

כתב שירות – דרייב פלוס לשירותי דרך בע"מ

הקדמה

מסמך זה מהווה כתב שירות מחייב המסדיר את תנאי השירותים שמספקת דרייב פלוס לשירותי גרירה וביטול השתתפות עצמית (להלן: "החברה") ללקוחותיה.

החברה מציעה שירותי גרירה לרכבים פרטיים ומסחריים קלים, וכן שירות ביטול השתתפות עצמית במקרה של תאונה בהתאם לתנאי השירות.

כתב השירות מפרט את תחומי האחריות של החברה, את תנאי הזכאות לקבלת השירותים, את מגבלות השירות ואת תנאי ההתקשרות בין הלקוח לבין החברה.

1. הגדרות

לצורך כתב שירות זה, המונחים הבאים יפורשו כדלקמן:

- 1.1. החברה – דרייב פלוס לשירותי גרירה וביטול השתתפות עצמית.
- 1.2. המנוי / הלקוח – אדם או גוף שהתקשר בהסכם שירות עם החברה ורכש מנוי בתשלום.
- 1.3. שירותי גרירה – העברת רכב הלקוח ממקום הימצאו למוסך או לכתובת אחרת בהתאם לתנאי המנוי.
- 1.4. שירות ביטול השתתפות עצמית – כיסוי הוצאות ההשתתפות העצמית ששולמו על ידי הלקוח לחברת הביטוח במקרה של תאונה, בהתאם לתנאים המפורטים במסמך זה.
- 1.5. תקרית מזכה – תאונת דרכים שכתוצאה ממנה הלקוח נדרש לשלם השתתפות עצמית במסגרת פוליסת הביטוח שברשותו.
- 1.6. רכב מזכה – רכב פרטי או מסחרי קל (עד 3.5 טון) הרשום על שם הלקוח ואשר הוצהר עליו במסגרת הסכם השירות.
- 1.7. תקופת השירות – התקופה בה זכאי הלקוח לשירותים על פי תנאי ההתקשרות מול החברה.

2. תחולת השירות

- 2.1. השירותים ניתנים אך ורק ללקוחות בעלי מנוי בתוקף, אשר שילמו את דמי השירות כנדרש.
 - 2.2. שירותי הגרירה וביטול ההשתתפות העצמית תקפים לכל רכב הרשום במנוי, בהתאם לסוג הכיסוי שנרכש.
 - 2.3. השירותים ניתנים בשטח מדינת ישראל בלבד, ולא יחולו על רכבים המצויים מחוץ לתחום זה.
 - 2.4. החברה תספק שירותים לרכבים פרטיים ורכבים מסחריים קלים עד 3.5 טון בלבד. רכבים כבדים יותר אינם מכוסים במסגרת כתב שירות זה.
-

3. שירותי גרירה

- 3.1 החברה מתחייבת לספק שירותי גרירה לכל מנוי אשר רכבו אינו מסוגל להמשיך בנסיעה עקב תקלה מכנית או בעקבות תאונת דרכים.
- 3.2 הגרירה תבוצע ממקום התרחשות התקלה או התאונה אל היעד שיבחר הלקוח, בכפוף לתנאים הבאים:
- גרירה למוסך הסדר של חברת הביטוח או לכל מוסך אחר לפי בחירת הלקוח.
 - הגרירה מוגבלת גרירה בגבולות מדינת ישראל בלבד. לדוגמא: לא תתבצע גריגה מגדה מערבית ולא תתבצע גרירה למוסכים בגדה המערבית.
 - במקרה של חריגה מהמרחק הקבוע, הלקוח יידרש לשלם תוספת בהתאם למחירון החברה.
- 3.3 השירות אינו כולל חילוץ רכבים שנתקעו בשבילי עפר, שטחים לא סלולים, חניונים תת-קרקעיים עם מגבלת גובה או מקומות בהם הגישה לגרירה אינה אפשרית.
- 3.4 שירות הגרירה יינתן בכפוף לזמינות נותני השירות ובכפוף לעומסי עבודה. זמני ההמתנה אינם מובטחים אך החברה תפעל לספק שירות מהיר ככל הניתן.
- 3.5 החברה שומרת לעצמה את הזכות לבחור את סוג הרכב הגורר בהתאם לנסיבות האירוע ולסוג הרכב של הלקוח.
-

4. שירות ביטול השתתפות עצמית

- 4.1 לקוח אשר שילם השתתפות עצמית בגין תאונה ו/או מסר דרישת תשלום, יהיה זכאי להחזר מהחברה, בכפוף לתנאים הבאים:
- הרכב היה מבוטח בביטוח קסקו /רכוש תקף בזמן התאונה.
 - הלקוח שילם את ההשתתפות העצמית בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח שלו.
 - הלקוח מסר לחברה את כל המסמכים הרלוונטיים, לרבות דו"ח שמאי, קבלה על תשלום ההשתתפות העצמית, אישור מחברת הביטוח על סכום ההשתתפות העצמית ששולמה ודוח משטרת (אם קיים).
 - לא מדובר בתאונה שנגרמה כתוצאה מרשלנות חמורה של הנהג (כגון נהיגה בשכרות, נהיגה ללא רישיון בתוקף, מעשה פלילי וכו').
- 4.2 סכום ההחזר יוגבל לסכום ההשתתפות העצמית בפועל אך לא יותר מהתקרה המצוינת בהסכם המנוי של הלקוח או בסכום הנקוב בפוליסת הביטוח.
- 4.3 החברה תבחן כל בקשה להחזר ותשמור לעצמה את הזכות לדרוש מסמכים נוספים או מידע נוסף בהתאם לשיקול דעתה.
- 4.4 ההחזר יינתן בתוך 14 ימי עסקים ממועד אישור הבקשה על ידי החברה.
-

5. מגבלות ואי תחולה של השירות

5.1. השירותים אינם מכסים את המקרים הבאים :

- רכבים שמשקלם מעל 3.5 טון.
 - גרירת רכב שאינו כשיר לנסיעה עקב הזנחה ממושכת ולא עקב תקלה פתאומית.
 - נזק לרכב או לרכוש צד ג' כתוצאה משירותי הגרירה, למעט במקרה של רשלנות ישירה מצד נותן השירות.
 - כיסוי השתתפות עצמית במקרים שאינם כוללים תאונת דרכים (למשל, נזק עצמי ללא מעורבות צד ג', נזקי גשם, גניבה וכו').
 - ככל שנדרש שירותי גרירה היא תתבצע רק בגבולות מדינת ישראל בלבד, לדוגמא : לא תתבצע גרירה מגדה מערבית או אל הגדה מערבית.
-

6. התחייבויות הלקוח

- 6.1 הלקוח מתחייב למסור מידע מדויק ונכון בעת ההרשמה לשירות, לרבות פרטי הרכב, פרטי הביטוח ופרטי הקשר.
- 6.2 הלקוח מתחייב לשלם את דמי המנוי במלואם ובמועד שנקבע בהסכם ההתקשרות.
- 6.3 במקרה של תאונה, הלקוח מחויב להודיע לחברת הביטוח שלו ולפעול על פי הוראותיה, בטרם יוכל לדרוש החזר בגין השתתפות עצמית.
- 6.4 הלקוח מחויב למסור לחברה את כל המסמכים הנדרשים לצורך קבלת החזר השתתפות עצמית, כולל דו"ח שמאי, אישור על תשלום ההשתתפות העצמית, פוליסת הביטוח והחלטת חברת הביטוח.
- 6.5 הלקוח מתחייב להשתמש בשירותי החברה בהגיונות ולא לנסות להפעיל את השירות במרמה, לרבות ניסיון להפעיל שירותי גרירה על רכב שאינו מזכה או להצהיר הצהרות כוזבות בנוגע לתאונה.
- 6.6 במקרה של שינוי בפרטי הרכב, בפוליסת הביטוח או בפרטים האישיים, הלקוח מחויב לעדכן את החברה באופן מיידי.
- 6.7 הלקוח אינו רשאי להעביר את הזכויות לשירות לצד שלישי, למעט אם התקבל אישור מראש ובכתב מהחברה.
- 6.8 במקרה שבו הלקוח גורם לעיכוב בלתי סביר בהפעלת שירות הגרירה (למשל, אי המצאות במקום האירוע בזמן קבלת השירות), החברה רשאית לחייב את הלקוח בתשלום נוסף בהתאם למחירון החברה.
- 6.9 התחייבות הלקוח לשמירה על הרכב עד הגעת הגרר :
- 6.10 הלקוח מתחייב לנקוט בכל האמצעים הסבירים לשמירת הרכב ולמניעת נזקים נוספים עד להגעת הגרר, לרבות :

- 6.11 השארת הרכב במקום בטוח ככל הניתן, הרחק מנתיב תנועה, תוך הדלקת אורות אזהרה (ווינקרים).
- 6.12 אם הרכב נמצא בכביש ראשי או במקום מסוכן, הלקוח יפעל לפי תקנות התעבורה, לרבות הצבת משולש אזהרה במרחק בטוח מהרכב.
- 6.13 מניעת כניסת גורמים בלתי מורשים לרכב עד להגעת הגרר.
- 6.14 שמירה על חפצים אישיים וחפצי ערך, שכן החברה אינה אחראית לנזקים או לאובדן רכוש אישי שהושאר ברכב.
- 6.15 אם הרכב נותר לא מאובטח וכתוצאה מכך נגרם לו נזק נוסף (למשל גניבה או ונדליזם), החברה לא תישא באחריות לנזק שנגרם בתקופה שבין קריאת השירות לבין הגעת הגרר.
-

7. התחייבויות החברה

- 7.1 החברה מתחייבת לספק את השירותים באופן מקצועי, אמין ובהתאם לסטנדרטים המקובלים בתחום שירותי הגרירה וביטול השתתפות עצמית.
- 7.2 החברה תעמיד לרשות הלקוח מוקד שירות 24/7 לצורך קבלת בקשות לגרירה ולבירורים בנוגע להחזרים בגין השתתפות עצמית.
- 7.3 החברה תספק שירותי גרירה בזמן סביר, בכפוף לזמינות נותני השירות ובתנאי דרך המאפשרים זאת. החברה תפעל לצמצום זמני ההמתנה ככל האפשר.
- 7.4 במקרה של תקלה טכנית או חוסר יכולת לספק שירות, החברה תדאג ליידע את הלקוח ותציע פתרונות חלופיים בהתאם לנסיבות.
- 7.5 החברה אינה אחראית לנזקים ישירים או עקיפים שנגרמו ללקוח עקב איחור או עיכוב במתן השירות, אלא אם הוכח שהדבר נגרם עקב רשלנות חמורה מצידה.
- 7.6 החברה מתחייבת לבחון כל בקשה להחזר השתתפות עצמית באופן הוגן, תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים.
- 7.7 החברה שומרת לעצמה את הזכות לבטל או להשהות את השירות ללקוחות שהשתמשו בו באופן בלתי תקין, לרבות:

- הצגת מידע שגוי
- ניסיונות הונאה
- חריגה מתנאי כתב השירות

- 7.8 החברה רשאית לבצע עדכונים ותיקונים בתנאי השירות, אך מחויבת ליידע את הלקוחות על כל שינוי מהותי בתנאים.
-

8. תקופת השירות וסיום התקשרות

- 8.1 השירות יינתן ללקוח למשך התקופה שנקבעה בהסכם המנוי.
 - 8.2 הלקוח רשאי לבטל את המנוי בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, אך לא יהיה זכאי להחזר בגין תקופה שלא נוצלה, אלא אם קבע החוק אחרת.
 - 8.3 החברה רשאית לסיים את ההתקשרות עם לקוח אשר מסר מידע כוזב, ביצע שימוש בלתי הוגן בשירות או הפר את תנאי ההתקשרות.
-

9. ביטול מנוי

- 9.1 הלקוח רשאי לבטל את המנוי בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, בתנאים הבאים:
 - ביטול המנוי עד 14 יום ממועד הרכישה יזכה את הלקוח בהחזר מלא, למעט דמי טיפול בסך 100 ש"ח אם השירות כבר ניתן.
 - לאחר 14 יום, ביטול המנוי לא יזכה את הלקוח בהחזר כספי, למעט אם נקבע אחרת על פי החוק.
 - 9.2 תהליך הביטול:
 - יש להגיש בקשה בכתב לחברה, באמצעות דוא"ל / פקס.
 - החברה תשלח אישור בכתב על קבלת הבקשה ותעדכן את הלקוח בתוך 14 ימי עסקים.
 - 9.3 החברה רשאית לבטל את המנוי באופן חד-צדדי במקרים הבאים:
 - הלקוח מסר מידע כוזב בעת ההרשמה לשירות.
 - הלקוח ניסה להפעיל את השירות באופן בלתי תקין או במרמה.
 - הלקוח הפר את תנאי כתב השירות באופן מהותי.
 - 9.4 במקרה של ביטול מצד החברה, הלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי עבור יתרת התקופה שלא נוצלה, למעט אם הביטול בוצע עקב מרמה או ניצול לרעה של השירות
-

10. החלפת רכב במסגרת המנוי

- 10.1 לקוח רשאי להעביר את השירות לרכב אחר הרשום על שמו, בכפוף לתנאים הבאים:
 - הרכב החדש חייב לעמוד בתנאי השירות (רכב פרטי או מסחרי עד 3.5 טון).
 - יש למסור את פרטי הרכב החדש לחברה, כולל רישיון רכב בתוקף.
- 10.2 הליך העברת השירות לרכב חדש:
 - הלקוח יגיש בקשה להחלפת רכב בצירוף צילום רישיון רכב מעודכן.
 - החברה תעדכן את המנוי בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
 - שינוי הרכב אינו כרוך בתשלום נוסף, למעט מקרים בהם הרכב החדש מחייב עדכון מסלול שירות או חיוב נוסף בהתאם לתנאי החברה.
- 10.3 מקרים בהם לא ניתן להחליף רכב במסגרת המנוי:
 - אם הרכב הקודם כבר קיבל שירות גרירה בתקופת המנוי ליותר מ-5 פעמים.

• אם הלקוח מבקש להעביר את השירות לרכב שאינו בבעלותו או שאינו עומד בתנאי השירות.

• אם המנוי בתהליך ביטול.

10.4 החברה רשאית לדחות בקשת החלפה אם נמצא כי נעשה ניסיון לניצול המנוי בצורה בלתי תקינה.

11 יצירת קשר והפעלת השירות

למימוש השירותים, יש לפנות למוקד החברה הפועל 24/7 במספר: _____
ניתן גם לפנות באמצעות דוא"ל: info@drive-plus.co.il

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות בין הלקוח לבין דרייב פלוס לשירותי גרירה וביטול השתתפות עצמית.

החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן ולשנות את תנאי השירות מעת לעת.