

מהדורה 04/20

כתב שירות

רכב מסחרי מעל 3.5 טון ורכב אחר

2	שירותים
4	הזמנת השירות
4	הרחבות כתב השירות
5	שמירת הרכב וסיום ביצוע השירות
5	נזקים
6	חריגים

כתב שירות שירותי דרך וגרירה

(הכיסוי בתוקף אם צויין במפורש במפרט לפוליסה)

מנוי יקר!

מסמך זה מהווה את כתב השירות שבינך לבין דרכים.
(לשם קיצור השם "ספק השירות" ייקרא "דרכים") כתב שירות זה מפרט את השירותים שהנך זכאי להם, את הזכויות והחובות ההדדיות שלך ושל דרכים.
אנו רואים חשיבות רבה בכך, שכלקוח, המנוי בחברתנו תקרא ותדע את זכויותיך.

הגדרות

"כתב שירות" – מסמך זה המכיל את התנאים הכללים למתן השירות.
"הרכב" – רכב מסחרי מעל 3.5 טון, שמספרו מצוין בתעודת המנוי ומשקלו הכולל תואם לטווח המשקל המפורט במפרט פוליסת הביטוח.
"בעל המנוי" – בעלי הרכב ו/או בעלי הפוליסה וכן כל מי שמבצע שימוש מורשה מטעם בעל הרכב ברכב. יובהר כי השירות יינתן רק לרכב המופיע בתעודת המנוי.
"תקופת השירותים" – כנקוב בפוליסת הביטוח ובפרט שהפוליסה לא בוטלה עד למועד השירות.

א. השירותים

1. דרכים תיתן לבעל מנוי שירות בדרך, כמפורט בכתב השירות, במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים (בכפוף 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 ושומרון ורצועת עזה (למעט שטחי האוטונומיה), שהכניסה אליהם אינה אסורה ומוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי, לרבות הנחיות משטרת ישראל בדבר גרירת רכבים אל מעבר לתחומי ה"קו הירוק" והוראות הדין.
3. כמנוי דרכים, הנך זכאי לקבל את השירותים הבאים ללא תמורה נוספת וללא הגבלה של מס' פניותיך במשך תקופת המנוי.
 - א. גרירת הרכב – בהתאם לתנאים הבאים:
 1. הגרירה תהיה מכל מדינת ישראל, לכל מקום במדינת ישראל, בהתאם לאמור בסעיף א.2, ולמעט במקרים המפורטים בסעיף א.3.ב להלן.
 2. קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיות הרכב בלתי ניתן להתנעה ולנסיעה עקב תאונת דרכים, או גניבה או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשבית את הרכב.
 3. אין באפשרות דרכים להתניע את הרכב או לבצע בו תיקון דרך במקום.

4. הרכב נמצא על דרך וניתן לגרירה מידית על ידי גורר תיקני. דרך משמעותה כביש אספלט או דרך שנסללה לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, לרבות דרך כבושה (למשל דרך כורכר או דרך עפר) שהרכב הגורר יכול לנוע בה, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי.
5. דרכים לא תגרור את הרכב ממוסך או מרדיוס של 50 מטר ממוסך.
6. דרכים לא תיתן שירות אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב או מעיסוק בספורט תחרותי.
- ב. גרירה מכל מקום במדינת ישראל אך רק עד לנקודת השירות הקרובה ולמיקום הרכב - במקרים הבאים: שבר בשמשה הקדמית אשר אינו מאפשר המשך נסיעה ברכב.
- ג. התנעת הרכב.
- ד. תיקוני דרך קלים - (החלפים יהיו על חשבונך).
- ה. חילוץ הרכב - חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לכביש, כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה קלה או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשבית את הרכב ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות, וניתן לבצע ע"י גורר תיקני והציוד שבו, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר. חילוץ הנובע מכל סיבה אחרת, לרבות שקיעת הרכב, יינתן תמורת תשלום מוזל למנוי בהתאם לסעיף ג'.
4. הגעת רכב השירות לרכב תתבצע תוך פרק זמן סביר, בנסיבות העניין, ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם נאמר אחרת.
5. שירותי הרכב יינתנו לבעל המנוי וכן לכל מי שיחזיק ברכב מטעמו וברשותו.
6. המנוי שמספקת דרכים הוא אישי ואינו ניתן להעברה.
7. במקרה של מכירת הרכב יפוג תוקפו של כתב השירות לגבי אותו רכב.
8. הזכאות הינה 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 שהיה קשר סיבתי בין המקרים, יישא המנוי בשכר טרחת השמאי. עד הכרעת השמאי, יינתן תשלום דחוי על ידי המנוי.
9. שירותי גרירה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגורר תיקני.
10. שירותי התנעה ותיקוני רכב יינתנו בתנאי שתמצא אפשרות גישה ישירה לניידת תיקוני דרך תיקנית ובנוכחות בעל המנוי בלבד או מי מטעמו.
11. המנוי ישא במלוא העלות שתחול על כלי השירות לצורך כניסה למגרש חניה בתשלום ו/או מעבר בכביש אגרה לצורך מתן שירות בתוספת דמי טיפול שלא יעלו מעל 15 ₪.
12. שירות לרכב 4x4 יינתן בהתאם לתנאי כתב השירות 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 השירות יהיה בהתאם לנסיבות המקרה.
13. דרכים לבדה תבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב.

ב. הזמנת השירות

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

ג. הרחבות כתב השירות

המנוי יוכל לקבל תמורת התשלום שישולם במעמד מתן השירות את השירותים הבאים:

1. שירות במקרה של קלקול/אובדן מפתחות/שלט/מקודד (מפתח אימובילייזר) הרכב או השארית בתוך הרכב.
2. שירות אספקת דלק - במקרה שהרכב נתקע ללא דלק על מנת לאפשר לו להגיע בנוסיעה לתחנת דלק קרובה. למחיר השירות יתווסף מחיר הדלק.
3. גרירת רכב ממוסך או מקרבת מוסך לכל יעד מבוקש בהתאם לסעיף א'2.
4. גרירת רכב שהורד מהכביש ע"י רשות מוסמכת או רכב ללא רישוי שנתי.

5. שירות הוצאת רכב מחניון או כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת לאפשר את גרירתו של הרכב על ידי גורר תיקני.
6. שירות מפוצל – בחר המנוי לפצל את השירות, יחשב המשך השירות כשירות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה ובגינו יזוכה המנוי בהנחה של 20% ממחירון דרכים.
7. החלפת נורות ברכב וזאת במידה שהנורה המתאימה קיימת במלאי ניידת השירות.
8. שירותי אחסנה ושמירה על הרכב באחד ממגרשי החברה. העברת הרכב למגרש והחזרתו האחריות המנוי.
9. חילוצים הנובעים כתוצאה משקיעת הרכב או שאינם כלולים בסעיפים א' 3 ו-א' 13.

ד. שמירת הרכב וסיום ביצוע השירות

1. הנך אחראי לשמירת רכבך עד לקבלת שירותי הרכב. כל נזק או אובדן או חוסר שיגרמו לרכב או לתכולתו עד הגעת השירות לרכבך ותחילת מתן שירות, יהיו באחריותך ולא באחריות דרכים.
2. הנך נדרש לפנות מהרכב חפצי ערך, יובהר כי בכל מקרה דרכים לא תישא באחריות לחפצי ערך שהושארו ברכב.
3. דרכים אחראית לשמירת המכונית מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידה. סיום השירות גרירה משמעותו – הבאת רכבך למקום שציינת. בחרת להשאיר את המפתחות ברכב ו/או הורית לדרכים להשאירם ברכב לאחר סיום ביצוע השירות, תחול אחריות על כל המשתמע מכך עליך.
4. דרכים רשאית להשאיר את רכבך במקום שצוין על ידך והאחריות לקבלתו ושמירתו – מאותו מועד תהיה על אחריותך, בין אם היה מי שיקבל את הרכב ובין אם לא.
5. במידה ולא ניתן להביא את רכבך בשעות העבודה – בשל סיבה הקשורה לדרכים – למוסך אליו ביקשת לגרור את הרכב תדאג דרכים לשמירת הרב והבאתו למוסך למחרת (למעט מקרה של שבת וחג) הוצאות האחסנה של הרכב במקרה כזה יחולו על דרכים.
6. במידה ולא ניתן להביא את רכבך (שלא בשל סיבה הקשורה לדרכים) בשעות העבודה, ליעד אליו ביקשת לגרור את הרכב ובחרת להשתמש בשירותי האחסנה והגרירה השנייה של דרכים, יינתנו לך שירותים אלה תמורת תשלום מוזל ביחס לתעריפים הרלוונטיים של דרכים באותו מועד.

ה. נזקים

1. דרכים תפצה אותך בגין כל נזק ישיר שיגרם לרכבך כתוצאה ממתן שירותי הרכב, בכפוף לכל דין. פיצוי יינתן רק אם המנוי יאפשר לדרכים את בדיקת הרכב לפני תיקונו ולא יאוחר מ-14 יום מיום קרות הנזק.
2. בקרות נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, עליך להודיע על כך לדרכים בהקדם האפשרי.
3. עליך להמציא לדרכים, מוקדם ככל הניתן, פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים על ידך.

4. הנך חייב לאפשר לנציגי דרכים לבצע בדיקה מיידית או בכל מועד סביר שיקבע על ידי דרכים, של הנזק או האובדן ולהושיט עזרה סבירה בנסיבות העניין שתידרש בהקשר לכך.
5. לא תוצא על ידך כל הוצאה לשם תיקון נזק בלי הסכמה בכתב של דרכים, וזאת בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.
6. אם הנזק שנגרם על ידי דרכים הוא בנוסף לנזק שנגרם לרכב (שבגינו ניתן השירות) מקבל השירות יוכל לתבוע בגין שני הנזקים את הפוליסה אליה צמוד כתב השירות, ובלבד שלא קיבל מדרכים שיפוי בגין הנזק שנגרם כתוצאה ממתן שירותי הרכב.

ו. חריגים

על אף האמור לעיל, השרות לא יכלול את המקרים הבאים:

1. שירות לרכב שאינו ניתן להפעלה מחמת תקר (אחד או יותר), לרבות במקרה של תקלה בברגים של הגלגל. במידה ומתאפשר טכנית לגרור את הרכב, המנוי יוכל לקבל שרות בתשלום.
2. החלפת גלגל ותיקון תקר.
3. אחסנת הרכב במקרה בו המוסך סגור.

תנאים כלליים לכתבי השירות:

א. תקופת המנוי ותוקף התחייבויותיו על פי כתב השירות:

1. תקופת השירותים הינה בהתאם לתאריכים המפורטים בפוליסת הביטוח.
2. כיסוי דרכים שנובע ממנוי שהוצא רטרואקטיבית יכנס לתוקף 10 ימים לאחר הוצאתו.
3. דרכים אינה חייבת לחדש את המנוי לתקופה או תקופות שירות נוספות.
4. דרכים רשאית לסרב לקבל כמנוי רכב זה או אחר מבלי שיחויב במתן נימוקים וכן יכול ספק השירות לקבל רכב כמנוי בהסתייגות או בהגבלות מסוימות בתנאי שהדבר הוסכם עם המנוי מראש.
5. ביטול כתב שירות זה יהיה בהתאם להוראות הביטול שבפוליסה ולהוראות הדין. על אף האמור, חברת הביטוח תהא זכאית לבטל כתב שירות זה לכלל מקבלי השירות במקרה של סיום התקשרות של החברה עם דרכים, אם החברה לא תגיע להסדר עם ספק שירות חלופי, ובכפוף לאישור המפקח: ביטול כתב השירות האמור ייכנס לתוקף באופן מידי. מרגע ההודעה על הביטול, והמבוטח יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.

ב. הצהרות המנוי והתחייבויותיו:

1. המנוי מצהיר:
 - א. כי פרטי הרכב המפורטים בתעודת המנוי הם אלה שנמסרו על ידו במישרין או באמצעות סוכן הביטוח וכי פרטים אלה נכונים.
 - ב. כי כתב שירות זה נערך בהסכמתו בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
 - ג. כי כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בינו לבין דרכים.
 - ד. כי בשעת התקשרות עם דרכים הרכב תקין וניתן להפעלה.

- ה. כי פניה לגורם אחר לצורך קבלת שירות, ללא קבלת אישור מוקדם לכך ומראש דרכים לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, או חלק מהם, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מדרכים אילו היה פונה אליה.
- ו. כי ידוע לו שבמקרה של חריגה מהאמור בסעיף א.4, יוכל לקבל שירות מגורם אחר על אחריותו ולקבל החזר הוצאות בגין השירותים שהיה זכאי להם, אך לא יותר ממחירון דרכים שבתוקף, ובלבד שהודיע לדרכים (לפני הזמנת השירות מהגורם האחר) על ביטול מתן השירות על ידי דרכים בהתאם לסעיף ב.2.
- 2. המנוי מתחייב כדלקמן:**
- א. לנקוט באמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מדרכים עבור המנוי או בשמו.
- ב. לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם תהא דרכים חייבת לתת למנוי שירותי רכב.
- ג. להחזיר לדרכים את ההוצאות שהוציאה לגרירת הרכב לפי חשבון מדרכים בכל מקרה שיקבל פיצוי או שיפוי מצד ג' כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה.
- ד. להודיע לדרכים על קבלת כספים כנ"ל.
- ה. לאפשר לדרכים לגבות בשמו של המנוי ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל המגיעות לו מצד ג' כל שהוא, ולשם כך המנוי מתחייב לייפות את כוחה של דרכים לגבות אותם הכספים.
- ו. להחזיר לדרכים את הוצאות השירותים שסופקו/ו לו במידה שיסתבר כי לא היה זכאי לשירות עקב קיצור תוקף המנוי או ביטולו.
- ז. לקיים את כל שאר התחייבויות המנוי כמפורט בכתב שירות זה.
- ח. להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן להפעלה מבחינה מכנית. הזמין המנוי שירות ונותן השירות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה מבחינה מכנית לפני מתן השירות, יחויב המנוי בתשלום לפי מחירון דרכים בהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת סרק.
- התחייבות מדרכים**
1. השירות הניתן על-פי כתב השירות יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.
2. תתקיים תקשורת יעילה וזמינה מצד המבוטחים.
3. שירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

התחייבות המבטח

הכשרה חברה לביטוח בע"מ תהיה אחראית על השירות הניתן במסגרת כתב שירות זה.



מהדורה 04/20

כתב שירות

רכב מסחרי מעל 3.5 טון ורכב אחר

***2008**

מוקד מידע ושירות ארצי: