי.
 6. שרות הוצאת רכב מחניון או כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת לאפשר את גרירתו של הרכב על ידי גורר תיקני.
 7. שרות מפוצל - בחר המנוי לפצל את השרות, יחשב המשך השרות כשרות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה ובגינו יזוכה המנוי בהנחה של 20% ממחירון "שגריר".
 8. החלפת נורות ברכב וזאת במידה שהנורה המתאימה קיימת במלאי ניידת השרות.
 9. שירותי אחסנה ושמירה על הרכב באחד ממגרשי החברה. העברת הרכב למגרש והחזרתו באחריות המנוי.
 10. חילוצים הנובעים כתוצאה משקיעת הרכב או שאינם כלולים בסעיפים א' 3 ו- א' 13.

ד. ביטול המנוי/החלפת המכונית

1. א. כמנוי "שגריר" הנך רשאי להחליף את המכונית נושאת המנוי בכל עת שתקופת המנוי שלך בתוקף, ללא תמורה, פרט לתשלום בסך 35 ₪ לחברה עבור הוצאותיה לביצוע השינוי.

- ב. הצהרותיך והתחייבויותיך על פי כתב שרות זה, זכויותיה וחובותיה של שגריר ביחס למכוניתך יחולו על המכונית החדשה.
2. ביטול מנוי שגריר שנכלל בפוליסת הביטוח, עקב ביטול הפוליסה בשל נזק מוחלט או גניבה, לא יזכה אותך בהחזר פרמיה בכפוף לדיווח ע"י חברת הביטוח.

ה. שמירת המכונית וסיום ביצוע השות

1. הנך אחראי לשמירת מכוניתך עד לקבלת שרותי הרכב. כל נזק או אובדן או חוסר שיגרמו למכונית או לתכולתה עד הגעת רכב השרות למכוניתך ותחילת מתן שרות, יהיו באחריותך ולא באחריות "שגריר". שגריר אינה אחראית לדברי ערך שהושארו במכוניתך במידה שאינך מתלווה לרכב השרות.
2. "שגריר" אחראית לשמירת המכונית מתחילת מתן השרות ועד לסיום מתן השרות על ידה. סיום שרות גרירה משמעותו - הבאת מכוניתך למקום שציינת. בחרת להשאיר את המפתחות ברכב ו/או הורית לשגריר להשאירם ברכב לאחר סיום ביצוע השרות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך עליך.
3. "שגריר" רשאית להשאיר את מכוניתך במקום שצוין על ידך והאחריות לקבלתה ושמירתה מאותו מועד תהיה על אחריותך, בין אם היה מי שיקבל את הרכב ובין אם לא.
4. במידה ולא ניתן להביא את מכוניתך - באשמת "שגריר" - בשעות העבודה למוסך אליו ביקשת לגררה, תדאג שגריר לשמירת המכונית והבאתה למוסך למחרת (למעט מקרה של שבת וחג). הוצאות האחסנה של מכונית במקרה כזה יחולו על "שגריר".
5. במידה ולא ניתן להביא את מכוניתך (שלא באשמת "שגריר") בשעות העבודה, ליעד אליו ביקשת לגרור את הרכב ובחרת להשתמש בשרותי האחסנה והגרירה השניה של "שגריר", יינתנו לך שירותים אלה תמורת תשלום מוזל ביחס לתעריפים הרלוונטיים של "שגריר" באותו מועד.

ו. נזקים

1. "שגריר" תפצה אותך על כל נזק ישיר שיגרם למכוניתך כתוצאה ממתן שרותי רכב, בכפוף לכל דין. פיצוי יינתן רק אם המנוי יאפשר ל"שגריר" את בדיקת הרכב לפני תיקונו ולא יאחר מ- 14 יום מיום קרות הנזק.
2. בקרות נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, עליך להודיע על כך ל"שגריר" בהקדם האפשרי.
3. עליך להמציא ל"שגריר" בכל ההקדם פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים על ידך.
4. הנך חייב לאפשר לנציגי "שגריר" בדיקה מיידית או בכל מועד סביר שיקבע על ידי "שגריר", של הנזק או האובדן ולהושיט כל עזרה סבירה בנסיבות העניין שתידרש בהקשר לכך.
5. לא תוצא על ידך כל הוצאה לשם תיקון נזק בלי הסכמה בכתב של "שגריר", וזאת בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.

ז. תקופת המנוי ותוקף התחייבויות על פי כתב השות

1. תקופת המנוי הנה בהתאם לתאריכי התוקף בפוליסת הביטוח ובלבד שאין מדובר בתוספת/הרחבה של פוליסת הביטוח.
2. כיסוי "שגריר" שנובע מתוספת הרחבה לפוליסת הביטוח יכנס לתוקף רק לאחר שחלפו 10 ימים מיום הוצאת הכיסוי, זאת ובלבד שהכיסוי לא הוצא רטרואקטיבית.
3. "שגריר" אינה חייבת לחדש את המנוי לתקופה או תקופות שרות נוספות.
4. "שגריר" רשאית לטרו לקבל כמנוי רכב זה או אחר מבלי שתחויב במתן נימוקים וכן יכולה "שגריר" לקבל רכב כמנוי בהסתייגות או בהגבלות מסוימות בתנאי שהדבר הוסכם עם המנוי מראש.
5. "שגריר" רשאית לבטל את המנוי מבלי שתחויב במתן נימוקים בהודעה מוקדמת של 21 יום. במקרה כזה יזוכה המנוי בחלק היחסי של דמי המנוי בהתאם לתקופה שנשארה עד תום התקופה המקורית.

ח. הצהרות המנוי והתחייבויותיו

1. המנוי מצהיר:
 - א. כי פרטי הרכב המפורטים הם אלה שנמסרו על ידו במישרין או באמצעות סוכן/חברת הביטוח וכי פרטים אלה נכונים.
 - ב. כי ידוע לו כי כתב שרות זה נערך בהסכמתו בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
 - ג. כי כתב השרות ותנאיו מהווים חוזה בינו לבין "שגריר".
 - ד. המכונית ניתנת להפעלה בשעת ההתקשרות עם "שגריר".
 - ה. כי ידוע לו שפניה לגורם אחר לצורך קבלת השרות, ללא קבלת אישור מוקדם לכך ומראש מ"שגריר" לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, או חלק מהם, או בכל תשלום אחר, גם אם יהיה זכאי לקבל את השרות מ"שגריר" אילו פנה אליה.

1. כי ידוע לו שבמקרה של חריגה מהאמור בסעיף 4, יוכל לקבל שרות מגורם אחר על אחריותו ולקבל החזר הוצאות בגין השירותים שהיה זכאי להם, אך לא יותר ממחירון "שגריר" שבתוקף, ובלבד שהודיע ל"שגריר" (לפני הזמנת השרות מהגורם האחר) על ביטול הצורך במתן השירות על ידי "שגריר" בהתאם לסעיף ב. 2 ה.
2. כי ידוע לו שכל הסכומים המפורטים בכתב שרות זה צמודים למדד המחירים לצרכן הידוע לחודש 2004-01.

2. המנוי מתחייב כדלקמן:

- א. לנקוט באמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מ"שגריר" עבור המנוי או בשמו.
- ב. לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם תהא "שגריר" חייבת לתת לך שירותי רכב.
- ג. להחזיר ל"שגריר" את ההוצאות שהוציאה לגרירת המכונית לפי חשבון "שגריר" בכל מקרה שתקבל פיצוי או שיפוי מצד ג' כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה.
- ד. להודיע ל"שגריר" על קבלת כספים כנ"ל.
- ה. לאפשר ל"שגריר" לגבות בשמך ובמקומך את הוצאות הגרירה הנ"ל המגיעות לך מצד ג' כל שהוא ולשם כך הינך מסכים ליפות את כוחה של "שגריר" לגבות את אותם הכספים.
- ו. להחזיר לשגריר את הוצאות השרות/ים שסופקו/ו לו במידה שישתברר כי לא היה זכאי לשרות עקב קיצור תוקף המנוי או ביטולו.
- ז. לקיים את כל שאר התחייבויותיך כמפורט בכתב שרות זה.
- ח. להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן להפעלה מבחינה מכנית. הזמין המנוי שרות ונותן השרות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה מבחינה מכנית לפני מתן השרות, יחויב המנוי בתשלום לפי מחירון "שגריר" ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת סרק.