

כתב שירות - שירותי דרך וגרירה לרכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון

1. הגדרות

- "דף פרטי הביטוח" - דף פרטי הביטוח המצורף לפוליסה והמהווה חלק בלתי נפרד הימנה, כפי שיעודכן מעת לעת.
- "החברה" - ליברה חברה לביטוח בע"מ
- "המבוטח" - המבוטח שפרטיו מצוינים בדף פרטי הביטוח.
- "הפוליסה" - פוליסה לביטוח רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון, שעל פיה מבוטח כלי הרכב, ואשר כתב שירות זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
- "כלי- הרכב" ו/או "הרכב" - רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון, המבוטח במסגרת הפוליסה, ופרטיו מצוינים בדף פרטי הביטוח.
- "מקבל השירות" - המבוטח וכן מי שיחזיק בכלי הרכב ו/או ישתמש בו מטעמו של המבוטח.
- "נותן השירות" - כמפורט בדף פרטי הביטוח.

2. מהות השירותים

- 2.1. נותן השירות יספק למקבל השירות שירות בדרך, כמפורט בכתב השירות במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים. בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילתו, והם יחודשו שלוש שעות לאחר מוצאי יום הכיפורים.
- 2.2. נותן השירות יספק את השירותים בפריסה גאוגרפית נאותה, השירותים יינתנו בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל ובתוך תחומי יהודה ושומרון וחבל עזה (למעט שטחי הרשות הפלסטינאית) שהכניסה אליהם אינה אסורה ו/או מוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי ובתנאי שלא קיימת סכנה לביטחונם של נותן השירות בהתאם להמלצת הרשויות.
- 2.3. מקבל השירות, זכאי לקבל את השירותים הבאים ללא הגבלה של מספר פניות במשך תקופת המנוי כמפורט בדף פרטי הביטוח ובכפוף לאמור להלן:
 - 2.3.1. גרירת הרכב - בהתאם ובכפוף לתנאים הבאים:
 - 2.3.1.1. הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל לכל מקום במדינת ישראל, והכל בכפוף לאמור בסעיף 2.2 לעיל.
 - 2.3.1.2. קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיות הרכב בלתי ניתן להפעלה עקב תאונת דרכים, או גניבה או תקלה שמקורה ברכב המבוטח ושיש בה כדי להשבית את הרכב.
 - 2.3.1.3. אין באפשרות נותן השירות להתניע את הרכב או לבצע בו תיקון דרך כמפורט בסעיף 2.3.2 או 2.3.3 להלן.
 - 2.3.1.4. במקרה שהשירות ניתן מעבר לשעות הפעילות המקובלות במוסך, נותן השירות יפעל לאחסנת הרכב ושמירתו עד לגרירתו למוסך בשעות הפעילות.
 - 2.3.1.5. הרכב נמצא על דרך וניתן לגרירה מיידית על ידי גורר תיקני.
 - לעניין סעיף זה, "דרך" משמעה: כביש אספלט או שביל או מסלול שנסלל לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי.
 - 2.3.1.6. נותן השירות לא יגרור את הרכב ממוסך או מסביבתו הקרובה.
 - 2.3.1.7. נותן השירות רשאי לגרור כלי רכב נוספים באותה העת בה נגרר הרכב.

2.3.1.8. נותן השירות לא יספק שירות אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב המבוטח.

2.3.1.9. במקרה שמקבל השירות יהיה מעוניין (תמורת תשלום נוסף) להשכיר רכב חלופי לתקופת ימי תיקון הרכב, ייחנה מקבל השירות ממחיר קבוע של 99 ש"ח ליום, בכפוף לתנאי החוזה השכרה המקובל אצל חברת ההשכרה.

2.3.2. התנתות הרכב –

2.3.2.1. לאחר התנתות הרכב ו/או אישור מנותן השירות כי הרכב כשיר לנסיעה, על המבוטח לנסוע ישירות למוסך, למעט במקום בו לא נדרש המשך טיפול במקור התקלה, ובמקרה זה, לא חלה על המבוטח החובה לנסוע ישירות למוסך.

2.3.2.2. במקרה ששירות זה ניתן לאחר השעה 17:00 ובעת שהמוסך סגור, הרי שבמקרה שבו הרכב מתניע בבוקר שלמחרת באופן עצמאי, על המבוטח לנסוע ישירות, וכדבר ראשון באותו בוקר, למוסך.

2.3.2.3. במקרה ששירות זה ניתן במסגרת התנאים המצטברים הבאים: (1) לאחר השעה 17:00 (2) בעת שהמוסך סגור (3) והרכב אינו מצוי בקרבת ביתו של המבוטח, הרי שבמקרה שבו הרכב אינו מתניע בבוקר שלמחרת קבלת השירות, על המבוטח ליצור קשר עם נותן השירות עד השעה 08:00 באותו בוקר, על מנת לקבל שירות נוסף ללא תשלום, ולאחר קבלת השירות הנוסף כאמור, על המבוטח לנסוע במישרין למוסך.

2.3.3. **תיקוני דרך קלים** – תיקונים במקום בו מצוי כלי הרכב התקול, אשר הינם הכרחיים לצורך נסיעה עד למוסך הקרוב וניתנים לביצוע במקום על ידי נותן השירות. **יובהר כי עלות החלפים, ככל שנדרש להחליפם, תחול על מקבל השירות בלבד ואינה כלולה במסגרת כתב שירות זה.**

2.3.4. **חילוץ הרכב** - חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לכביש, כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה 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, לרבות שקיעת הרכב, ינתן תמורת תשלום מוזל למבוטח בהתאם לתעריף נותן השירות.

2.3.5. **אספקת דלק** - במקרה של חוסר דלק ינתן שירות של אספקת דלק למקבל השירות או גרירת הרכב לתחנת הדלק הקרובה ע"פ שיקולו הבלעדי של נותן השירות, מקבל השירות ישלם את עלות הדלק. **השירות לא יינתן בכביש הערבה.**

2.3.6. **שירות החלפת גלגל** - ינתן בתנאי שקיים ברכב גלגל חלופי תקין כנקוב בכתב המנוי, למעט בגולן ובערבה וביו"ש, **השירות אינו כולל רכישת גלגל חדש, תיקונים או כל שירותים נלווים אחרים.**

2.3.7. שירותי דרך וגרירה בכבישי אגרה יינתנו ללא תשלום.

2.3.8. **"המבוטח שלי"** שירות מורחב למקבל השירות -

2.3.8.1. הגעת נציג מטעם נותן השירות במועד התאונה למקום תאונת הדרכים בו מצוי הרכב המעורב בתאונת דרכים, שיקבל על עצמו את המשך הטיפול בתיקון הרכב מאותו מועד וישחרר את המבוטח לדרכו, זאת בלוחות הזמנים כמפורט בס"ק 2.3.8.2 להלן.

2.3.8.2. הסעת מקבל השירות ממקום תאונת הדרכים במועד הסמוך לשעת התאונה שתיקן אותו למחוז חפצו, למרחק של עד 250 ק"מ ממקום התאונה, זאת בלוחות הזמנים כמפורט להלן:

2.3.8.2.1. כאשר הרכב נמצא ברדיוס של עד 30 ק"מ מעיר גדולה - בתוך 30 דקות.

2.3.8.2.2. כאשר הרכב נמצא ברדיוס של עד 50 ק"מ מעיר גדולה - בתוך 45 דקות.

2.3.8.2.3. כאשר הרכב נמצא ברדיוס של מעל 50 ק"מ מעיר גדולה-בתוך 60 דקות.

לעניין סעיף זה "עיר גדולה" משמעה: ירושלים, ת"א, חיפה, באר שבע, אשדוד, ראשון לציון, כפר סבא, חדרה, טבריה, כרמיאל וקריית שמונה.

2.3.8.3. הסעת הרכב המעורב בתאונת דרכים על ידי נציג נותן השירות (במידה ולא ניתן להסיע את הרכב ידאג נציג נותן השירות לתאם את גרירתו) למוסך שיבחר על ידי המבוטח.

2.3.8.4. החתמת המבוטח על אישור תיקון הרכב (במקום התאונה ועל גבי טפסים של החברה) ובהמשך הגעת המבוטח למוסך לצורך קבלת הרכב.

2.3.8.5. במקרים בהם נבצר מנותן השירות להגיע במועדים כמפורט לעיל, יודיע על כך נותן השירות למבוטח והמבוטח יהיה רשאי להזמין מונית באופן פרטי בתיאום וקבלת אישור מראש מנותן השירות והחייב יתבצע ע"י נותן השירות.

2.3.8.6. במקרים בהם לא ניתן לפנות את הרכב, אם עקב התערבות משטרה ואם עקב כל סיבה אחרת, יופעל השירות עם שחרור הרכב.

2.3.8.7. השירות לא יינתן ממגרשי האחסנה של משטרת ישראל.

2.3.8.8. השירותים יינתנו במועד התאונה לרכב המבוטח בלבד ואין המבוטח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.

2.3.9. הרחבות לכתב השירות

ההרחבות המפורטות להלן יהיו בתוקף אם צוינו במפורש בדף פרטי הביטוח.

2.3.9.1. קלקול או אובדן מפתחות - שירות לרכב עקב קלקול או אובדן מפתחות, השארתם ברכב או כל תקלה אשר מצריכה טיפול מנעולן, וזאת במידה שניתן לביצוע ללא סיכון לגרימת נזק כלשהו לרכב.

2.3.9.2. גרירת רכב כתוצאה ממילוי דלק שאינו מתאים לרכב.

2.3.9.3. גרירת רכב עקב שמשה שבורה שלא עקב תאונת דרכים או גניבה (קדמית ו/או אחורית בלבד), לתחנת שירות תיקון שמשות הקרובה, בהתאם לרשימת התחנות הנמצאות בהסכם עם החברה.

2.3.9.4. שירות הוצאת רכב מחניון או כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת לאפשר את גרירתו של הרכב על ידי גורר תקני.

2.3.9.5. גרירת רכב עמוס ו/או תקול – שירות גרירה לרכב העמוס במטען או בסחורה, וזאת בתנאי שמשקל הרכב כולל המטען ו/או הסחורה לא יעלה על 3.5 טון ובתנאי שאין סיכון בטיחותי למתן השירות ו/או שירות לרכב שאינו ניתן להפעלה עקב תקר/ים בגלגלים או נזק לצמיגים.

2.4. הגעת רכב השירות לרכב מקבל השירות תתבצע תוך פרק זמן שלא יעלה על שלוש שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם תואם עם מקבל השירות אחרת, וכן למעט במקרים חריגים כגון: אזורים מרוחקים (מעל 70 ק"מ מעיר גדולה כהגדרתה בסעיף 2.3.8.2 לעיל), הערבה, אזורים שהוגדרו על ידי רשות מוסמכת כי הנם בעלי סיכון בטחוני, מזג אוויר קיצוני וכדומה, בהם יינתן השירות בתוך פרק זמן שלא יעלה על חמש שעות.

2.5. שירות על פי כתב שירות זה, יינתן למבוטח ולכל מי שמחזיק כדון וברשות בעל הרכב ברכב.

2.6. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה, היא אישית ואינה ניתנת להעברה.

2.7. במקרה של מכירת הרכב, יפוג תוקפו של כתב שירות זה, לגבי אותו הרכב.

2.8. מקבל השירות 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, יישא נותן

השירות בשכר טרחת השמאי. במקרה שהשמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים, יישא מקבל השירות בשכר טרחת השמאי. עד להכרעת השמאי כאמור, יימסרו על ידי מקבל השירות המחאה דחויה או פרטי כרטיס אשראי לגיבוי.

2.9. נותן השירות יחליט, על פי שיקול דעתו הבלעדית, לגבי סוג השירות שיינתן למבוטח, מבין שירותי הרכב שהוא מציע, בכפוף לכתב שירות זה.

3. הזמנת וקבלת שירות

3.1. נזקק מקבל השירות לשירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות מטעם נותן השירות, יזדהה בשמו, מספר רישוי ומספר תעודת זהות או כל פרט אחר שיידרש על מנת לזהותו כמקבל שירות הזכאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה וכן פרטים על מקום הימצאו המדויק של כלי הרכב.

3.2. נותן השירות לא יהיה חייב במתן שירותי רכב ללא תמורה למקבל השירות, כל עוד אין כלי הרכב הנדון מופיע ברשימת המנויים שנמסרה לנותן השירות ע"י החברה, או כל עוד לא אושר המנוי ע"י החברה.

3.3. נותן השירות יעניק שירותי רכב לכל אדם הטוען שהינו נמנה על מנויי נותן השירות ואינו מופיע ברשימות הנ"ל, כנגד אמצעי תשלום לביטחון בלבד. ככל שיתברר כי מקבל השירות אינו נמנה על מנויי נותן השירות, יפעל נותן השירות לחיוב מקבל השירות בפועל בגין הוצאות השירות וזאת לפי תעריפי נותן השירות באותה עת, חיוב כאמור, יבוצע בתוך 30 יום ממועד קבלת השירות. לחילופין, ביכולתו של מקבל השירות לשלם בגין השירות, תוך קבלת החזר כספי הכפוף לידוא היותו זכאי לקבלת השירות, זאת במסגרת הזמנים האמורה לעיל.

3.4. בחר מקבל השירות לפצל השירות, יחויב המשך השירות כשירות נוסף בתשלום בגין אותה תקלה, אולם מקבל השירות יהיה זכאי להנחה של 20% ממחירן נותן השירות.

3.5. במידה ומקבל השירות הזמין שירות כלשהו, והחברה פעלה למתן השירות, הרי במידה והשירות לא ניתן מסיבות התלויות במקבל השירות, יחויב מקבל השירות בתשלום אם יזמין מנותן השירות שירות נוסף בגין אותן נסיבות.

3.6. השירות הניתן על ידי נותן השירות, יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.

4. תקופת הזכאות לקבלת השירות, ההתחייבות ותוקף כתב השירות

4.1. תקופת הזכאות לקבלת השירות הינה בהתאם לתקופת הביטוח כמצוין בדף פרטי הביטוח.

4.2. במקרה שבו, מבוטח רוכש כתב שירות זה, במועד המאוחר מכניסת הפוליסה לתוקף, התחייבויותיו של נותן השירות יכנסו לתוקף 10 ימים לאחר רכישת כתב שירות זה, ויהיו בתוקף עד לתום תקופת הביטוח כמצוין בדף פרטי הביטוח, ובלבד שהזכאות לקבלת השירות מצוינת בדף פרטי הביטוח. למען הסר ספק יובהר כי המבוטח לא יחויב בגין 10 ימים אלו.

5. ביטול כתב השירות והחלפת רכב

5.1. ביטול כתב השירות יהיה בהתאם להוראות הפוליסה והוראות הדין והרגולציה, למעט במקרים המפורטים להלן:

5.1.1. במקרה של סיום ההסכם עם נותן השירות, וכל עוד החברה לא הגיעה להסדר עם נותן שירות אחר, רשאית החברה לבטל כתב שירות זה, בכפוף לאישור הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ביטול כתב שירות זה, יכנס לתוקף באופן מיידי מרגע הודעת הביטול. במקרה כאמור, מקבל השירות יהיה זכאי להחזר כספי יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.

5.1.2. יובהר כי במקרה של נזק מוחלט או גניבה יפקע כתב השירות מאליו והמבוטח לא יהיה זכאי להחזר כספי.

5.2. המבוטח רשאי להחליף את הרכב המבוטח והזכאי לשירות, בכל עת במהלך תקופת הביטוח הנקובה בדף פרטי הביטוח (להלן לסעיף זה: "הרכב שהוחלף"), בנסיבות הבאות:

5.2.1. שינוי, החלפת כלי הרכב יבוצע לפי דרישת המבוטח.

5.2.2. הזכאות לקבלת שירות עבור הרכב שהוחלף, תיכנס לתוקף ממועד ביצוע ההחלפה כאמור ועד לתום תקופת הביטוח הנקובה בדף פרטי הביטוח.

5.2.3. התחייבויותיו של נותן השירות על פי כתב שירות זה, לרכב המבוסס, יהיו בתוקף במלואם ביחס לרכב שהוחלף.

6. שמירת כלי הרכב וסיום ביצוע השירות

- 6.1. מקבל השירות אחראי לשמירת הרכב עד לקבלת שירותי הרכב. כל נזק או אבדן או חוסר שייגרמו לרכב או לתכולתו עד הגעת נותן השירות לרכב, יהיה באחריות מקבל השירות ועל מקבל השירות לרוקן את הרכב מפריטים ו/או מצידוד כולל פריטים אישיים, תקליטורים, פנל נשלף לרדיו-דיסק וכו'. מובהר, כי נותן השירות לא יהיה אחראי לצידוד ו/או לפריטים כלשהם שנותרו ברכב.
- 6.2. נותן השירות אחראי לשמירת הרכב מתחילתו של מתן השירות ועד לסיום השירות על-ידו. "סיום שירות גרירה" משמעו - הבאת הרכב למקום שצוין על-ידי מקבל השירות. בחר מקבל השירות להשאיר את המפתחות ברכב ו/או הורה לנותן השירות להשאירם ברכב לאחר סיום השירות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך על מקבל השירות.
- 6.3. נותן השירות רשאי להשאיר את הרכב במקום שצוין על-ידי מקבל השירות והאחריות לקבלתו ולשמירתו, מאותו מועד ואילך, תהיה על מקבל השירות, בין אם היה מי שיקבל את הרכב ובין אם לאו.
- 6.4. אם נותן השירות לא יכול להביא את הרכב למוסך שצוין מקבל השירות בשעות העבודה, וזאת מסיבות התלויות בנותן השירות, אזי הרכב יאוחסן ויגרר למוסך למחרת (למעט מקרה של שבת וחג) על חשבוננו של נותן השירות.

7. נזקים

- 7.1. נותן השירות יפצה את מקבל השירות על כל נזק ישיר שייגרם לרכב כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכל דין.
- 7.2. בקרות נזק או אבדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, חובה על מקבל השירות להודיע על-כך לנותן השירות בהקדם האפשרי.
- 7.3. מקבל השירות חייב להמציא לנותן השירות, בהקדם האפשרי, פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הניזוקים. לעניין זה "כתב" לרבות באמצעים דיגיטליים.
- 7.4. מקבל השירות חייב לאפשר לנציגי נותן השירות בדיקה מיידית של הנזק או האבדן בכל מועד סביר שיקבע על-ידי נותן השירות ולהושיט עזרה ככל שתידרש בהקשר לכך.
- 7.5. **לא תוצא על-ידי מקבל השירות כל הוצאה לשם תיקון נזק מבלי הסכמה בכתב של נותן השירות, וזאת בתנאי שתינתן בתוך זמן סביר בהתאם לנסיבות. אי-קיום תנאי זה יבטל את חובות נותן השירות לפיצוי בגין הנזק.**

8. הצהרות והתחייבויות מקבל השירות

מקבל השירות מצהיר ומתחייב כדלקמן:

- 8.1. פרטי הרכב המפורטים הם אלה שנמסרו על-ידו במישרין וכי פרטים אלה נכונים.
- 8.2. ידוע לו כי כתב שירות זה נערך בהסכמתו ובהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
- 8.3. כי כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בינו לבין נותן השירות.
- 8.4. הרכב היה תקין וכשיר לנסיעה בשעת ההתקשרות עם נותן השירות.
- 8.5. כי ידוע לו שבמקרה שיפנה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא קבלת אישור מוקדם ובכתב מנותן השירות, נותן השירות לא יזכה אותו בהחזר ההוצאות, או חלק מהן, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אילו פנה אליו.
- לעניין סעיף זה "כתב" משמעו, לרבות אישור דיגיטלי, ובלבד שיועבר למקבל השירות בתוך זמן סביר בנסיבות העניין.
- 8.6. המנוי אצל נותן השירות הוא אישי ואינו ניתן להעברה, ותוקפו יפוג עם מכירת הרכב, אלא אם הרכב הוחלף כאמור בסעיף 5.2 לעיל.

- 8.7 לנקוט אמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מנותן השירות בעבור מקבל השירות או בשמו.
- 8.8 לנקוט אמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם יהיה נותן השירות חייב לתת לו שירותי רכב, ע"פ כתב שירות זה.
- 8.9 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.
- 8.10 להודיע לנותן השירות על קבלת כספים כנ"ל.
- 8.11 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 הללו.
- 8.12 לקיים את כל ההתחייבויות כמפורט בכתב שירות זה.
- 8.13 להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן להפעלה מבחינה מכאנית. הזמין מקבל השירות שירות ונותן השירות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה מבחינה מכאנית לפני מתן השירות, יחויב מקבל השירות בתשלום לפי מחירון נותן השירות ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת שירות סרק.

9. חריגים כלליים

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 ע"י המדינה.

כתב שירות – רכב חלופי לרכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון

10. הגדרות

- "דף פרטי הביטוח" - דף פרטי הביטוח המצורף לפוליסה והמהווה חלק בלתי נפרד הימנה, כפי שיעודכן מעת לעת.
- "החברה" - ליברה חברה לביטוח בע"מ
- "המבוטח" - המבוטח שפרטיו מצוינים בדף פרטי הביטוח.
- "הפוליסה" - פוליסה לביטוח רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון, שעל פיה מבוטח כלי הרכב, ואשר כתב שירות זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
- "כלי- הרכב" ו/או "הרכב" - רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון, המבוטח במסגרת הפוליסה, ופרטיו מצוינים בדף פרטי הביטוח.
- "מקבל השירות" - המבוטח וכן מי שיחזיק בכלי הרכב ו/או ישתמש בו מטעמו של המבוטח.
- "נותן השירות" - כמפורט בדף פרטי הביטוח.

11. מהות השירותים

- 2.1 נותן השירות יספק למקבל השירות שירות רכב חליפי, כמפורט בכתב השירות במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים. בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילתו, והם יחודשו שלוש שעות לאחר מוצאי יום הכיפורים.
- 2.2 נותן השירות יספק את השירותים בפריסה גאוגרפית נאותה, השירותים יינתנו בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל ובתוך תחומי יהודה ושומרון וחבל עזה (למעט שטחי הרשות הפלסטינאית) שהכניסה אליהם אינה אסורה ו/או מוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי ובתנאי שלא קיימת סכנה לביטחוננו של נותן השירות בהתאם להמלצת הרשויות.

2.3. במקרה של תאונה

- 2.3.1 המבוטח יהיה זכאי לקבלת רכב חלופי במקרה של תאונה או אובדן מוחלט בהתאם לתנאים המפורטים להלן ובכפוף לתנאים הבאים:
 - 2.3.1.1 הגעת נציג מטעם נותן השירות במועד התאונה למקום התאונה למסירת רכב החליפי.
 - 2.3.1.2 ככל שמקבל השירות יבקש לקבל את הרכב החליפי למקום אחר ממקום התאונה, מכל סיבה שהיא, נותן השירות יפעל בהתאם לסעיף 2.3.8 ב"כתב שירות – שירותי דרך וגרירה" ומסירת הרכב תתבצע בהתאם לסעיף 2.3.1.4 להלן.
 - 2.3.1.3 השירות יינתן בהתאם לסעיף 2.6.8 להלן.
 - 2.3.1.4 תיאום מסירת רכב חליפי על ידי חברת השכרת הרכב לשימושו של המבוטח (בביתו או במקום עבודתו של המבוטח) ותיאום איסוף הרכב החליפי על ידי חברת השכרת הרכב מהמוסך לאחר שהמבוטח קיבל את רכבו, הכל בכפוף לזכאותו של המבוטח לרכב חליפי ותנאיה של זכאות זו ובכפוף לסעיף 2.3.1.4.1 להלן. מובהר כי אין באמור לעיל בכדי לפטור את המבוטח מכל חובה המוטלת עליו על פי כל דין ובכלל זה, אך לא רק, המתנת נהג המבוטח במקום התאונה עד להגעת המשטרה, במקרה של תאונת דרכים עם נפגעים.
- 2.3.1.4.1 שירות האיסוף / החזרת הרכב החלופי לא יינתנו מעבר לגבולות הקו הירוק.

2.3.1.5 השירות אינו תקף במקרה שהרכב החלופי סופק ע"י מוסך.

2.3.1.6 השירותים יינתנו במועד התאונה לרכב המבוטח בלבד ואין המבוטח זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.

2.3.2 במקרה של תאונה שכתוצאה ממנה מושבת הרכב במוסך לשם תיקונו, זכאי מקבל השירות לרכב חלופי שיינתן ע"י נותן השירות.

2.3.3 הרכב החלופי יינתן לאחר בדיקת הרכב הניזוק על ידי שמאי מוסמך.

2.3.4 קביעת מספר הימים לקבלת הרכב החלופי מותנית במספר הימים הדרושים לתיקון הרכב הניזוק.

2.3.5 קביעת מספר הימים תעשה על סמך דוח שמאי שיוגש לחברה כמפורט להלן: עלות עבודת תיקון הרכב (ללא חלפים), מחולק במחיר יום עבודה במוסך (8 שעות), ובהתאם לתעריפי איגוד המוסכים לשעת עבודה התקפים בזמן התיקון.

2.3.6 הרכב החלופי יינתן בהתאם לדו"ח השמאי כמפורט בסעיף 2.3.5 לעיל, בו קבע את מספר הימים הדרוש לתיקון כלי הרכב הניזוק, ובניכוי 3 ימים. אולם בכל מקרה לא יינתן הרכב לתקופה העולה על 7 ימים, אלא אם צוין אחרת בדף פרטי הביטוח, בכפוף לאי קבלת רכב חלופי מגורם אחר בגין אותו מקרה.

2.3.7 במקרה של תאונה, שהנזק לרכב המבוטח הוגדר ע"י השמאי כנזק מוחלט, יינתן הרכב החלופי ל 14 ימים, אלא אם צוין אחרת בדף פרטי הביטוח.

2.4 במקרה של גניבה

2.4.1 במקרה של גניבת הרכב זכאי מקבל השירות לרכב חלופי שיינתן ע"י נותן השירות, בכפוף להודעה שנמסרה למשטרה ולחברה על גניבת הרכב ועד למועד מציאת הרכב או מועד קבלת תגמולי הביטוח מהחברה - המוקדם מבין שני מועדים אלה. בכל מקרה, לא יועמד רכב חלופי לרשות הלקוח מעבר ליום ה-21 יום ממועד ההודעה למשטרה על הגניבה, וכן לא מעבר למועד קבלת תגמולי הביטוח מהחברה, ובכל מקרה לא לתקופה העולה על 21 ימים בכפוף לסעיף 2.4.2 להלן.

2.4.2 מקבל השירות מתחייב להחזיר את הרכב החלופי לנותן השירות או לחברת ההשכרה מטעמו מיד לאחר מועד מציאת הרכב או קבלת ההודעה על מציאת הרכב ו/או שרידיו ו/או קבלת תגמולי הביטוח מהחברה, המוקדם מביניהם.

2.4.3 במידה ויתברר כי רכב מקבל השירות שנגנב היה מעורב גם בתאונה, יהיה מקבל השירות זכאי לרכב חלופי כאמור בפסקה 2.3 לעיל כאשר מניין הזמנים יחל במועד איתור הרכב.

2.5 ההגבלות

2.5.1 בכל מקרה לא יינתן שירות רכב חלופי, אלא אם הוגשה דרישה לשירות לנותן השירות לא יאחר מהיום ה-14 לקרות התאונה או הגניבה.

2.5.2 אין מקבל השירות זכאי ליותר משירות רכב חלופי אחד ללא תמורה בגין מקרה או שורת מקרים הקשורים קשר סיבתי האחד לשני.

2.5.3 סך כל ימי ההשכרה לא יעלה על 21 יום.

2.5.4 ימי הזכאות יינתנו ברציפות ולא ניתן לפצלם.

2.5.5 הופנה מקבל השירות לאחד מסניפי נותן השירות או לחברת השכרה ע"י נותן השירות ולא מימש את זכאותו לרכב החלופי, פקעה זכאותו לרכב החלופי לאותו מקרה. למען הסר ספק, מימוש הזכות לקבלת הרכב החלופי תתאפשר רק אם טרם חלפו 14 יום מקרות האירוע.

2.6 קבלת הרכב החלופי והחזרתו

מבוטח הזכאי לרכב חלופי כמתואר לעיל, יקבל את הרכב החלופי בהתאם להוראות הבאות:

2.6.1 המבוטח יקבל מנותן השירות, טופס הפנייה לחברת ההשכרה. ע"ג הטופס יצוין מספר ימי ההשכרה להם זכאי המבוטח מחברת ההשכרה, זאת לאחר הצגת אישור הודעה לחברה, אישור הודעה למשטרת ישראל או דו"ח שמאי (במקרה תאונה).

- 2.6.2 במקרים של גניבה יוגבל טופס הפניה ל 7 ימים. במידה והרכב לא ימצא עד לתום 7 ימים יקבל המבוטח טופס הפניה עבור 7 ימים נוספים וחוזר חלילה עד תום תקופת זכאותו לרכב חלופי כאמור לעיל.
- 2.6.3 המבוטח יקבל את הרכב החלופי תוך 24 שעות ממועד הצגת טופס הפניה לחברת השכרה (שבתות וחגים לא יבואו במניין השעות) המבוטח יוכל לקבל את הרכב במשרדי חברת השכרה או בכתובת אחרת בתחומי מדינת ישראל על פי בחירתו. המבוטח יחתום על חוזה השכרה עם חברת השכרה בנוסח המקובל בחברת השכרה באותו מועד.
- 2.6.4 האחריות להחזרת הרכב לסניף תחול על המבוטח ועליו להודיע על רצונו להשתמש בשירות "תיאום מסירת הרכב" ע"פ הסעיפים הרשומים לעיל כמו בעת קבלת הרכב.
- 2.6.5 על המבוטח יחולו כל הזכויות, ההגבלות והחובות החלים על שוכר מכונית רגיל מחברת השכרה (למעט נושא התשלום עבור ההשכרה עצמה כמובהר בכתב שירות זה). הרכב החלופי יינתן לנהגים אשר גילם מעל ל- 21 שנים ושאינם מוגדרים כנהג חדש. כמו כן יפקיד המבוטח בחברת השכרה פיקדון או שובר חתום של חברת כרטיסי אשראי כמקובל בחברת השכרה. למען הסר ספק במידה ובעת שימוש המבוטח ברכב החלופי יגרם לרכב ו/או לצד שלישי אובדן או נזק, יחויב המבוטח בתשלום השתתפות עצמית בגובה כפי שנדרש על פי חוזה השכרה.
- 2.6.6 הרכב החלופי שתעמיד חברת השכרה לרשות המבוטח, יהיה רכב אוטומטי קטן (בעל נפח מנוע עד 1300 סמ"ק) אלא אם נרכש כיסוי לרכב חלופי שונה, והכל בהתאם לכיסוי אותו רכש המבוטח כמצוין בדף פרטי הביטוח.
- 2.6.7 הרכב יימסר למבוטח באחד מסניפי חברת השכרה או בכתובת אחרת בשטחי מדינת ישראל בהתאם לבחירת המבוטח ובשעות העבודה המקובלות.
- 2.6.8 היה והמבוטח בחר לקבל הרכב באמצעות שירות "תיאום מסירת רכב", עליו להודיע על רצונו זה עם העברת הבקשה. בעת הזמנת השירות המבוטח ימסור את הכתובת המדויקת אליה הוא מבקש לקבל את הרכב ושני מספרי טלפון לתיאום.
- 2.6.8.1 השירות יינתן במהלך שעות העבודה המקובלות (סעיף 2.6.9 להלן) ויתואם מראש.
- 2.6.8.2 בערים גדולות ובסביבתן תידרש הודעת הלקוח 24 שעות מראש. לישובים המרוחקים מעל 50 ק"מ מתחנת השכרה יינתן הרכב תוך 48 שעות. המבוטח הרשום בפוליסה חייב להיות הגורם שמקבל את הרכב החלופי, ועליו להציג רישיון נהיגה בתוקף וכרטיס אשראי לפיקדון.
- 2.6.8.3 החזרת הרכב לחברת השכרה תבצע באותו אופן. האחריות על החזרת הרכב בזמן כמפורט לעיל תחול על המבוטח.
- 2.6.8.4 טווח ההמתנה לנהג למסירה או החזרה של הרכב לא יעלה על שלוש שעות.
- 2.6.9 שעות העבודה המקובלות בחברת השכרה: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 וימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-13:00. מעבר לשעות עבודה אלו יוכל המבוטח לקבל את הרכב בנתב"ג ובמקרה כזה תחול על המבוטח עלות מס הנמל המקובלת.
- 2.6.10 הוצאות הדלק לרכב המושכר יהיו כולן על חשבון המבוטח.
- 2.6.11 המבוטח יחזיר את הרכב החלופי לחברת השכרה בתום תקופת הזכאות כמפורט בחוזה השכרה, אולם אם הזכאות נוצרה בעקבות גניבת רכב, יוחזר הרכב השכור מיד עם מציאת הרכב הגנוב, ובכל מקרה לא יותר מ-21 יום.
- 2.6.12 תשלומים שידרשו ע"י חברת השכרה בגין איחור בהחזרת הרכב החלופי יחולו במלואם על המבוטח.
- 2.6.13 המבוטח יהיה זכאי להנחה בשיעור של 15% ממחירון לקוח פרטי בחברת השכרה הקבוע באותה עת, בגין ימי השכרה נוספים מעל לתקופה ושדרוג הרכב.

2.7 זכאות לשירות

2.7.1 הזכאות לשירות אינה ניתנת להעברה.

2.7.2 המבוטח רשאי להחליף את הרכב המבוטח והזכאי לשירות, בכל עת במהלך תקופת הביטוח הנקובה בדף פרטי הביטוח (להלן לסעיף זה: "הרכב שהוחלף"), בנסיבות הבאות:

2.7.2.1 שינוי, החלפת כלי הרכב יבוצע לפי דרישת המבוטח.

2.7.2.2 הזכאות לקבלת שירות עבור הרכב שהוחלף, תיכנס לתוקף ממועד ביצוע ההחלפה כאמור ועד לתום תקופת הביטוח הנקובה בדף פרטי הביטוח.

2.7.2.3 התחייבויותיו של נותן השירות על פי כתב שירות זה, לרכב המבוטח, יהיו בתוקף במלואם ביחס לרכב שהוחלף.

2.8 תקופת המנוי ותוקף התחייבות על פי כתב השירות

2.8.1 תקופת הזכאות לקבלת השירות הינה בהתאם לתקופת הביטוח כמצוין בדף פרטי הביטוח וכל עוד הפוליסה בתוקף ולא בוטלה.

2.8.2 ביטול כתב השירות הינו בהתאם להוראות הרלוונטיות בפוליסה ובהתאם להוראות הדין והרגולציה.

2.8.3 על אף האמור לעיל, מובהר כי החברה תהיה רשאית לבטל את כתב השירות לכלל מקבלי השירות במקרה של סיום התקשרות של החברה עם נותן השירות, וזאת במקרה בו החברה לא הגיעה להסדר עם נותן שירות חלופי, ובכפוף לאישור רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.

2.8.4 ביטול כתב השירות בהתאם למפורט בסעיף קטן 2.8.3 לעיל, ייכנס לתוקף באופן מיידי מרגע ההודעה על הביטול, ומקבל השירות יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.

2.8.5 החברה תהיה אחראית על השירותים הניתנים במסגרת כתב השירות.

2.8.6 במקרה שבו, מבוטח רכש כיסוי על פי כתב שירות זה, במועד המאוחר מכניסת הפוליסה לתוקף, **התחייבויותיו של נותן השירות יכנסו לתוקף לאחר 10 ימים מעת רכישת כתב שירות זה**, ויהיו בתוקף עד לתום תקופת הביטוח כמצוין בדף פרטי הביטוח, כל עוד הזכאות לקבלת השירות מצוינת בדף פרטי הביטוח. למען הסר ספק יובהר כי המבוטח לא יחויב בגין 10 ימים אלו.