

# בונוס מושלם לרכב

## כתבי שירות

מהדורת מאי 2011

## מבוטחים נכבדים,

אנו מברכים אתכם על רכישת פוליסה לביטוח רכב של שומרה חברה לביטוח בע"מ.

לנוחיותכם, ריכזנו בחוברת זו את מערך השירותים העומד לרשותכם.

הכיסוי הניתן על פי כתבי השירות שלהלן בתוקף אך ורק אם צוין מפורשות ברשימה ובתנאים שצוינו ברשימה.

### מערך השירותים כולל:

|         |   |               |
|---------|---|---------------|
| 2 עמוד  | ע"י שגריר מערכות רכב בע"מ - *8888, 03-5578888 | שירותי גרירה  |
| 6 עמוד  | ע"י שגריר מערכות רכב בע"מ - *8888, 03-5578888 | שירות "עדיף"  |
| 8 עמוד  | ע"י שגריר מערכות רכב בע"מ - *8888, 03-5578844 | רכב חלופי     |
| 10 עמוד | ע"י אילן קאר גלאס בע"מ - 03-6534444           | שבר שמשות     |
| 12 עמוד | ע"י אילן קאר גלאס בע"מ - 03-6534444           | שמשות עד הבית |
| 13 עמוד | ע"י שגריר מערכות רכב בע"מ - 03-5578844        | רדיו חלופי    |
| 14 עמוד | ע"י שחר אסיסטנס בע"מ - 1-800-440-440          | VIP לרכב      |
| 20 עמוד | ע"י משרד עו"ד "כץ עטיה" - 09-7667533          | עו"ד ויותר    |
| 21 עמוד | ע"י "שומרה" חברה לביטוח בע"מ - 03-9258027     | חיבוק אנו"ש   |

השירותים כפופים לכתבי השירות המפורטים בחוברת זו,  
וניתנים על ידי ובאחריות הספקים השונים.

בברכת נסיעה טובה



סוכנת הביטוח שלך

## כתב שירות – שירותי דרך וגרירה

מסמך זה מהווה את כתב השירות שבינך לבין "שגריר מערכות רכב בע"מ" והוא מפרט את מגוון השירותים שהנך יכול לקבל כמקבל השירות במסגרת פוליסה לביטוח רכב בחברת "שומרה חברה לביטוח בע"מ" וכן את הזכויות והחובות ההדדיות של מקבל השירות ושל "שגריר מערכות רכב בע"מ".

### **הגדרות**

#### **הפוליסה**

פוליסת ביטוח מקיף לרכב אשר הוצאה ע"י שומרה חברה לביטוח בע"מ והמזכה את מקבל השירות בקבלת השירותים כאמור בכתב שירות זה.

#### **החברה**

שומרה חברה לביטוח בע"מ.

#### **מקבל השירות**

בעל פוליסה תקפה, ו/או המחזיק ו/או הנוהג ברכב המקבל השירות מטעמו או ברשותו.

#### **שירותי הרכב**

יינתנו למקבל השירות ולכל מי שיחזיק ברכב מטעמו וברשותו.

#### **מבצע השירות ו/או נותן השירות**

חברת שגריר מערכות רכב בע"מ ו/או מי מטעמה.

#### **המוקד**

מוקד טלפוני בקו טל' מס' 03-5578888 או 8888\*. המוקד מופעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 עד שעתיים לאחר תום הצום.

#### **א. מהות השירותים**

1. שגריר תיתן למקבל השירות שירותי רכב כמפורט בכתב השירות (להלן – "השירותים") במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט לערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום יום כיפור.
2. השירותים יינתנו על פי בקשת מקבל השירות, בכל רחבי מדינת ישראל לרבות יהודה ושומרון וחבל עזה בכפוף להוראות השלטונות אך למעט שטחים בשליטה ו/או אחריות צבאית ו/או אזרחית של הרשות הפלשתינאית ו/או מי מטעמה, ולמעט שטחים אשר הכניסה אליהם בלתי אפשרית כתוצאה ממצב לוחמה או מהומות אינתיפאדה.
3. מקבל השירות זכאי לקבל את השירותים הבאים ללא תמורה וללא הגבלה של מספר הפניות במשך תקופת המנוי.
  - א. גרירת רכב – בהתאם לתנאים הבאים:
    1. אין באפשרות שגריר להעניק שירות דרך אחר כמפורט בנספח זה.
    2. קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיות הרכב בלתי ניתן להפעלה עקב תקלה מכנית או תאונת דרכים או גניבה.
  - ב. התנעת רכב – במקרה של תקלה ישירה במערכת ההצתה או המנוע. במקרה של צורך במנעולן או כאשר מפתח מתג ההנעה אינו במקום לא יינתנו שירותי התנעה אולם שגריר תפנה את מקבל השירות למנעולן.
  - ג. תיקוני דרך קלים – במקרה ויש צורך בחלפים ובמידה וישנם במלאי ניידת השירות, מקבל השירות ישלם עבורם בלבד, ולא עבור השירות, בהתאם למחירון הרשמי של נותן השירות.
  - ד. חילוץ הרכב – חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לדרך, כמפורט להלן כתוצאה מתאונת דרכים או תקלה מכנית ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות, וניתן לבצעו ע"י גורר תקני ללא סיוע בגוררים אחרים או כלי עזר. חילוץ אחר יינתן למקבל השירות תמורת תשלום מוזל.

ה. השירות יכלול החלפת גלגל (באם קיים גלגל רזרבי ברכב) או תיקון תקר ללא

#### השתתפות עצמית.

4. השירות יינתן בתנאי שהרכב נמצא על דרך (דרך משמעה כביש אספלט או עד 20 מטר מכביש אספלט על דרך כבושה או מקום חניה מסודר, או פרטי), ניתן לגרירה מיידית וניתן להגיע אל הרכב עם ניידת השירות ו/או הגרר.
5. שגריר לא תגרור את הרכב ממוסך או מסביבתו הקרובה.
6. מחניונים תת קרקעיים ועליים מקורים, יינתן שירות בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לניידת השירות ו/או הגרר.
7. בכל מקרה מקבל השירות ישא בעלות כניסת ניידת השירות ו/או הגרר לחניון וכד'.
8. שירותי הרכב יינתנו למקבל השירות בהקדם האפשרי בנסיבות המקרה. שגריר תעשה המירב כדי לעמוד בזמן הגעה מקסימלי של **שעתיים**.
9. המנוי בשגריר הוא אישי ואינו ניתן להעברה, ותוקפו יפוג עם מכירת הרכב.
10. מקבל השירות זכאי רק לגרירה אחת ללא תמורה או התנעה אחת ללא תמורה בגין מקרה, או שורת מקרים הקשורים קשר סיבתי האחד לשני.
11. שגריר לבדה תבחר את סוג השירות הנחוץ מבין שירותי הרכב.
12. מקבל השירות מתחייב לגשת למוסך המוסמך הקרוב ביותר לשם תיקון התקלה ברכב מיד לאחר קבלת השירות משגריר.

#### ב. חריגים

- השירות אינו כולל את המקרים הבאים ויינתן בתשלום בלבד ובכפוף לשיקול דעת שגריר:
1. שימוש בדלק לא נכון או מחסור בדלק – במקרה כזה השירות יכלול סיוע בהשגת דלק ויהיה בתשלום.
  2. פתיחת ו/או פריצת דלתות הרכב ו/או תא המטען ו/או מתג ההתנעה.
  3. רכב עמוס בסחורה ו/או מטען בניגוד להוראות היצרן ו/או לתקן הישראלי ו/או באופן שלדעת שגריר אינו מאפשר מתן שירות.
  4. בכל מקרה שבו גורם לא מוסמך על ידי משרד התחבורה ניסה לתקן או "לטפל" ברכב.
  5. חילוץ רכב שלא כתוצאה מתאונת דרכים או תקלה מכנית (שקיעה בחול וכד').

#### ג. הזמנה וקבלת שירות

1. נזקק מקבל השירות לאיזה מהשירותים, יפנה טלפונית למוקד טל' 03-5578888 או 8888\*, יזדהה בשמו, מספר פוליסת הביטוח וכל פרט שיידרש על מנת לזהותו כמקבל השירות הזכאי לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה.
2. שירותי הרכב יינתנו למקבל השירות רק לאחר שמסר מקבל השירות או מישהו מטעמו הודעה לאחד ממוקדי שגריר.
3. שגריר לא תהיה חייבת לתת שירותי רכב לרכב שפרטיו אינם מופיעים ברשימותיה או ברשימת שומרה.
4. במקרה בו לא הופיע הרכב כמנוי ברשימת שגריר, יחוייב מזמין השירות באמצעות כרטיס האשראי, שפרטיו ימסרו בעת הזמנת השירות, בעלות השירות.
5. הסכום שיגבה עבור השירות יוחזר אם יוכיח מקבל השירות, תוך 60 יום מעת הזמנת השירות, כי היה מנוי בעת קבלת השירות, זאת ע"י הצגת פוליסת ביטוח המזכה אותו בשירות, בצירוף קבלה על הסכום שנגבה ממנו.
6. בחר מקבל השירות לפצל את השירות, יחשב המשך השירות כשירות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה ובגינו יזכה מקבל השירות בהנחה של 20% ממחירון שגריר, לרבות אחסנת לילה שנתבקשה על ידי מקבל השירות.
7. במידה והשירות לא ניתן מסיבות שאינן תלויות בנותן השירות, ושגריר פעלה למתן השירות, יחוייב מקבל השירות בתשלום עבור קריאת סרק.

#### ד. ביטול מנוי / החלפת רכב

1. מקבל השירות רשאי להחליף את הרכב נושא המנוי בכל עת במהלך היות תקופת המנוי בתוקף, ללא תמורה.
2. שינוי או החלפת הרכב נושא המנוי תבוצע לפי דרישת מקבל השירות לאחר שנמסרה לשגריר הודעה ישירות במשרדיה באמצעות שומרה.
3. במידה ומכר מקבל השירות את רכבו ולא רכש אחר, יהיה זכאי להחזרת החלק היחסי של הסכום ששילם לשגריר עבור אותו חלק מתקופת המנוי שנותר ועד לסיום תקופת המנוי וזאת בתנאי שלא קיבל כל שירות עד לאותו מועד.
4. המנוי לרכב המוחלף יכנס לתוקפו בתוך 24 שעות ממועד ביצוע ההחלפה כאמור.
5. הצהרות והתחייבויות מקבל השירות על פי כתב שירות זה וזכויותיה וחובותיה של שגריר ביחס לרכב יחולו על הרכב המוחלף.

#### ה. שמירת הרכב וסיום ביצוע השירות

1. מקבל השירות אחראי לשמירת רכבו עד לקבלת שירותי דרך. כל נזק או אובדן או חוסר שייגרמו לרכב או לתכולתו עד להגעת רכב השירות לרכבו ותחילת מתן שירות, יהיו באחריותו ולא באחריות שגריר.
2. שגריר אחראית לשמירת הרכב מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידה.
3. סיום שירות גרירה משמעותו – הבאת הרכב למקום שצוין ע"י מקבל השירות בעת הזמנת השירות.
4. שגריר רשאית להשאיר את רכב מקבל השירות במקום שצוין על ידו ואחריות לקבלתו ושמירתו מאותו מועד תהיה מוטלת בלעדית על מקבל השירות.
5. שירותי אחסון יינתנו במחיר של 80 ₪ ל-24 שעות לבקשת מקבל השירות במקרה הצורך.

#### ו. נזקים

1. שגריר תפצה את מקבל השירות על כל נזק ישיר שייגרם לרכבו כתוצאה ממתן שירותי רכב, בכפוף לכללי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) תשכ"ח – 1968.
2. בקרות נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן שירותי רכב, על מקבל השירות להודיע על כך לשגריר בהקדם האפשרי.
3. על מקבל השירות להמציא לשגריר בהקדם האפשרי פירוט בכתב על כל הנזקים, החפצים או פרטי הרכוש הנדרשים על ידו.
4. מקבל השירות חייב לאפשר לנציגי שגריר בדיקה מיידית, או בכל מועד סביר שייקבע ע"י שגריר, של הנזק או האובדן ולהושיט כל עזרה שתידרש בקשר לכך, לרבות מתן אפשרות לשגריר לתקן את הנזק.
5. לא תוצא על ידי מקבל השירות כל הוצאה לשם תיקון נזק בלי הסכמה בכתב של שגריר, בתנאי שתינתן תוך זמן סביר, בהתאם לנסיבות.
6. כל התחייבויות שגריר על פי כתב שירות זה חלות גם על כל עובדיה וקבלניה ומי מטעמה.
7. למען הסר ספק, נותן השירות לא יהיה אחראי לכל נזק שייגרם למקבל השירות ו/או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה, מכל סיבה, למעט אחריות אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו לרכב כמפורט לעיל כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה, מכל סיבה. נותן השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו לרכב כמוגדר לעיל כתוצאה משירותיו ו/או כתוצאה מרשלנותו ו/או רשלנות עובדיו של נותן השירות.
8. בשום מקרה לא יהיו נותן השירות או מי מטעמו ו/או "שומרה" אחראי לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רווח או חסרונות צפויים או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון או לתביעות כלשהן נגד המקבל השירות מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השירות הודעה בדבר אפשרות

לקיום הנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדי או שליחי או שולחי נותן השירות.

9. במקרה של דו"ח בגין עבירת תנועה / דו"ח חניה אשר מקבל השירות הוכיח כי בוצעו ע"י נותן השירות או מי מטעמו, ישא נותן השירות בעלות הדו"ח במלואה או ישפה את מקבל השירות במידה ונשא מקבל השירות בתשלום, זאת תוך 7 ימים מיום דרישת מקבל השירות, המנומקת והמוכחת בכתב.

#### ז. תקופת המנוי ותוקף ההתחייבות על פי כתב השירות

1. תקופת המנוי הינה לשנה אחת וכל עוד הפוליסה בתוקף, אם לא צוין אחרת.
2. כתב שירות זה תקף כל עוד תקפה פוליסת ביטוח הרכב אשר על פי דיווחי המבטח לנותן השירות, מזכה את מקבל השירות בקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.
3. תוקף כתב שירות זה יפקע אם הודיע המבטח לנותן השירות כי הפוליסה בוטלה, או כאשר הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא כל הודעה של נותן השירות למקבל השירות.

#### ח. הצהרות מקבל השירות והתחייבויותיו

1. מקבל השירות מצהיר כי:
  - א. פרטי הרכב המפורטים הם אלה שנמסרו על ידו במישרין או באמצעות סוכנו וכי פרטים אלו נכונים.
  - ב. כתב שירות זה נערך בהסכמתו בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
  - ג. כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בין מקבל השירות לבין שגריר.
  - ד. הרכב תקין וניתן להפעלה בשעת ההתקשרות עם שגריר.
  - ה. ידוע לו שפנייה לגורם אחר לצורך קבלת השירות, ללא קבלת אישור מוקדם ומראש משגריר, לא תזכה אותו בהחזר הוצאות או חלק מהן או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירות משגריר אילו פנה אליה.
2. מקבל השירות מתחייב כדלקמן:
  - א. לנקוט בכל אמצעי הזהירות הסבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל שירותי דרך משגריר עבור מקבל השירות או בשמו.
  - ב. לנקוט בכל אמצעי הזהירות הסבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם תהא שגריר חייבת לתת לו שירותי דרך.
  - ג. להחזיר לשגריר את ההוצאות שהוציאה לגרירת הרכב לפי חשבון שגריר בכל מקרה שיקבל פיצוי או שיפוי מצד ג' כלשהו עבור ביצוע אותה גרירה.
  - ד. להודיע לשגריר על קבלת כספים כנ"ל.
  - ה. לאפשר לשגריר לגבות בשם מקבל השירות ובמקומו את הוצאות הגרירה הנ"ל המגיעות לו מצד ג' כלשהו ולשם כך היינו מסכים ליפות את כוחה של שגריר לגבות אותם הכספים.
  1. לקיים את כל שאר התחייבויותיו כמפורט בכתב שירות זה.
  2. להימנע מלהזמין שירותי רכב בעת שהרכב ניתן היה להפעלה ותנועה. הזמין מקבל השירות שירות ונותן השירות קבע שהרכב ניתן היה להפעלה ותנועה לפני מתן השירות, יחויב מקבל השירות בתשלום לפי מחירון שגריר ובהנחה של 20% ממנו, בגין קריאת סרק.

#### שגריר – מוקד ארצי

שירות 24 שעות ביממה

חיוג מקוצר: \*8888

טל': 03-5578888

פקס: 03-5584124

mail@shagrir.co.il

## כתב שירות – שירות "עדיף" הרחבה אופציונאלית לשירותי דרך וגרירה

שירות זה מהווה הרחבה לכתב השירות לשירותי דרך וגרירה שבין מקבל השירות לבין "שגריר מערכות רכב בע"מ" (הנקרא לשם קיצור "שגריר"). כתב שירות זה מפרט את השירותים הנוספים (המותנים ברכישת הכיסוי) שמקבל השירות זכאי להם, את הזכויות והחובות ההדדיות של מקבל השירות ושל "שגריר".

### **א. מהות השירותים**

1. "שגריר" תיתן למקבל השירות הרחבה מיוחדת לכיסוי שירותי דרך וגרירה, במקרה וקיים צורך לגרור את המכונית כתוצאה מהיותה בלתי ניתנת להפעלה, עקב תאונת דרכים, המפורטת בכתב שירות זה (להלן "שירות עדיף") במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים (בכפוף למגבלות ביטחוניות). בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילתו ובמוצאי יום הכיפורים, יחודשו שירותי הדרך שלוש שעות לאחר סיומו.
2. מקבל השירות זכאי לקבל את השירותים הבאים ללא תמורה וללא הגבלה של מספר הפניות במשך תקופת המנוי:
  - א. הגעת נציג "שגריר" לרכב מקבל השירות שהיה מעורב בתאונת דרכים, למקום התאונה, על מנת לשחרר את מקבל השירות לדרך ולשם המשך טיפול ברכב (בכפוף לסעיף 8).
  - ב. הסעת מקבל השירות ממקום התאונה באמצעות נציג "שגריר" או מונית ליעד המבוקש למרחק של עד 250 ק"מ.
  - ג. המשך טיפול בגרירת הרכב ליעד המבוקש.
  - ד. אחסנת הרכב, שמירתו וגרירתו למוסך, במידה שהשירות מבוצע בשעות מעבר לשעות הפעילות המקובלות.
3. כל השירותים הניתנים לרכב המנוי, יינתנו בהתאם לכתב השירות ל"שירותי דרך וגרירה" של חברת "שגריר", כמצוין בכתב הכיסוי.
4. שירות עדיף יינתן ברחבי מדינת ישראל בשטחים בשליטה ישראלית למעט דרומית לצומת הערבה, מזרחית למעלה אדומים ובשטחי האוטונומיה. למרות האמור לעיל, יינתן השירות גם בערד.
5. שירות עדיף יינתן רק במידה ומשטרת ישראל אינה מעורבת או לחלופין, מקבל השירות קיבל ממשטרת ישראל את האישורים הנדרשים לביצוע שירותי הרכב.
6. למען הסר ספק, השירות יינתן ממקום התאונה בלבד ולא ממגרשי חניה משטרתיים, מגרשי אחסנה בשירות המשטרה, ביתו של מקבל השירות ומוסכים.
7. שירות עדיף יינתן למקבל השירות תוך שעה מקבלת כל פרטי הקריאה הנדרשים במוקד הממוחשב של שגריר למעט החרیגות הבאות:
  - א. היום שלאחר ימי החג, שבת ושבתון.
  - ב. ימים בהם שינויי מזג האוויר קיצוניים (שרב, גשם)
  - ג. באזורים שמחוץ לערים יינתן השירות תוך שעה, בתוספת זמן הנסיעה מהעיר הקרובה.
  - ד. באירועים הנובעים מכוח עליון ובכפוף למפגעי תעבורה והגבלות ביטחוניות.
8. שירות עדיף יינתן רק במידה שקיים צורך לגרור את המכונית כתוצאה מהיותה בלתי ניתנת להפעלה עקב תאונת דרכים, ממקום התאונה ובשעות הסמוכות לה.
9. שירות עדיף יינתן למקבל השירות ולכל מי שיחזיק במכונית מטעמו וברשותו.
10. המנוי ב"שגריר" הוא אישי ואינו ניתן להעברה.
11. במקרה של מכירת הרכב יפוג תוקפו של כתב השירות לגבי אותו רכב.
12. מקבל השירות זכאי רק לשירות עדיף אחד ללא תמורה, בגין אותה תאונה.
13. מקבל השירות יישא במלוא העלות של שירותי הדרך והגרירה לרכב במידה שאלו חורגים מכיסוי "שגריר" בהתאם לכתב השירות ל"שירותי דרך וגרירה" למעט סעיף ד' 4 להלן.

## **ב. הזמנת וקבלת שירות**

בהתאם לכתב השירות ל"שירותי דרך וגרירה".

## **ג. ביטול המנוי/החלפת המכונית**

בהתאם לכתב השירות ל"שירותי דרך וגרירה".

## **ד. שמירת המכונית וסיום ביצוע השירות**

1. מקבל השירות אחראי לשמירת רכבו עד לקבלת שירות עדיף. כל נזק, אובדן או חוסר שיגרמו למכונית או לתכולתה עד הגעת נציג "שגריר" לרכב ותחילת מתן שירות, יהיו באחריות מקבל השירות ולא באחריות "שגריר".
2. "שגריר" אחראית לשמירת הרכב מתחילת מתן השירות ועד לסיום מתן השירות על ידיה. סיום שירות גרירה משמעותו-הבאת רכבו של מקבל השירות למחוז חפצו. הורה מקבל השירות ל"שגריר" להשאיר את מפתחות הרכב ברכב לאחר סיום ביצוע השירות, תחול האחריות על כל המשתמע מכך על מקבל השירות.
3. "שגריר" רשאית להשאיר את רכבו של מקבל השירות במקום שצוין על ידי מקבל השירות והאחריות לקבלתו ושמירתו מאותו מועד תהיה על מקבל השירות, בין אם יהיה מי שיקבל את הרכב ובין אם לא ובתנאי שהרכב הובא בשעות העבודה המקובלות.
4. במידה ולא ניתן להביא את רכבו של מקבל השירות בשעות העבודה המקובלות למוסך או ליעד הגרירה אליו ביקש מקבל השירות לגרור את רכבו, תדאג "שגריר" לשמירת המכונית והבאתה ליעד למחרת (למעט מקרה של שבת וחג). הוצאות האחסנה והשמירה של המכונית במקרה כזה יחולו על "שגריר".

## **ה. נזקים**

בהתאם לסעיף ו' בכתב השירות ל"שירותי דרך וגרירה".

## **ו. תקופת המנוי ותוקף התחייבות על פי כתב השירות**

בהתאם לסעיף ז' בכתב השירות ל"שירותי דרך וגרירה".

## **ז. הצהרות מקבל השירות והתחייבויותיו**

1. בהתאם לסעיף ח' בכתב השירות ל"שירותי דרך וגרירה".
2. בנוסף לאמור לעיל מתחייב מקבל השירות לשפות את "שגריר" בגין הוצאותיה לצורך קבלת שירות עדיף תוך 30 יום מדרישתה, במידה ויסתבר כי לא היה מקבל השירות זכאי לקבלת שירות עדיף בהתאם לסעיף ב' ולסעיף ו' לעיל.

## כתב שירות – רכב חלופי

### מהות השירותים

שגריר מערכות רכב בע"מ (להלן – "שגריר") תיתן למקבל השירות, שפרטיו לעיל, שירותי רכב חלופי.

**הכיסוי הניתן על פי כתב השירות שלהלן בתוקף אך ורק אם צוין מפורשות ברשימה ובתנאים שצוינו ברשימה.**

#### **א. במקרה של תאונה**

1. במקרה של תאונה כתוצאה ממנה מושבת הרכב במוסך לשם תיקונו, תעמיד שגריר לרשות מקבל השירות רכב חלופי.
2. הרכב החלופי יינתן (בתנאי שתוגש תביעה לחברת הביטוח) ולאחר בדיקת הרכב הניזוק ע"י שמאי חוץ שנבחר מתוך רשימת שמאי החוץ שפורסמה ע"י המבטח.
3. קביעת מספר הימים תעשה לפי מספר ימי העבודה הדרושים לתיקון הרכב, על סמך דו"ח השמאי שיתבסס על עלות עבודת תיקון הרכב, מחולק במחיר יום עבודה (8 שעות) במוסך בהתאם לתעריפי איגוד המוסכים שבתוקף בזמן התיקון.
4. הרכב החלופי יינתן, לפי דו"ח שמאי (כמפורט בסעיף א' 3) בו קבע את מספר הימים הדרוש לתיקון הרכב הניזוק בניכוי 3 ימים. בכל מקרה לא יינתן רכב חלופי לתקופה העולה על 7 ימים.
5. במקרה של תאונה, בה הנזק לרכב מקבל השירות מוגדר ע"י השמאי כנזק מוחלט, יינתן הרכב החלופי ל – 14 ימים, החל מיום בדיקת השמאי.

#### **ב. במקרה של גניבה**

1. במקרה של גניבת רכב מקבל השירות תעמיד שגריר לרשותו רכב חלופי החל מתום 24 שעות להודעה שנמסרה למשטרה ושומרה על גניבת הרכב ועד למועד מציאת הרכב או מועד קבלת הפיצוי מחברת הביטוח – המוקדם מבין שני מועדים אלה. בכל מקרה, לא יועמד רכב חלופי לרשות המקבל השירות מעבר ליום ה – 30 מיום ההודעה למשטרה על הגניבה, לא מעבר למועד קבלת התשלום מחברת הביטוח ולא לתקופה העולה על 29 ימים.
2. מקבל השירות מתחייב להחזיר את הרכב החלופי לחברת ההשכרה שאליה הופנה ע"י שגריר או למשרדי שגריר מיד לאחר מציאת הרכב הגנוב או קבלת ההודעה על מציאת הרכב ו/או שרידיו ו/או קבלת פיצוי מחברת הביטוח (המועד המוקדם ביניהם).
3. אם הרכב שנגנב היה מעורב גם בתאונה בתקופה בה היה נעדר, יהיה מקבל השירות זכאי לרכב חלופי כאמור בסעיף א' לעיל.

#### **ג. הגבלות**

1. בכל מקרה לא יינתן שירות חלופי אלא אם הוגשה דרישה לשירות שגריר לא יאוחר מהיום ה – 14 לקרות התאונה או הגניבה.
2. ימי הזכאות יחפפו לימי השבתת הרכב בגין האירוע שעבורו זכאי מקבל השירות לרכב חלופי.
3. גיל הנהג מעל גיל 21 וותק נהיגתו מעל שנתיים.
4. בכל מקרה יוחזר הרכב מיד עם קבלת תשלום מחברת הביטוח. עבור כל יום נוסף שיעשה שימוש ברכב החלופי מעבר לתאריך התשלום יחוייב מקבל השירות בתשלום כמקובל בחברת ההשכרה.
5. מודגש בזאת כי קבלת רכב חלופי אינה מעידה על זכאותו של מקבל השירות לרכב חלופי והיה ועל פי תנאי כתב זה יתברר כי מקבל השירות לא היה זכאי לרכב חלופי תחול חובת התשלום על מקבל השירות והוא מתחייב לשלם לשגריר מיד עם הדרישה הראשונה, תשלום עבור הזמן שהרכב החלופי היה ברשותו. הגבלה זו לא

תחול במידה ומקבל השירות קיבל רכב חלופי למרות שלא היה זכאי לו, עקב טעות של שגריר.

#### ד. קבלת הרכב החלופי והחזרתו

מקבל השירות הזכאי לרכב חלופי כמתואר לעיל יקבל את הרכב החלופי בהתאם להוראות הבאות:

1. מקבל השירות יקבל מהשמאי או מי שהוסמך לכך טופס הפניה לשגריר, עליו יצוינו מספר ימי ההשכרה להם זכאי מקבל השירות וכן העתק דו"ח הערכת השמאי (אישור הודעה למשטרת ישראל במקרה של גניבה).
2. חלופי כמוסבר לעיל.
3. מודגש בזה כי הזכאות לקבלת רכב חלופי הינה אישית ואינה ניתנת להעברה לאחר.
4. מקבל השירות יקבל את הרכב החלופי בהתאם לטופס הפניה לחברת ההשכרה משגריר ובימים א' – ה' בין השעות 17:00 – 8:00, ימי ו' וערבי חג 13:00-8:00. (למעט ערב יום כיפור).
5. מקבל השירות יחתום על חוזה השכרה עם שגריר או חברת ההשכרה שאליה יופנה ע"י שגריר, בנוסח המקובל באותו מועד. כמו כן, יפקיד מקבל השירות שובר כרטיס אשראי כפיקדון, כמקובל בחברת ההשכרה.
6. על מקבל השירות יחולו כל הזכויות, ההגבלות והחובות החלים על שוכר רכב מחברת השכרה (למעט נושא התשלום כמובהר בכתב שירות זה).
7. הרכב החלופי שתעמיד חברת ההשכרה לרשות מקבל השירות יהיה רכב פרטי חדש, ממוזג, גיר אוטומטי בנפח מנוע של 1300 סמ"ק לפחות, אלא אם צוין אחרת בדף הרשימה, ללא הגבלת ק"מ או לחילופין באם בבעלות המקבל השירות רכב מסחרי ונקנה כיסוי לרכב מסחרי, יעמוד לרשות המקבל השירות רכב מסחרי מסוג רנו קנגו, פינטו דובלו או דומה להם.
8. במקרה של גרימת נזק לרכב השכור ו/או לצד ג' יחוייב מקבל השירות בדמי השתתפות עצמית עד לסך של \$500.
9. מקבל השירות יחזיר את הרכב החלופי לחברת ההשכרה או לשגריר בתום תקופת הזכאות כמפורט בחוזה ההשכרה.
10. תשלומים שיידרשו על ידי שגריר או חברת ההשכרה בגין: איחור בהחזרת הרכב החלופי, שימוש בפלאפון, דלק וכו' יחולו על מקבל השירות במלואם.
11. מקבל השירות יהיה זכאי להנחה בשיעור 30% על המחירון לבודד שבתוקף באותה עת בגין: ימי השכרה נוספים מעל לתקופת הזכאות והחלפת סוג הרכב מקבוצת הזכאות לקבוצה אחרת.

**מקבל השירות הזכאי לקבלת רכב חלופי יפנה למוקד שגריר עם דו"ח שמאי הרכב ויקבל טופס הזמנה לחברת ההשכרה.**

## כתב שירות לכיסוי שבר שמשות

### א. הגדרות

#### פוליסה

פוליסה לביטוח של כלי רכב פרטי ומסחרי שעל פיה מקבל השירות כלי הרכב בשומרה ואשר הרחבה זו מצורפת אליה.

#### הרשימה

הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה.

#### שמשות

שמשות קדמיות, אחוריות וצידייות של כלי הרכב.

#### שבר

שבר וכן סדק הפולש דרך עובי השמשה.

#### השירות

החלפת שמשות שבורות בשמשות חדשות.

#### כלי רכב

כלי הרכב הנקוב ברשימה.

#### מקבל השירות

המקבל השירות על פי הפוליסה וכן אף מי שיחזיק בכלי הרכב ו/או ישתמש בו ברשותו ו/או מטעמו של המקבל השירות.

#### נותן השירות ו/או תחנת השירות

אילן קאר גלאס בע"מ ו/או קבלני משנה המבצעים תיקוני שבר שמשות.

#### מחירון

מחירון נותן השירות לתיקון שבר שמשות כפי שיהיה בתוקף מעת לעת.

### ב. מהות והיקף השירות

1. הרחבה זו תינתן ע"י שומרה במצורף לפוליסה.
2. השירות על פי הרחבה זו יינתן ו/או יבוצע על ידי נותן השירות ו/או תחנות השירות במקרה של נזק לשמשות כלי הרכב ללא השתתפות עצמית.
3. הרחבה זו הינה לתקופה המצויינת ברשימה של הפוליסה (להלן – "תקופת השירות"), אך היא תבוטל עוד קודם למועד המצויין ברשימה במקרה של ביטול ההרחבה או ביטול הפוליסה.
4. השירות עפ"י הרחבה זו יינתן בגין נזק בלתי צפוי שייגרם לשמשות כלי הרכב וזאת אם לא נגרם באותו אירוע גם נזק לחלקים אחרים בכלי הרכב. למרות זאת יינתן השירות גם במקרים בהם נגרם באותו אירוע נזק לשמשה וגם לחלקים אחרים ברכב ובלבד שימסר לנותן השירות בגין אותו מקרה ביטוח, "אישור אי הגשת תביעה".
5. השמשה שתתוקן תהא שמשה חליפית בעלת תו תקן מאותו סוג טיב ואיכות של השמשה השבורה. במידה ואין באפשרות נותן השירות ו/או תחנת השירות למצוא שמשה תואמת כאמור, ישתמש נותן השירות בשיקול דעתו ויהיה זכאי לייצר ו/או לייבא שמשה כזאת עבור מקבל השירות ו/או תוחלף השמשה השבורה בשמשה חדשה מתוצרת יצרן כלי הרכב או מתוצרת יצרן המורשה לייצר עבור יצרן כלי הרכב.

6. היה ונותן השירות ו/או תחנת השירות יתבקשו לבצע בכלי הרכב תיקון חוזר של אותה השמשה תוך תקופה של 12 חודש ממועד התיקון הקודם והתיקון החוזר מתייחס לחלקים שהוחלפו ו/או מקורו במעשה ו/או מחדל של נותן השירות ו/או תחנת השירות, יישא נותן השירות ו/או תחנת השירות במלוא עלות התיקון והם לא יחייבו את מקבל השירות בתשלום עבור החלקים אם הם הוחלפו בתיקון הקודם ו/או עבור העבודה.
7. הרחבה זו לא תכסה את החריגים המפורטים בסעיף ג' להלן.

## ג. חריגים

- כתב שירות זה לא יכסה כל נזק שנגרם לשמשות כלי הרכב כתוצאה מהמקרים המפורטים להלן:
1. שבר לשמשה שנגרם במתכוון על ידי המקבל השירות או מי מטעמו.
  2. שמשות מיוחדות ושמשות החורגות מתקן יצרן הרכב, שמשות גג (SUNROOF), ושמשות לרכב שיובא ארצה ביבוא אישי.
  3. קלקולים מכל סוג שהוא למנגנונים, גומיות, ניקלים ואביזרי עזר לשמשות.
  4. שבר שמשה שאירע כתוצאה או עקב תחרות ו/או מבחן ו/או בדיקת כושר נהיגה.
  5. כל נזק שהוא תוצאה של מלחמה, פעולת אויב, פיגועים חבלניים, נזקי טרור, התקוממות צבאית או עממית, מהפכה, מלחמת אזרחים, מהומות אזרחיות, שביתה או השבתה וכל נזק אשר יקבל פיצוי בגינו עפ"י חוקי המדינה.
  6. כל נזק אשר נגרם במישרין ו/או בעקיפין כתוצאה מאירוע גרעיני או רדיואקטיבי.
  7. נזק הנגרם כתוצאה מרעידת אדמה.

## ד. קבלת השירות

1. בכל מקרה של שבר לשמשה (למעט התנאים החריגים שפורטו דלעיל) יפנה מקבל השירות אל נותן השירות בטלפון 03-6534444 אשר יפנה אותו אל אחת מתחנות השירות הקרובה למקום הימצאו על מנת לקבל את השירות.
2. באם צוין הדבר במפורש בדף הרשימה, זכאי המקבל השירות לקבל שירות בביתו או במקום עבודתו, ללא השתתפות עצמית.
3. השירות יוענק ויבוצע תוך המועדים כדלקמן:
  - א. תוך 12 שעות ממועד הבאתו לתחנת השירות ובכל מקרה עד לתום יום העבודה שלאחר היום בו הובא כלי הרכב לתחנת השירות.
  - ב. לצורך סעיף זה "ימי עבודה" הינם: ימים א' – ה' (כולל) משעה 8:00 עד 16:30. בימי ו' וערבי חג משעה 8:00 עד השעה 13:00.
4. לנותן השירות הזכות לבדוק כל נזק לפני מתן אישור לביצוע התיקון ולדרוש אישור משטרה בגין הנזק/ים וזאת לפי שיקול דעתו ובתנאי שלא יחרוג נותן השירות ממועדי השירות.

## ה. תיקונים נוספים

- עבור נזק או נזקים שהתיקונים בגינם מוחרגים במפורש בכתב שירות זה ו/או אינם נכללים בכתב שירות זה - להלן תיקונים מוחרגים - ואשר יפנה בגינם מקבל השירות לתחנת השירות בבקשה לבצע עבורו את התיקונים, יהיו נותן השירות ו/או תחנת השירות זכאים לתת השירות בתנאים ובסכומים כדלקמן:
1. התיקונים המוחרגים בהתאם להצעת מחיר בכתב מאת תחנת השירות לאחר שהוסבר לו דבר העדר הכיסוי הביטוחי כמפורט לעיל.
  2. המחיר שתחנת השירות ו/או נותן המחיר ינקוב בהצעת המחיר יהיה בהתאם למחיר מחירון לאחר הנחה מיוחדת למקבל השירותי שומרה.

3. בתום ביצוע התיקונים המוחרגים תמסור תחנת השירות למקבל השירות חשבונית מס וקבלה כדין בהתאם להצעת המחיר.

#### ו. תנאים כלליים

1. הכיסוי על פי הרחבה זו מותנה בזה כי מקבל השירות פנה לנותן השירות או לאחת מתחנות השירות וקיבל את השירות ממנה בלבד. לא קיבל מקבל השירות מנותן השירות או מתחנת השירות את השירות לאחר פנייתו אליה, וזאת לאחר שהתקיימו כל התנאים לקבלת השירות על פי הרחבה זו, תפנה חברת הביטוח את מקבל השירות לזגג רכב אחר אשר ייתן למקבל השירות את השירות בהתאם לתנאי כתב שירות זה.
2. הכיסוי על פי כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם הדבר צויין במפורש ברשימה.
3. הרחבה זו כפופה לכל התנאים והסייגים של הפוליסה אליה צורפה אלא אם שונו במפורש בכתב שירות זה.
4. השירות עפ"י הרחבה זו מותנה בכך כי בתחילת תקופת השירות שמשות כלי הרכב תהיינה ללא פגם ו/או סדק כלשהו.

### כתב שירות "שמשות עד הבית"

אם צוין במפורש בדף הרשימה כי כסוי זה תקף, יינתן השירות בכל מקום בו נמצא כלי הרכב לפי בחירתו של מקבל השירות ובלבד שמקבל השירות פנה למוקד השירות של נותן השירות ובקש לקבל "שירות שמשות עד הבית".

#### מתן השירות

השירות יינתן ככל הניתן במהלך יום העבודה כהגדרתו בסעיף "קבלת שירות" ולא יותר מ – 8 שעות עבודה אשר יספרו מהמועד שהתבקש שירות שמשות עד הבית. סייגים לכסוי:

#### הרחבה זו לא תחול במקרים הבאים:

1. בכלי רכב שאינו כלי רכב פרטי ומסחרי עד 4 טון ובאופנועים.
2. בעת קיומם של תנאי מזג אוויר קיצוניים באזור בו התבקש השירות, לרבות בעת סופות גשם ברד או שלג, אשר אינם מאפשרים מתן שירות בשטח.
3. אם השירות התבקש באזור שבו מתחוללות מהומות או פרעות.
4. אם ביצוע השירות מחייב שימוש בצידוד מיוחד או כלים מיוחדים אשר לא ניתן להוציאם אל מחוץ לתחנת השירות, או אם מתן השירות מחייב שימוש או חיבור למחשבי היצרן.
5. באזורים דרומית לצומת הערבה, באזורים מזרחית למעלה אדומים ובשטחי האוטונומיה.

מוקד ארצי לשבר שמשות בטל' 03-6534444 (רב קווי) או 6620 \*

## כתב שירות לביטוח רדיו דיסק חלופי לרכב

### א. הגדרות

1. "רדיו דיסק" – מקלט רדיו דיסק לרכב אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכן קיים למכירות בישראל הנותן גם שירות תיקונים וחלפים לאותו דגם.
2. "המכשיר" – רדיו דיסק mp3 לרכב בשווי עד 1200 ש"ח כמפורט בדף הרשימה אשר כתב שירות זה מכסה אך לא כולל – אנטנות, מכשירים אור קוליים, רמקולים, קלטות, תקליטורים, חוטים, שלט רחוק, פנלים סביב המכשיר אשר אינם חלק מקורי של המכשיר.
3. "הרכב" – הרכב המקבל השירות בפוליסה אשר פרטיו מופיעים ברשימה ואשר בו נמצא המכשיר המכוסה בהרחבה זו.
4. "החברה" – שומרה חברה לביטוח בע"מ.
5. "מעבדות השירות" – קבלני משנה המבצעים עבור החברה התקנת מכשירים.

### ב. הכיסוי

1. במקרה של גניבת המכשיר יהיה זכאי מקבל השירות להרכבת מכשיר חלופי חדש וזאת בהתאם להרחבה המופיעה ברשימה.
2. מודגש בזאת כי הכיסוי בכתב שירות זה הינו רק לגניבת המכשיר מתוך הרכב.
3. במקרה של גניבת הרכב ובכפוף לחריגים להלן, יהיה זכאי בעל כתב השירות להתקנת המכשיר החלופי ברכב אחר שבבעלותו או לקבלת מכשיר חלופי תוך שמירת הזכאות להתקנת המכשיר ברכב אחר שבבעלותו תוך 3 חודשים מקרות המקרה.

### ג. השתתפות עצמית

1. גובה הסכום בו יישא מקבל השירות בגין מקרה ביטוח לרדיו דיסק mp3: 250 ₪, אלא אם צוין אחרת בדף הרשימה.

### ד. תנאים כלליים

1. כל הנאמר בכתב שירות זה מותנה בכך שפנה מקבל השירות לחברה (להלן – שומרה), הציג מקור הגשת תלונה במשטרת ישראל בדבר פריצה לרכבו ושילם ההשתתפות העצמית המפורטת בסעיף "השתתפות עצמית" בכתב שירות זה.
2. בתום בדיקת החברה לגבי זכאות מקבל השירות, יימסר למקבל השירות (או לסוכן) שובר התקנה לאחת ממעבדות השירות (להלן – "מעבדות השירות").
3. **מקבל השירות זכאי לקבל שירות ההתקנה בביתו או במקום עבודתו לפי בחירתו.**
4. הכיסוי לפרק זה יהיה בתוקף רק אם צוין מפורשות בדף הרשימה.
5. השירות על פי הרחבה זו מותנה בעובדה כי בתחילת תקופת כתב שירות זה המכשיר היה תקין ופעל בצורה נאותה.
6. כתב שירות זה הינו בכפוף להוכחת שווי המכשיר שנגנב.

### ה. חריגים

1. כתב שירות זה אינו מקנה בשום מקרה זכות לפיצוי כספי אלא אך ורק להתקנת מכשיר חלופי.
2. לחברה שמורה הזכאות לסלק התביעה ע"י מתן מכשיר כמוגדר ובתוספת דמי התקנה בסך של 150 ₪ וזאת לפי שיקול דעתה.
3. בגניבה מתוך הרכב – מותנים אספקת והתקנת המכשיר החלופי בסימני פריצה אלימים ונראים לעין בכלי הרכב ובהצגת אישור משטרה בדבר הפריצה ו/או הגניבה.
4. בגניבת כלי הרכב – מותנים אספקת והתקנת המכשיר החלופי בחלוף 30 יום מתאריך גניבת הרכב ובהצגת אישור משטרה המעיד על כך שהרכב נגנב ולא נמצא.

לקבלת השירות חייגי/ עם קרות הנזק  
לטלפון: 03-5578844

## כתב שירות "VIP לרכב"

### א. הגדרות

1. **הפוליסה:** פוליסת ביטוח מקיף לרכב שהוצאה על ידי שומרה חברה לביטוח בע"מ.
2. **החברה או חברת הביטוח:** שומרה חברה לביטוח בע"מ.
3. **המנוי או מקבל השירות:** מקבל השירות של חברת "שומרה חברה לביטוח בע"מ" אשר זכאי מטעמה לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה ופרטיו דווחו לנותן השירות בטרם קבלת השירות.
4. **הרכב הזכאי לשירות:** רכב בבעלות פרטית של המנוי. רכבים מסחריים ו/או רכבים בבעלות חברה אינם זכאים לשירות.
5. **תאונה:** תאונת דרכים בה ניזוק הרכב הזכאי לשירות.
6. **מבצע השירות או נותן השירות:** חברת שחר אסיסטנס בע"מ או כל גורם אחר מטעמה (להלן "שחר").
7. **המוקד:** מוקד "שחר אסיסטנס" – מוקד טלפוני בקו טל' מס' 1-800-440-440. המוקד מופעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 עד שעתיים לאחר תום הצום.

### ב. השירותים

- השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השירות באמצעות מבצע השירות וכמפורט להלן:
1. הגעת נציג מטעם מבצע השירות למקום בו מצוי הרכב הזכאי לשירות שהיה מעורב בתאונת דרכים, שיקבל על עצמו את המשך הטיפול בתיקון הרכב הזכאי לשירות מאותו מועד, בהתאם למפורט בסעיף קטן ב.4., ב.5. וב.6. להלן, וישחרר את מקבל השירות לדרכו, זאת בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף ב.3. להלן.
  2. הגעת מונית למקום התאונה שתיקח את מקבל השירות למחוז חפצו (יעד אחד במרחק של עד 40 ק"מ) על חשבון מבצע השירות, בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף 3 להלן.
  3. לוחות זמנים להגעת השירות:
    - א. בתוך 45 דקות כאשר הרכב הזכאי לשירות נמצא ברדיוס של עד 50 ק"מ מעיר גדולה.
    - ב. בתוך 60 דקות כאשר הרכב הזכאי לשירות נמצא ברדיוס של מעל 50 ק"מ מעיר גדולה."עיר גדולה" לעניין סעיף קטן זה – ירושלים, ת"א, חיפה, ב"ש, אשדוד, ראשון לציון, כפר סבא, חדרה, טבריה, כרמיאל וקרית שמונה.
  4. הסעת הרכב הזכאי לשירות המעורב בתאונת דרכים על ידי נציג מבצע השירות (במידה ולא ניתן להסיע את הרכב הזכאי לשירות, ידאג נציג מבצע השירות לתאם את גרירתו) למוסך שייבחר ע"י מקבל השירות.
  5. החתמת מקבל השירות על אישור תיקון הרכב הזכאי לשירות (במקום התאונה ועל גבי טפסים של המבטח) ועל טופס הודעה על תאונה.
  6. הרכב מקבל השירות יצולם מארבעה כיוונים. שחר אסיסטנס תעביר לשומרה את התמונות אחת לחודשיים או תוך חמישה ימים מדרישה.
- מובהר כי, אין באמור לעיל בכדי לפטור את מקבל השירות מכל חובה המוטלת עליו עפ"י כל דין ובכלל זה, אך לא רק, המתנת נהג הרכב הזכאי לשירות במקום התאונה עד להגעת המשטרה, במקרה של תאונת דרכים עם נפגעים.

מובהר כי לגבי שירותים שהענקתם אינה באחריות מבצע השירות בהתאם להסכם בינו לבין החברה, לא תהיה למבצע השירות כל האחריות כלפי מקבל השירות ולמקבל השירות לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או עילת תביעה כנגד מבצע השירות.

ג. השירותים יינתנו לרכב הזכאי לשירות בלבד ואין מקבל השירות זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.

ד. השירותים ניתנים 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.

ה. השירותים כאמור בסעיף ב' לעיל יינתנו בכל הארץ למעט בשטחי יהודה ושומרון, חבל עזה, הערבה ואילת וכן שטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות על פי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות או על פי הנחיות רשויות הביטחון. מבצע השירות רשאי, אך לא חייב, ליתן שירות גם באיזורים אלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

ו. מתן השירות מותנה בכך שמקבל השירות ימסור לנציג מבצע השירות ולצורך העברת הרכב למוסך, תעודת ביטוח חובה תקפה של הרכב המכסה כל נהג ואת רשיונות הרכב. **קיומו של ביטוח חובה, המכסה כל נהג, וכן ביטוח מקיף מהווה תנאי למתן השירות על ידי מבצע השירות.** מבצע השירות מצהיר, כי במקרה שהפוליסה כהגדרתה לעיל מכסה נהגים נקובים בשם, אשר אינם כוללים את נציג מבצע השירות, אזי הוא ידאג לכך שהנהג, אשר יבצע את השירות, יהיה מכוסה בביטוח מקיף, וזאת במסגרת כתב כיסוי שמבצע השירות מחזיק מטעם מבטח. מובהר בזאת, כי כתב הכיסוי הנ"ל מכסה אך ורק את הנהג שיבצע את השירות ובעת מתן השירות על פי כתב שירות זה.

#### ז. קבלת השירות

- נזקק מקבל השירות לאיזה מהשירותים, יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו, מספר הרכב ומספר פוליסת הביטוח או תעודת זהות או כל פרט שיידרש על מנת לזהותו כמקבל השירות הזכאי לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה וכן פרטים על מקום הימצאו המדויק של הרכב הזכאי לשירות. כמו כן יפרט מקבל השירות למוקד את פרטי המוסך אליו הוא מעוניין להעביר את הרכב.
- פנה מקבל השירות למוקד, ומסיבה כלשהי אין הוא מופיע ברישומי המוקד כזכאי לקבלת השירותים או איזה מהם, ימסור את פרטי כרטיס האשראי שלו ויוחם מקבל השירות על כתב התחייבות לפיו הוא מתחייב לשאת במלוא עלות השירות הרלוונטי לפי מחירון מבצע השירות, במידה ויתברר, כי אינו בגדר מקבל השירות הזכאי לקבלת השירותים.
- מובהר כי לגבי שירותים שהענקתם אינה באחריות נותן השירות בהתאם להסכם בינו לבין החברה, לא תהיה לנותן השירות כל האחריות כלפי מקבל השירות ולמקבל השירות לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד נותן השירות.
- למען הסר ספק, נותן השירות ו/או שחר ו/או החברה לא יהיו אחראים לכל נזק שייגרם למקבל השירות ו/או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה, מכל סיבה, למעט אחריות אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו לרכב כמוגדר לעיל כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה, מכל סיבה. מבצע השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו לרכב כמוגדר לעיל כתוצאה משירותיו ו/או כתוצאה מרשלנותו ו/או רשלנות עובדיו של מבצע השירות.
- מבלי לפגוע בכלליות ולמרות האמור בסעיף ז.4., מבצע השירות יישא בעלות דוחות תנועה/חניה אשר נגרמו כתוצאה מרשלנותו ו/או מנהיגתו ברכב הזכאי

לשירות וכן בהשתתפות העצמית במקרה תאונה אשר תגרם כתוצאה מנהיגתו ברכב הזכאי לשירות ובאשמתו על פי קביעת שמאי. האמור לעיל אינו חל במקרים בהם הדו"ח/ התאונה ארעה בשל רשלנות מקבל השירות ו/או בשל הנחיתו למבצע השירות כגון חנייה במקום אסור. כמו כן אין מבצע השירות אחראי לכל תאונה ו/או נזק ו/או תביעה אשר תגרמנה במהלך הגרירה או ע"י נותן שירות אחר או צד שלישי כלשהו.

6. בשום מקרה לא יהיו נותן השירות או מי מטעמו ו/או שחר ו/או החברה אחראים לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רווח או חסרונות צפויים או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השירות הודעה בדבר אפשרות לנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדי או שליחי או שולחי נותן השירות.

#### ח. תקופת תוקפו של כתב השירות:

תוקפו של כתב שירות זה כפוף לזכאותו של מקבל השירות לשירות כפי שתיקבע ע"י החברה ותדווח למקבל השירות ולמבצע השירות מעת לעת.

הודיעה החברה, למבצע השירות, כי זכאותו של מקבל השירות לשירות בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא כל הודעה של מבצע השירות למקבל השירות.

## כתב שירות "טסט בזק"

#### א. הגדרות

1. **הפוליסה:** פוליסת ביטוח מקיף לרכב שהוצאה על ידי שומרה חברה לביטוח בע"מ.
2. **החברה או חברת הביטוח:** שומרה חברה לביטוח בע"מ.
3. **המנוי או מקבל השירות:** מקבל השירות של חברת "שומרה חברה לביטוח בע"מ" אשר זכאי מטעמה לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה ופרטיו דווחו לנותן השירות בטרם קבלת השירות.
4. **הרכב הזכאי לשירות:** הרכב המפורט ברשימה.
5. **תאונה:** תאונת דרכים בה ניזוק הרכב הזכאי לשירות.
6. **מבצע השירות או נותן השירות:** חברת שחר אסיסטנס בע"מ או כל גורם אחר מטעמה (להלן "שחר").
7. **המוקד:** מוקד "שחר אסיסטנס" – מוקד טלפוני בקו טל' מס' 1-800-440-440. המוקד מופעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום הכיפורים מהשעה 14:00 עד שעתיים לאחר תום הצום.

#### ב. כללי

1. החברה תספק למקבל השירות למשך תקופת הזכאות, את שירותי נציג אישי לביצוע מבחן רישוי בהתאם ובכפוף לאמור בכתב שירות זה.
2. נבצר מהחברה לספק את השירות מכל סיבה שהיא בשליטתה, תשלם החברה ישירות למקבל השירות סך של 400 ₪ (ארבע מאות ₪), תשלום זה יבוא במקום מתן השירות כפיצוי קבוע ומוסכם למקבל השירות, ולמקבל השירות לא תהיה כל טענה כנגד החברה בקשר לכך.
3. למען הסר ספק, השירות על פי כתב שירות זה אינו כולל כל תשלום אחר או נוסף הנלווה לשירות או נובע ממנו לרבות: תשלום הוצאת דלק, תשלומים בגין אחזקת הרכב, תשלום אגרות ותיקונים ברכב הזכאי לשירות.

4. השירותים יינתנו לרכב הזכאי לשירות בלבד ואין מקבל השירות זכאי להעביר את הזכות לקבלתם לאחר.
5. השירותים ניתנים בימי א'-ה' בשעות 08:00-17:00 וימי ו' 08:00-13:30, ובהתאם לשעות הפתיחה של מכוני הרישוי.
6. השירות יינתן באמצעות מכון רישוי במרחק שאינו עולה על 40 ק"מ מהמיקום אליו הוזמן הנציג לקבל את הרכב על מנת לבצע את השירות ובכפוף לסעיף ב.7. שלהלן.
7. **השירותים יינתנו בכל הארץ למעט בשטחי יהודה ושומרון, הגולן, חבל עזה, הערבה ואילת וכן שטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות או הרכב על פי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות או על פי הנחיות רשויות הביטחון. מבצע השירות רשאי אך לא חייב לתת שירות באזורים אלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.**
8. מתן השירות מותנה בכך שמקבל השירות ימסור לנציג מבצע השירות ולצורך הנהיגה ברכב, תעודת ביטוח חובה תקפה של הרכב המכסה כל נהג ואת רישיונות הרכב. קיומו של ביטוח חובה המכסה כל נהג, וכן ביטוח מקיף מהווה תנאי למתן השירות ע"י נותן השירות. מבצע השירות מצהיר, כי במקרה שהפוליסה כהגדרתה לעיל מכסה נהגים נקובים בשם, אשר אינם כוללים את נציג מבצע השירות, אזי הוא ידאג לכך שהנהג אשר יבצע את השירות יהיה מכוסה בביטוח מקיף, וזאת במסגרת כתב כיסוי שנותן השירות מחזיק מטעם מבטח. מובהר בזאת כי כתב הכיסוי הנ"ל מכסה אך ורק את הנהג שיבצע את השירות ובעת מתן השירות על פי כתב שירות זה.

## ג. השירותים

- השירותים המפורטים להלן יינתנו למקבל השירות באמצעות נותן השירות וכמפורט להלן:
1. החתמת מקבל השירות על ייפוי כוח המאשר לנציג לנהוג ברכבו ולהביאו למכון הרישוי.
  2. מקבל השירות יעביר למבצע השירות ספח חתום של ייפוי כוח המקושר לטופס ההזנה למבחן רישוי ("טסט").
  3. מקבל השירות יעביר למבצע השירות את הטופס לאחר ששולם בבנק וכן קבלת סכום התשלום המבוקש במכוני הרישוי לשם ביצוע מבחן הרישוי. לחילופין יבוצע התשלום בבנק ע"י נותן השירות וע"ח מקבל השירות ללא תוספת תשלום.
  4. על מקבל השירות למסור לנציג תעודה מזהה וכן את תעודת ביטוח החובה לרכב ורישיון רכב בתוקף כמפורט בסעיף ב.8. שלהלן.
  5. מובהר כי במידה וקיים ליקוי וצורך בתיקון הרכב בתשלום שאינו עולה על 200 ₪, יתקשר נציג השירות למקבל השירות לבקש את אישורו לתיקון. יבצע באישור מקבל השירות את התיקון על חשבון מקבל השירות, ויבצע מבחן נוסף (טסט חוזר). עלות ביצוע המבחן הנוסף תחול על מקבל השירות. אישורו של מקבל השירות אינו מהווה התחייבות נותן השירות לטיב התיקון ו/או לתוצאות מבחן הרישוי.
  6. כל טענה מצד מקבל השירות כלפי הגורם אשר תיקן את הרכב ו/או טיב התיקון ו/או החלפים איננה באחריותו וגם איננה בטיפולו של נותן השירות.
  7. בכל מקרה בו התשלום הנדרש לתיקון הליקוי הינו מעל 200 ₪ ו/או מקרה בו על פי שיקול דעתה הבלעדי של אחראית המשמרת במוקד נותן השירות, תיקון הליקוי מסובך או מתמשך – לא יבוצע התיקון והרכב יוחזר לבעליו.
  8. אי ביצוע התיקון ו/או תוצאות מבחן הרישוי אינם גורעים מאחריותו של מקבל השירות לשלם את דמי השירות כמפורט בסעיף ד' שלהלן.
  9. מובהר כי לגבי שירותים שהענקתם אינה באחריות מבצע השירות לא תהיה לנותן השירות כל האחריות כלפי מקבל השירות ולמקבל השירות לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד נותן השירות.

10. למען הסר ספק, מבצע השירות ו/או שחר ו/או החברה לא יהיו אחראים לכל נזק שייגרם למקבל השירות ו/או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה, למעט נזקים ישירים שייגרמו לרכב כמוגדר לעיל כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה. נותן השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו לרכב כמוגדר לעיל כתוצאה משירותיו ו/או כתוצאה מרשלנותו ו/או רשלנות עובדיו של מבצע השירות.
11. בשום מקרה לא יהיו מבצע השירות או מי מטעמו ו/או שחר אחראי לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רוח או חסרונות צפויים או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה למבצע השירות הודעה בדבר אפשרות לנזקים, הפסדים, או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדי או שליחי או שולחי נותן השירות.
12. מקרה של תאונה אשר ארעה בעת מתן השירות באשמת מבצע השירות/ נציגו על פי קביעת שמאי מוסמך ישלם מבצע השירות את סכום הנזק או ההשתתפות העצמית בגין הנזק לפי הנמוך מבין שני הסכומים הנ"ל.
13. מקרה של דו"ח בגין עבירת תנועה / דו"ח חניה אשר יוכח כי נגרמו כתוצאה מרשלנותו ו/או מנהיגתו של מבצע השירות ברכב הזכאי לשירות, ישא נותן השירות בעלות הדו"ח במלואה או ישפה את מקבל השירות במידה ונשא מקבל השירות בתשלום תוך 7 ימים מיום דרישת מקבל השירות, המנומקת והמוכחת בכתב.
14. האמור לעיל אינו חל במקרים בהם הדו"ח / התאונה ארעה בשל רשלנות מקבל השירות ו/או בשל הנחיותיו למבצע השירות (כגון הוראתו לחנות במקום אסור). כמו כן אין מבצע השירות אחראי לכל תאונה ו/או נזק ו/או תביעה אשר תיגרמנה ע"י נותן שירות אחר או צד שלישי כלשהו.

#### **ד. דמי השירות**

1. בכל מקרה של מתן שירות על פי כתב שירות זה, ישלם מקבל השירות דמי שירות בסך השווה ל-99 ₪ (תשעים ותשעה ₪) כולל מע"מ. התשלום ישולם לידי נותן השירות שנותן את השירות בפועל, במועד קבלת השירות.
2. מובהר כי תשלום דמי השירות אינו מהווה הבטחה ואינו מטיל כל אחריות על מבצע השירות לתוצאות מבחן הרישוי ו/או תיקון המוסך ו/או לתיקון ליקויים ברכב במידה ויתגלו כאלה.
3. במידה ונדרש מבחן רישוי נוסף (סטט חוזר), דאג נותן השירות באישור מקבל השירות לתיקון הליקויים באמצעות גורמי המקצוע במכון הרישוי ובוצע מבחן רישוי נוסף מיידית במכון הרישוי, ייכלל המבחן הנוסף בדמי השירות האמורים לעיל.
4. במידה ומכל סיבה שהיא נבצר ממבצע השירות לבצע מבחן רישוי נוסף מיידית ובוצע רישוי נוסף לאחר עזיבת שטח מכון הרישוי, ישלם מקבל השירות דמי שירות נוספים בסך השווה ל-99 ₪ (תשעים ותשעה ₪) כולל מע"מ. בגין הפעולות ומבחן הרישוי השני שביצע בעבורו מבצע השירות.
5. מובהר כי דמי השירות הנוספים ישולמו רק במקרים של עזיבת מכון הרישוי עקב תיקון תקלות בטיחות הדורשות גם אישור מוסך וגם בדיקה חוזרת, שתיקון נערך במוסך המרוחק למעלה מ-2 ק"מ מהמכון.

#### **ה. קבלת השירות**

1. נזקק מקבל השירות לשירות, יפנה טלפונית למוקד שחר בטל 1-800-440-440, יזדהה בשמו, מספר הרכב ומספר פוליסת הביטוח או תעודת זהות או כל פרט שיידרש על מנת לזהותו כמקבל השירות הזכאי לקבלת השירותים ע"פ כתב שירות זה וכן פרטים על מקום הימצאו המדויק של הרכב הזכאי לשירות.

2. פנה מקבל השירות למוקד ומסיבה כלשהיא אין הוא מופיע ברישומי המוקד כזכאי לקבלת השירותים או איזה מהם, ימסור את פרטי כרטיס האשראי שלו ויוחתם על כתב התחייבות לפיו הוא מתחייב לשאת במלוא עלות השירות הרלוונטי לפי מחירון מבצע השירות, במידה ויתברר, כי מקבל השירות אינו זכאי לקבלת השירותים.

#### 1. **תקופת תוקפו של כתב השירות**

תוקפו של כתב שירות זה כפוף לזכאותו של מקבל השירות כפי שתיקבע ע"י החברה ותדווח למקבל השירות ולמבצע השירות מעת לעת.

הודיעה החברה, למבצע השירות, כי זכאותו של מקבל השירות לשירות בוטלה או הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא כל הודעה של מבצע השירות למקבל השירות.

## כתב שירות "עו"ד ויותר"

### **כיסוי לשירותי טיפול משפטי בתביעות כנגד צד שלישי – רכב רכוש**

אם צוין במפורש ברשימה של הפוליסה כי כיסוי זה הינו בתוקף, אזי בכפוף לתנאים שצוינו ברשימה, מקבל השירות יהא זכאי לשירותי טיפול משפטי כמוגדר להלן, על ידי עורכי הדין ששמו נקוב להלן. שירותי הטיפול המשפטי יינתנו למקבל השירות ללא תמורה במקרים ובתנאים המצוינים להלן:

#### **א. נותני השירות**

משרד עורכי דין כץ עטיה (להלן: "עורכי הדין").  
רחוב התע"ש 20 "בית הפעמון" כפר סבא 44425  
טלפון: 09-7667533 פקס: 09-7667544

#### **ב. הזכאים לשירותי טיפול משפטי**

בעלי הפוליסה לביטוח מקיף או ביטוח צד שלישי, שהיתה בתוקף ביום מקרה הביטוח כמוגדר בפוליסה לביטוח רכב פרטי או רכב מסחרי עד 4 טון, שיש להם עילה לתבוע את נזקם בגין מקרה הביטוח מגורם הנזק.

#### **ג. השירות**

1. משלוח דרישת תשלום בשם המקבל השירות לגורם הנזק ו/או מבטחיו (להלן: "הנתבע"). ניהול משא ומתן עם הנתבע עד לקבלת פיצוי המוסכם על מקבל השירות.
  2. לא הגיעו הצדדים לפשרה מוסכמת, לבקשת מקבל השירות, יגיש עורך הדין תביעה לבית משפט השלום בשמו, וייצג את מקבל השירות בהליכים המשפטיים. מקבל השירות יישא בעלות האגרה לבית משפט השלום, וכל סכום הוצאה אחר ככל שיידרש ו/או ייפסק נגדו. תשלום האגרה וההוצאות על ידי מקבל השירות מהווה תנאי לייצוג.
- עורך הדין לא יגבה ממקבל השירות שכר טרחה. אולם, כל סכום בו יחוייב הנתבע או צד שלישי, אם בהליך ביניים, אם בהסדר פשרה ואם בפסק דין, כשכר טרחת עו"ד כולל מע"מ ייגבה על ידי עורכי הדין ולזכות עורכי הדין.

#### **ד. חובות מקבל השירות**

1. על מקבל השירות להציג בפני עורך הדין אישור אי הגשה או אישור הפסדים המתייחס לנזק נשוא התביעה והעתק פוליסת ביטוח אשר הייתה בתוקף במועד האירוע.
2. על מקבל השירות להמציא לעורך הדין את כל האינפורמציה והמסמכים הרלוונטיים על מנת לבסס את התביעה.

#### **ה. סייגים**

מקבל השירות לא יהיה זכאי להחזר כספי כלשהו עבור שירותי טיפול משפטי בתביעות שניתנו באמצעות עורך דין כלשהו שאינו נמנה על נותני השירות כמפורט בסעיף א' לעיל.

כתב שירות זה כפוף לכל התנאים והסייגים של הפוליסה לה צורף.

## **כתב שירות – חיבוק אנו"ש (אני נוהג שוב)**

### **א. הגדרות**

1. **שם כתב השירות – חיבוק אנוש – "אני נוהג שוב".**
2. **פוליסת הביטוח:** פוליסת ביטוח רכב תקפה ביום האירוע של שומרה חברה לביטוח בע"מ.
3. **נותן השירות:** שומרה חברה לביטוח בע"מ ו/או קבלני משנה שלה.
4. **מקבל השירות:** הנהג שנהג ברכב בקרות מקרה הביטוח, בתנאי שהינו מורשה לנהוג לפי תנאי פוליסת הביטוח.
5. **מקרה הביטוח:** תאונת דרכים קשה שגרמה לרכב מקבל השירות נזק ששמאי קבע כי עלות תיקונו הינה 40% ומעלה משווי הרכב.

### **ב. היקף השירות**

#### **מקבל השירות יהיה זכאי לקבל באופן חד פעמי את השירותים הבאים:**

1. חמש פגישות הדרכה עם פסיכולוג קליני להקלה על המצב הפוסט טראומטי.
2. תוכנית אימון הכוללת הרצאות ותרגול מעשי באשר לתכונות כלי הרכב, כיצד להימנע ממצבי נהיגה מסוכנים וכיצד להיחלץ ממצבים כאלה. התרגול יתקיים ברכב מקבל השירות במכון המוסמך להדרכה ותרגול מסוג זה.
3. ההפניה לשירות תינתן באמצעות מחלקת התביעות של שומרה במסגרת הטיפול בתביעה ותבוצע במועדים שיתואמו ע"י מחלקת התביעות, ובכפוף למועדים האפשריים אצל קבלני המשנה.
4. מקבל השירות לא יישא בהשתתפות עצמית בגין קבלת השירות.

### **ג. כללי**

1. נזקק מקבל השירות לשירות כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד מחלקת התביעות בשומרה למס' טלפון 03-9258027, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו ומספר תעודת זהות, כמו כן ימציא פרטים נוספים לביורר החבות והיקפה.
2. מחלקת התביעות של שומרה תפנה את מקבל השירות לקבלת השירותים האמורים אצל נותני השירותים.
3. שירות זה מוגבל לפנייה אחת בלבד של מקבל השירות במהלך תקופת הביטוח.
4. מחויבותה של שומרה (עפ"י כתב שירות זה), תסתיים בקרות המוקדם שבין שני האירועים המפורטים להלן:
  - א. הפניית מקבל השירות לנותן השירות הרלוונטי.
  - ב. תום 3 שנים מתאריך התאונה.

**מובהר כי בכל מקרה כתב השירות אינו מקנה זכות לפיצוי כספי כלשהו, אלא מתן שירותים כמתואר לעיל**