



**רכב מסחרי מעל 3.5 טון ורכב אחר - מהדורת 2016-06**

**שירותי דרך כתב שירות**

**כפוף לרכישת הכיסוי**

**מוקד ארצי טלפון  
\*5202**

**כתב שירות שירותי דרך וגרירה**  
**(הכיסוי בתוקף אם צוין במפורש במפרט לפוליסה)**

**מנוי יקר !**

מסמך זה מהווה את כתב השירות שבינך לבין ממסי.

(לשם קיצור השם "ספק השירות" ייקרא "ממסי") כתב שירות זה מפרט את השירותים שהנך זכאי להם, את הזכויות והחובות ההדדיות שלך ושל ממסי.

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

**הגדרות :**

**"כתב שירות"** – 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. ממסי ייתן 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 ממסי, 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 הרכב בלתי ניתן להתנעה ולנסיעה עקב תאונת דרכים, או גניבה או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשבית את הרכב.

3. אין באפשרות ממסי להתניע את הרכב או לבצע בה תיקון דרך במקום.

4. הרכב נמצא על דרך וניתן לגרירה מיידיית 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. ממסי לא יגרור את הרכב ממוסך או מרדיוס של 50 מטר ממוסך.
  6. ממסי לא ייתן 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** – 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 או תקלה שמקורה ברכב ושיש בה להשביט 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, ייתן 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 השרות, אלא אם תואם עמך אחרת.
  5. שירותי הרכב יינתנו לבעל המנוי וכן ולכל מי שיחזיק ברכב מטעמו וברשותו.
  6. המנוי שמספק ממסי 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, יישא ממסי בשכר טרחת השמאי. במקרה שהשמאי יפסוק שהיה קשר סיבתי בין המקרים, ישא המנוי 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 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. ממסי לבדו יבחר 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 לממסי, לאחד ממוקדי התפעול המפורטים להלן או למשרדיו.

2. במידה שפרטי רכבך לא יופיעו ברישומי ממסי כמנוי בתוקף, ממסי לא יהיה חייב 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. ממסי יעניק שירותי רכב לכל הטוען שהינו נמנה על מנוי ממסי 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 ממסי:
  - א. תצלום מסמך בר תוקף או פוליסת הביטוח המזכה אותך בשירותי ממסי שהיו ברי תוקף במועד ביצוע השירות.
  - ב. קבלה על הסכום שנגבה ממך מהסכום שיוחזר לך יפחית ממסי את הוצאותיו 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 יזמין מהחברה שירות נוסף בגין אותם נסיבות.
6. ממסי רשאי לפי שיקול דעתו במועדים שימצא לנכון ועל מנת לקצר את משך ההמתנה לשירות, להודיע למנוי כי ממסי מאפשר 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 יחזיר ממסי למנוי את התשלום ששילם לאותו גורם, וזאת כנגד הצגת חשבונית מס כדין, ובלבד שהסכום ששולם תואם ואושר מראש ואינו עולה על התעריפים התקפים של ממסי לביצוע אותו שירות במועד הרלבנטי 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 אימוביליזר) הרכב או השארתם בתוך הרכב.
  2. שירות אספקת דלק – במקרה שהרכב נתקע ללא דלק על מנת לאפשר לו להגיע בנסיעה 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 ובגינה יזוכה המנוי בהנחה של 20% ממחירו ממסי.
  7. החלפת נורות ברכב וזאת במידה שהנורה המתאימה קיימת במלאי ניידת השירות.
  8. שירות 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 לתכולתה עד הגעת השירות לרכבך ותחילת מתן שירות, יהיו באחריותך ולא באחריות ממסי.
2. **הנך נדרש לפנות מהרכב חפצי ערך, יובהר כי בכל מקרה ממסי לא יישא באחריות לחפצי ערך שהושארו ברכב.**
3. ממסי אחראי לשמירת הרכב מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידו. סיום השירות גרירה משמעותו – הבאת רכבך למקום שציינת. בחרת להשאיר את המפתחות ברכב ו/או הורית לממסי להשאירם ברכב לאחר סיום ביצוע השירות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך עליך.
4. ממסי רשאי להשאיר את רכבך במקום שצוין על ידך והאחריות לקבלתו ושמירתן 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 לממסי –למוסד אליו ביקשת לגרור את הרכב, ידאג ממסי לשמירת הרכב והבאתו למוסד למחרת (למעט מקרה של שבת וחג) הוצאות האחסנה של הרכב במקרה כזה יחולו על ממסי.
6. במידה ולא ניתן להביא את רכבך (שלא בשל סיבה הקשורה לממסי) בשעות העבודה, ליעד אליו ביקשת לגרור את הרכב ובחרת להשתמש בשירותי האחסנה והגרירה השנייה של ממסי, יינתנו לך שירותים אלה תמורת תשלום מוזל ביחס לתעריפים הרלוונטיים של ממסי באותו מועד.

#### ה. נזקים

1. ממסי יפצה אותך בגין כל נזק ישיר שיגרם לרכבך כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכל דין. פיצוי יינתן רק אם המנוי יאפשר לממסי 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 לממסי בהקדם האפשרי.
3. עליך להמציא לממסי, מוקדם ככל הניתן, פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים, או פרטי הרכוש הנדרשים על ידך.

4. הנך חייב לאפשר לנציגי ממסי לבצע בדיקה מיידית או בכל מועד סביר שיקבע על ידי ממסי, 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 ממסי, וזאת בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.
6. אם הנזק שנגרם על ידי ממסי הוא בנוסף לנזק שנגרם לרכב (שבגינו ניתן השירות) מקבל השירות יוכל לתבוע בגין שני הנזקים את הפוליסה אליה צמוד כתב השירות, ובלבד שלא קיבל מממסי שיפוי בגין הנזק שנגרם כתוצאה ממתן שירותי רכב.

#### 1. 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 בברגי 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 התחייבויות על פי כתב השירות:

1. תקופת השירותים הנה בהתאם לתאריכים המפורטים בפוליסת הביטוח.
2. כיסוי ממסי שנובע ממנוי שהוצא רטרואקטיבית יכנס לתוקף 10 ימים לאחר הוצאתו.
3. ממסי אינו חייב לחדש את המנוי לתקופה או תקופות שירות נוספות.
4. ממסי רשאי לסרב לקבל כמנוי רכב זה או אחר מבלי שיחויב במתן נימוקים וכן יכול ממסי 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 ממסי, אם החברה לא תגיע להסדר עם ספק שירות חלופי, ובכפוף לאישור המפקח; ביטול כתב השירות כאמור 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 ממסי.
- ד. כי בשעת התקשרות עם ממסי הרכב תקין וניתן להפעלה.
- ה. כי פניה לגורם אחר לצורך קבלת שירות, ללא קבלת אישור מוקדם לכך ומראש מממסי לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, או חלק מהם, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות מממסי 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 ממסי שבתוקף, ובלבד שהודיע לממסי (לפני הזמנת השירות מהגורם האחר) על ביטול מתן השירות על ידי ממסי בהתאם לסעיף ב.2.ה.

**2. המנוי מתחייב כדלקמן:**

- א. לנקוט באמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי רכב מממסי עבור המנוי או בשמו.
- ב. לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם יהא ממסי חייב לתת למנוי שירותי רכב.
- ג. להחזיר לממסי את ההוצאות שהוציא לגרירת הרכב לפי חשבון ממסי בכל מקרה שיקבל פיצוי או שיפוי מצד ג' כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה.
- ד. להודיע לממסי על קבלת כספים כני"ל.
- ה. לאפשר לממסי לגבות בשמו של המנוי ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל המגיעות לו מצד ג' כל שהוא, ולשם כך המנוי מתחייב לייפות את כוחו של ממסי לגבות את אותם הכספים.
- ו. להחזיר לממסי את הוצאות השירותים/ים שסופקו/ו לו במידה שישתברר 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 ממסי ובהנחה של 20% ממנו, בגין הפעלת סרק.



### התחייבות ממסי

- 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.