

כתב שירות שירותי דרך וגרירה

1. כללי

- 1.1 השירותים המפורטים בכתב שירות זה ("שירותי רכב") יינתנו במשך 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים. בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני תחילת החג, ובמוצאי יום הכיפורים, יחודשו שירותי הרכב שלוש שעות לאחר סיומו.
- 1.2 השירותים הבאים יינתנו ללא תמורה וללא הגבלה של מס' פניות במשך תקופת כתב האחריות. מבלי לגרוע באמור, הזכאות כאמור תינתן בגין מקרה אחד מבין שורת מקרים הקשורים קשר סיבתי האחד לשני.
- 1.3 שירותי הרכב יינתנו בתוך גבולות מדינת ישראל ובתוך תחומי יהודה ושומרון, למעט שטחי האוטונומיה, ובלבד שהכניסה אליהם אינה אסורה ו/או מוגבלת באותו זמן על ידי רשות מוסמכת כלשהי ובתנאי שלא קיימת סכנה לביטחונה של בלו איכות בע"מ ("נותן השירות") בהתאם להמלצת הרשויות.
- 1.4 נותן השירות יגיע לרכב המנוי בתוך 120 דקות ממועד הפניה של המנוי למוקד השירות של נותן השירות, למעט בימי א' בשבוע ו/או בימי חג, אז הגעה לרכב המנוי הינה עד 180 דקות ממועד הפניה, למעט מקרים בהם מעורב כוח עליון שעשוי לשבש את מתן השירותים, למעט מתן שירותי גרירה באזורי הנגב והערבה ויהודה ושומרון, או אלא אם תואם עם המנוי ו/או עם מי מטעמו, מועד אחר.
- 1.5 גרירה על פי כתב שירות זה תבצע לסוכנויות מורשות טויוטה ("סוכנות מורשית של טויוטה") או למוסכים ומרכזי שירות אחרים ("מרכז שירות"). נותן השירות יגרור את הרכב למרכז שירות תוך 24 שעות ממועד הפניה של המנוי למוקד השירות של נותן השירות או תוך 48 שעות ככל ושירות הגרירה הינו למרחק העולה על 300 ק"מ, אלא אם הפנייה כאמור בוצעה בימי שישי, שבת, ערבי חג, חג או ימי שבתון לאומיים, שאז ייגרר הרכב למרכז שירות תוך 24 שעות או 48 שעות (למרחק העולה על 300 ק"מ) מיום העסקים הבא שחל לאחר מועדים אלה כאמור.
- 1.6 תיקונים ו/או טיפולים לרכב המנוי יתבצעו בסוכנויות מורשות של טויוטה או במרכזי שירות אחרים.
- 1.7 שירות על פי כתב שירות זה, יינתן למנוי ולכל מי שמחזיק כדן וברשות בעל הרכב, ברכב המנוי.
- 1.8 שירותי גרירה על פי כתב שירות זה, יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגורר תיקני.
- 1.9 שירותי התנעה ותיקוני דרך, יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה לניידת תיקוני דרך תקנית.
- 1.10 במקרה שבו רכב הצטרף לשירות לראשונה לאחר תאריך המסירה של הרכב, השירות ייכנס לתוקף לאחר תקופת אכשרה בת 48 שעות.

2. תנאי השירות

- 2.1 גרירת רכב המנוי -
 - 2.1.1 הגרירה תהיה מכל מקום במדינת ישראל לכל סוכנות מורשית של טויוטה או לכל מרכז שירות אחר במדינת ישראל בכפוף לאמור בסעיף 1.3 לעיל.
 - 2.1.2 קיים צורך לגרור את רכב המנוי כתוצאה מהיות רכב המנוי בלתי ניתן להפעלה עקב תאונת דרכים, או כתוצאה מגניבה או תקלה שמקורה ברכב המנוי ושיש בה כדי להשבית את רכב המנוי.
 - 2.1.3 אין באפשרות נותן השירות להתניע את רכב המנוי או לבצע בו תיקון דרך או לספק שירותי "עזרה ראשונה".
 - 2.1.4 רכב המנוי נמצא על דרך וניתן לגרירה מיידית על ידי גורר תיקני. "דרך" משמעותה כביש אספלט או שביל או מסלול שנסלל לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מקום חניה מוסדר או מקום חניה פרטי ("דרך").
 - 2.1.5 נותן השירות יחליט, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לגבי סוג השירות שיינתן למנוי, מבין שירותי הרכב הניתנים.
 - 2.1.6 נותן השירות לא יגרור את רכב המנוי ממרכז שירות/סוכנות מורשית או מפתח מרכז שירות / סוכנות מורשית.
 - 2.1.7 נותן השירות רשאי לגרור כלי רכב נוספים באותה העת בה נגרר רכב המנוי, זאת מבלי לגרוע מהאמור בכתב שירות זה.
 - 2.1.8 נותן השירות לא יספק שירות אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב המנוי, או כתוצאה משימוש ברכב המנוי בספורט תחרותי.

TOYOTA RELAX

שירותי דרך בהפעלת blue | *4986

2.2. גרירת רכב המנוי עקב שמשה קדמית שבורה, שנגרמה שלא עקב תאונת דרכים או גניבה, לסוכנות מורשית טויוטה או למרכז שירות אחר תבוצע בהתאם לתעריפון נותן השירות המפורסם באתר www.toyota.co.il ("תעריפון").

2.3. **שירות מונית VIP** - במקרה של תאונה/תקלה המצריכה גרידה, תישלח אל המנוי מונית לאחר שחרור הרכב, ותיקח אותו למחוז חפצו במרחק של עד 30 ק"מ ממקום הגרירה. במקרים בהם נבצר מנותן השירות להגיע במועדים כמפורט לעיל, יודיע על כך נותן השירות למנוי והמנוי יהיה רשאי להזמין מונית באופן פרטי בתיאום וקבלת אישור מראש מנותן השירות ולקבל זיכוי כספי מנותן השירות.

2.4. התנעת רכב המנוי -

2.4.1. לאחר התנעת רכב המנוי ו/או אישור מנותן השירות כי הרכב כשיר לנסיעה, על המנוי לנסוע ישירות למרכז שירות, ללא עצירות ביניים. במידה והמנוי לא נסע ישירות למרכז השירות כנדרש כאמור, מתן שירות התנעת רכב נוסף, יחויב בתשלום מלא בהתאם לתעריפון.

2.4.2. במקרה ששירות זה ניתן לאחר מרכז השירות שנבחר על ידי הלקוח סגור:

2.4.2.1. במקרה שבו רכב המנוי מתניע בבוקר שלמחרת באופן עצמאי, על המנוי לנסוע ישירות, וכדבר ראשון באותו בוקר, לסוכנות מורשית של טויוטה או למרכז שירות אחר.

2.4.2.2. במקרה שבו רכב המנוי אינו מתניע בבוקר שלמחרת קבלת השירות, על המנוי ליצור קשר עם נותן השירות עד השעה 12:00 באותו יום (למעט מקרים של שבת וחג), על מנת לקבל שירות נוסף ללא תשלום, ולאחר קבלת השירות הנוסף כאמור, על המנוי לנסוע במישרין לסוכנות המורשית של טויוטה או למרכז שירות אחר.

2.5. תיקוני דרך קלים -

2.5.1. במקרים בהם נדרשת החלפה, שימוש ו/או התקנת חלפים ברכב המנוי, עלותם תהא על חשבון המנוי.

2.5.2. החלפת מצבר תתבצע בהתאם ועל-פי האמור בתנאי האחריות של רכב המנוי.

2.6. חילוץ הרכב המנוי -

2.6.1. במסגרת המנוי ייכללו חילוץ קלים ממקומות הסמוכים לכביש, כתוצאה מתאונת דרכים, גניבה או תקלה שמקורה ברכב המנוי, ושיש בה להשבית את רכב המנוי, ובלבד שמשך החילוץ לא יעלה על 20 דקות, ושניתן לבצע ע"י גורר תקני והציוד שבו, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר. ככל שמשך החילוץ יהא גבוה מ-20 דק' אזי השירות יהיה כרוך בתשלום בהתאם למיקום הרכב ואופן החילוץ.

2.6.2. חילוץ הנובע מכל סיבה אחרת, לרבות שקיעת הרכב המנוי או שירות שלא על "דרך" (כמשמעות מונח זה בסעיף 2.1.4 לעיל) יינתן תמורת תשלום בהתאם לסעיף 4 להלן, וזמן הגעת רכב השירות יהיה בהתאם לנסיבות המקרה.

2.7. החלפת גלגל או תיקון תקר -

2.7.1. במידה וקיים תקר ברכב המנוי, נציג מטעם נותן השירות יגיע למקום בו מצוי רכב המנוי הזכאי, ויבצע החלפת גלגל במסגרת לוח הזמנים שהוגדר בסעיף 1.4 לעיל ("שירות החלפת הגלגל").

2.7.2. שירות החלפת הגלגל אינו כולל רכישת גלגל חדש, תיקונים או כל שירותים נלווים אחרים.

2.7.3. שירות החלפת הגלגל מותנה בקיום גלגל חלופי וכלי החלפה תקינים ברכב המנוי.

2.7.4. ככל שקיימת ברכב ערכת עזרה ראשונה לתיקון תקר, נותן השירות יתקן את התקר באמצעות הערכה כאמור.

2.7.5. במקרה בו לא ניתן להעניק את שירות החלפת הגלגל במקום, נותן השירות יגרור את רכב המנוי הזכאי לסוכנות המורשית של טויוטה המטפלת ברכב הלקוח (באם זו מצויה במרחק של עד 30 ק"מ ממקום האירוע), או למרכז השירות הקרוב ביותר למקום האירוע. מנוי שיבקש גרירת הרכב למרכז שירות המצוי במרחק שעולה על 30 ק"מ, יחויב בתשלום בהתאם לתעריפון.

2.8. שירות אספקת דלק -

שירות זה יינתן במקרה שרכב המנוי נתקע ללא דלק ועל מנת לאפשר לו להגיע בנסיעה אחת לתחנת דלק קרובה. יודגש כי השירות הינו ללא תשלום, אך בכפוף להוראות המפורטות להלן:

2.8.1. אספקת הדלק תעשה ע"י נציג נותן השירות על פי שיקול דעתו באחת מהאפשרויות הבאות:

2.8.1.1. הבאת דלק בכמות מספקת להגעת הרכב עד לתחנת הדלק הקרובה ולכל הפחות 5 ליטר.

2.8.1.2. במידה ונותן השירות תיארם עם הלקוח כי זה ייסע אל תחנת דלק, עלות נסיעה זו תוחזר ללקוח על ידי נותן השירות.

2.8.2. עלות הדלק תשולם על-ידי המנוי.

3. הזמנת וקבלת שירות

3.1. שירות על פי כתב שירות זה, יינתן למנוי לאחר שמסר לנותן השירות את מלוא הפרטים הדרושים למתן השירות.

3.2. באם פרטי רכב המנוי לא יופיעו ברישומי נותן השירות, ובכפוף לכך שנותן השירות עשה כל מאמץ כדי לאתר את רכב הלקוח ברישומי החברה, נותן השירות לא יהיה חייב לספק את השירותים על פי כתב שירות זה, ללא תמורה, אלא אם המנוי הציג מסמך בר תוקף המעיד על זכאותו לקבלת השירות.

3.3. נותן השירות יהיה רשאי, אך לא חייב, להעניק את שירותי הדרך על פי כתב שירות זה לכל מי שטוען שהינו זכאי לקבל את השירות אך לא הציג מסמך המעיד על זכאותו כאמור ו/או ללקוחות שאינם מופיעים כזכאים לקבלת השירות ברישומי נותן השירות. במקרה כאמור, שירותי הדרך כאמור יינתנו בכפוף לתשלום המפורט בתעריפון, אשר יבוצע במועד מתן השירות.

3.4. במקרה שהמנוי הזמין שירות כלשהו, ונותן השירות פעל למתן השירות, אך מסיבות התלויות במנוי בלבד, השירות לא סופק, יחויב המנוי בתשלום עבור שירות נוסף שהזמין בגין אותן נסיבות.

4. הרחבות הכלולות בכתב השירות

המנוי יהא זכאי לקבל את השירותים הבאים, ללא תשלום נוסף:

4.1. שירות במקרה של אבדן/גניבת מפתחות / שלט/ מקודד (מפתח אימוביליזר) רכב המנוי או השארתם בתוך רכב המנוי או כל תקלה אשר אינה מצריכה טיפול של מנעולן.

4.2. גרירת רכב מנוי כתוצאה ממילוי דלק שאינו מתאים לרכב המנוי.

4.3. תיקון או גרירת רכב מנוי עמוס או שירות לרכב מנוי שאינו ניתן להפעלה עקב תקר/ים בגלגל/ים או נזק לצמיג/ים בכפוף לתנאי סעיף 4.3 להלן.

4.4. שירות הוצאת רכב מנוי מחניון או מכביש אגרה, או כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת לאפשר את גרירתו של רכב המנוי על ידי גורר תקני. יובהר כי תשלום העלות הנדרשת לצורך כניסה לחניון או לכביש האגרה יבוצע על ידי המנוי.

4.5. שירות מפוצל – בחר המנוי לפצל את השירות, יחשב המשך השירות כשירות נוסף ובתשלום בגין אותה תקלה ובגינו יזוכה בהנחה של 20% מתעריפון נותן השירות.

4.6. החלפת נורות ברכב המנוי, וזאת במידה שנורה מתאימה קיימת במלאי ניידת השירות.

4.7. שירותי אחסנה ושמירה על רכב המנוי באחד ממגרשי נותן השירות.

5. שמירה על רכב המנוי וסיום ביצוע השירות

- 5.1 המנוי אחראי לשמירת רכב המנוי עד לקבלת שירותי הרכב.
- 5.2 כל נזק או אובדן או חוסר שייגרמו לרכב המנוי ו/או לתכולתו, עד למועד הגעת רכב השירות לרכב המנוי, יהיו באחריותו של המנוי.
- 5.3 נותן השירות לא יהא אחראי בכל מקרה לדברי ערך שהושארו ברכב המנוי.
- 5.4 נותן השירות אחראי לשמירת רכב המנוי ממועד הגעתו לטפל ברכב המנוי, לרבות בזמן חניית רכב המנוי בחניון לילה, ועד להבאת רכב המנוי למקום אותו ציין המנוי לאחר סיום הטיפול בו. במקרה שבו בחר המנוי להשאיר את המפתחות ברכב המנוי ו/או הורה לנותן השירות להשאירם ברכב המנוי לאחר סיום ביצוע השירות, תחול האחריות על כל הנובע והמשתמע מכך על המנוי.
- 5.5 נותן השירות רשאי להשאיר את רכב המנוי במקום שצוין ותואם על ידי המנוי, והאחריות לקבלתו ולשמירתו מאותו מועד ואילך, תהיה של המנוי, בין אם יהיה מי שיקבל את רכב המנוי ובין אם לא.
- 5.6 במקרה שלא ניתן להביא את רכב המנוי, בשעות העבודה, למרכז השירות אליו ביקש המנוי לגרור את רכב המנוי וזאת מסיבות התלויות בנותן השירות, נותן השירות ידאג לשמירה על רכב המנוי, ולהבאתו למרכז השירות כאמור ביום למחרת (למעט במקרים של שבת וחג). במקרה כזה, הוצאות האחסנה של רכב המנוי יחולו על נותן השירות.
- 5.7 במקרה שלא ניתן להביא את רכב המנוי, בשעות העבודה, למרכז השירות אליו ביקש המנוי לגרור את רכב המנוי וזאת מסיבות התלויות במנוי, והמנוי בחר להשתמש בשירותי האחסנה והגרירה השנייה של נותן השירות, יינתנו למנוי שירותי אחסנה אלה תמורת תשלום על פי הנקוב בתעריפון.

6. נזקים

- 6.1 נותן השירות ישפה את המנוי על כל נזק ו/או אובדן ו/או הוצאה ישירים בלבד ("נזק") שייגרמו לרכב המנוי כתוצאה ממתן שירות שאינו על פי הוראות על פי כתב שירות זה על-ידי נותן השירות ו/או מי מטעמו, בכפוף לכל דין.
- 6.2 בקרות נזק או אובדן כלשהו כאמור כתוצאה ממתן שירותי רכב על פי כתב שירות זה, על המנוי להודיע על כך לנותן השירות בהקדם האפשרי, ובכל מקרה לא יאוחר מ- 3 ימים ממועד קרות הנזק הנטען.
- 6.3 המנוי ימציא לנותן השירות בהקדם פירוט בכתב על כל הנזקים שספג כתוצאה מהאמור בסעיף 6.1 לעיל.
- 6.4 המנוי חייב לאפשר לנציגי נותן השירות בדיקה מיידית בכל מועד סביר שיתואם בינו לבין נותן השירות, של הנזק או האובדן ולהושיט כל עזרה סבירה בנסיבות העניין שיידרש בהקשר לכך.
- 6.5 שיפוי בגין הנזק יינתן רק אם המנוי יאפשר לנותן השירות לבדוק את רכב המנוי לפני תיקונו ולא יאוחר מ-14 יום מיום קרות הנזק ובלבד שנמסרה למנוי הודעה בכתב מאת נותן השירות בדבר רצונו לבדוק את רכב המנוי כאמור.
- 6.6 על המנוי לפנות בכתב לנותן השירות בטרם יוציא כל הוצאה לשם תיקון נזק או אבדן שנבע כתוצאה מהאמור בסעיף 6.1 לעיל ממתן שירותי הרכב ("הודעת המנוי"). בלו מתחייבת להשיב לפניית המנוי כאמור עד ולא יאוחר משני ימי עסקים ממועד קבלת הודעת המנוי ("תקופת התגובה"). השתתה בלו במתן התייחסות להודעת המנוי כאמור, יהא בכך כדי להוות הסכמתה להוצאה או אבדן כאמור, ובלו תשיב את הוצאות התיקון או האבדן לידי המנוי עד ולא יאוחר מ-14 ימי עסקים מתום תקופת התגובה.

7. תקופת הזכאות לקבלת השירות, ההתחייבות ותוקף כתב השירות

תקופת הזכאות לקבלת השירות הינה בהתאם לתקופת ותנאי כתב האחריות.

8. הצהרות המנוי והתחייבויותיו

המנוי מצהיר ומתחייב כי:

- 8.1 פרטי רכב המנוי שנמסרו על ידי המנוי ליוניון מוטורס בע"מ הינם נכונים.
- 8.2 כתב שירות זה ותנאיו מהווים חוזה בין המנוי לבין נותן השירות.
- 8.3 בעת הצטרפות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה, רכב המנוי תקין וניתן להפעלה מבחינה מכאנית.
- 8.4 ידוע למנוי, והוא נותן את הסכמתו לכך, כי פרטי ההתקשרות עמו יועברו לנותן השירות וזאת לצורך מתן שירותי הדרך בלבד.
- 8.5 ידוע למנוי, והוא נותן את הסכמתו לכך, כי נותן השירות, בלו איכות בע"מ יעביר ליוניון מוטורס בע"מ ו/או לסוכנויות המורשות את פרטי האירוע שבגיבו סופקו שירותי הדרך, ובלבד שהשימוש במידע כאמור יהא לצורך שיפור היקף ואיכות השירות.
- 8.6 ידוע למנוי שנותן השירות אינו מחויב לסייע לו ו/או למי מטעמו להגיע ליעד אליו ביקשו להגיע מלכתחילה, טרם ההזדקקות לשירות.
- 8.7 הוא לא ישאיר ברכב המנוי, בזמן קבלת שירותי דרך כאמור בכתב שירות זה, פרטים ו/או חפצים אישיים בעלי ערך, וידוע לו כי נותן השירות לא יהיה אחראי בשום צורה ואופן לכל נזק ו/או אובדן ו/או הוצאה שייגרמו למנוי, ככל שייגרמו, כתוצאה מהפרת התחייבותו בסעיף 8.7 זה, וסעיף 6 לעיל לא יחול על כל נזק ו/או אובדן ו/או הוצאה אלה כאמור.

חתימת הלקוח

שם מלא: _____ חתימה: _____ תאריך: _____