



# כתב שירות

שירותי דרך וגרירה  
לרכב מסחרי  
מעל 3.5 טון

כפוף לרכישת הכיסוי

מוקד ארצי בחיוג מקוצר: 8888\*

## שירותי דרך וגרירה

(הכיסוי בתוקף אם צוין במפורש במפרט לפוליסה)

מחזור 08.2017

### כתב שירות

מסמך זה מהווה את כתב השירות שבינך לבין "קבוצת שגריר שירותי רכב בע"מ" (הנקראת לשם קיצור "שגריר") כתב שירות זה מפרט את השירותים שהנך זכאי להם, את הזכויות והחובות ההדדיות שלך ושל ספק השירות.

אנו רואים חשיבות רבה בכך, ששלקוח המנוי בחברתנו תקרא ותדע את זכויותיך.

#### הגדרות

- "כתב השירות"** – מסמך זה המכיל את התנאים הכלליים 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. "שגריר" תיתן לבעל המנוי 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 "שגריר", 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 מקום במדינת 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 ברכב בלתי ניתן להתנעה ולנסיעה עקב תאונת דרכים, או גניבה או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשבת את הרכב.
3. אין באפשרות "שגריר" להתניע את הרכב או לבצע בו תיקון דרך במקום.
4. הרכב נמצא על דרך וניתן לגרירה מיידית 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. "שגריר" לא תגרור את הרכב ממוסך או מרדיוס של 50 מטר ממוסך.
6. "שגריר" 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 למיקום הרכב, במקום הבאים: שבר בשמשה הקדמית אשר אינו מאפשר המשך נסיעה ברכב.

## ג. התנעת הרכב.

### ד. תיקוני דרך קלים (החלפה יהיו על חשבונך).

ה. **חילוץ הרכב** – חילוצים 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 לבצעו ע"י גורר תקני והציוד שבו, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר. חילוץ הנובע מכל סיבה אחרת, רבות שקיעת הרכב, יינתן תמורת תשלום מוזל למנוי בהתאם לסעיף ג'.

4. הגעת רכב השירות לרכב תבצע תוך פרק זמן סביר, בנסיבות העניין, ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השרות, אלא אם תואם עמך אחרת.
5. שירותי הרכב יינתנו לבעל המנוי וכן לכל מי שיחזיק ברכב מטעמו וברשותו.
6. מנוי "שגריר" 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 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 גרירה יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגורר תיקני.
10. שירותי התנעה ותיקוני רכב יינתנו בתנאי שתימצא 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 חנייה בתשלום ו/או מעבר בכבישי אגרה לצורך מתן שירות בתוספת דמי טיפול שלא יעלו על 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. "שגריר" לבדה תבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב.

## ב. הזמנת וקבלת שירות

1. שירותי הרכב יינתנו לך לאחר שמסרת אתה או מישהו מטעמך את מלוא הפרטים הדרושים למתן השרות ל"שגריר", לאחד ממוקדי התפעול המפורטים להלן או למשרדיו.
2. במידה שפרטי רכבך לא יופיעו ברישומי "שגריר" כמנוי בתוקף, "שגריר" 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 זיהוין.
3. "שגריר" תעניק שירותי רכב לכל הטוען שהינו נמנה על מנויי "שגריר" 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 "שגריר":
  - 1) תצלום מסמך בר תוקף או פוליסת הביטוח המזכה אותך בשירותי "שגריר" שהיו ברי תוקף במועד ביצוע השירות.
  - 2) קבלה על הסכום שנגבה ממך. מהסכום שיוחזר לך תפחית "שגריר" 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 ושאין תלויות בחברה, יחויב המנוי בתשלום אם יזמין מהחברה שירות נוסף בגין אותן נסיבות.
6. "שגריר" רשאית, לפי שיקול דעתה במועדים שימצא לנכון ועל מנת לקצר את משך ההמתנה לשירות, להודיע למנוי כי "שגריר" מאפשרת לו (לגבי השירות המסוים שהוזמן ובאותו מועד) להזמין את השירות שהמנוי זכאי לו לפי כתב השירות, מכל גורם אחר שיבחר המנוי על אחריותו. במקרה כזה תחזיר "שגריר" למנוי את התשלום ששילם לאותו גורם, וזאת כנגד הצגת חשבונית מס כדין, ובלבד שהסכום ששולם תואם ואושר מראש ואינו עולה על התעריפים התקפים של "שגריר" לביצוע אותו שירות במועד הרלבנטי ושהשירות נכלל במסגרת השירותים הניתנים למנוי ללא תשלום.

- המנוי יוכל לקבל תמורת תשלום במעמד מתן השירות את השירותים הבאים:**
1. **שירות במקרה של קלקול/אובדן מפתחות/שלט/מקודד** (מפתח אימוביליזר) הרכב או השארתם בתוך הרכב.
  2. **שירות אספקת דלק** – במקרה שהרכב נתקע ללא דלק ועל מנת לאפשר לו להגיע בנסיעה לתחנת דלק קרובה. למחיר השירות יתווסף מחיר הדלק.
  3. **גרירת רכב ממסוף** או **מקרכת מסוף** 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% ממחירו "שגריר".
  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 באחריות 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 "שגריר".
2. **הנך נדרש לפנות מהרכב חפצי ערך, יובהר כי בכל מקרה "שגריר" לא תישא באחריות לחפצי ערך שהושארו ברכב.**
3. "שגריר" אחראית לשמירת המכונית מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידה. סיום שירות גרירה משמעותו – הבאת רכבך למקום שציינת. בחרת להשאיר את המפתחות ברכב ו/או הורית ל"שגריר" להשאירם ברכב לאחר סיום ביצוע השירות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך עליך.
4. **"שגריר" 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 ל"שגריר" – למסוף אליו ביקשת לגרור את הרכב, תדאג "שגריר" לשמירת הרכב והבאתו למסוף למחרת (למעט מקרה של שבת וחג) הוצאות האחסנה של הרכב במקרה כזה יחולו על "שגריר".
6. במידה ולא ניתן להביא את רכבך (שלא בשל סיבה הקשורה ל"שגריר") בשעות העבודה, ליעד אליו ביקשת לגרור את הרכב ובחרת להשתמש בשירותי האחסנה והגרירה השניה של "שגריר", יינתנו לך שירותים אלה תמורת תשלום מוזל ביחס לתעריפים הרלוונטיים של "שגריר" באותו מועד.

**ה. נזקים**

1. "שגריר" תפצה אותך בגין כל נזק ישיר שיגרם לרכבך כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכל דין. פיצוי יינתן רק אם המנוי יאפשר ל"שגריר" 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 ל"שגריר" בהקדם האפשרי.
3. עליך להמציא ל"שגריר", מוקדם ככל הניתן, פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים על ידך.
4. הנך חייב לאפשר לנציגי "שגריר" לבצע 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 שתיתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.**

6. אם הנזק שנגרם על ידי "שגריר" הוא בנוסף לנזק שנגרם לרכב (שבגינו ניתן השירות) מקבל השירות יוכל לתבוע בגין שני הנזקים את הפוליסה אליה צמוד כתב השירות, ובלבד שלא קיבל מ"שגריר" שיפוי בגין הנזק שנגרם כתוצאה ממתן שירותי רכב.

## 1. חריגים

### על אף האמור לעיל, השירות לא יכלול את המקרים הבאים:

1. שירות לרכב שאינו ניתן להפעלה מחמת תקר (אחד או יותר), לרבות במקרה של תקלה בברגי הגלגל. במידה ומתאפשר טכנית לגרור את הרכב, המנוי יוכל לקבל שירות 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 הנה בהתאם לתאריכים המפורטים בפוליסת הביטוח.
2. **כיסוי "שגריר" שנובע ממנוי שהוצא רטרואקטיבית ייכנס לתוקף 10 ימים לאחר הוצאתו.**
3. "שגריר" אינה חייבת לחדש את המנוי לתקופה או תקופות שירות נוספות.
4. "שגריר" 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 "שגריר", אם החברה לא תגיע להסדר עם ספק שירות חלופי, ובכפוף לאישור המפקח, ביטול כתב השירות כאמור ייכנס לתוקף באופן מיידי 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 "שגריר".
  - ד. **כי בשעת התקשרות עם "שגריר" הרכב תקין וניתן להפעלה.**
  - ה. **כי פניה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא קבלת אישור מוקדם לכך ומראש מ"שגריר" לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, או חלק מהם, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מ"שגריר" אילו היה פונה אליה.**
1. 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 "שגריר" שבתוקף, ובלבד שהודיע ל"שגריר" (לפני הזמנת השירות מהגורם האחר) על ביטול מתן השירות על ידי "שגריר" בהתאם לסעיף ב.2 ה.

## 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 למנוי שירותי רכב.
- ג. להחזיר ל"שגריר" את ההוצאות שהוציאה לגרירת הרכב לפי חשבון "שגריר" בכל מקרה שיקבל פיצוי או שיפוי מצד ג' כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה.
- ד. להודיע ל"שגריר" על קבלת כספים כנ"ל.
- ה. לאפשר ל"שגריר" לגבות בשמו של המנוי ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל המגיעות לו מצד ג' כל שהוא, ולשם כך המנוי מתחייב לייפות את כוחה של "שגריר" לגבות את אותם הכספים.
- ו. להחזיר ל"שגריר" את הוצאות השירותים שסופקו/ו לו במידה שישתבר 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 "שגריר" ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת סרק.

### התחייבות ספק השירות

1. השירות הניתן על פי כתב שירות זה יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.
2. תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המבוטחים.
3. השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

### התחייבות המבטח

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