

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446 \*מוקד 24/7

## כתב שירות

**פרק א - שירותי דרך וגרירה טל' 1-700-506-507**

### הגדרות

"הפוליסה" - פוליסה לביטוח כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון שעל פיה מבוטח כלי הרכב, ואשר טופס סיכום עסקה ו/או דף תנאים, הכולל שירותי דרך וגרירה, מצורף אליה.  
"כלי הרכב" - כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון, אשר בוטח במסגרת הפוליסה.  
"מקבל השירות" - המבוטח על פי הפוליסה וכן, מי שמחזיק בכלי הרכב ו/או ישתמש בו מטעמו של המבוטח.

"נותן השירות" - הספק הנבחר ע"י חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ.  
"דרך" - כביש סלול או דרך שנכבשה לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מסחריים או מקום חניה מוסדר.

### מהות השירותים

1. מקבל השירות זכאי לשירות 24 שעות ביממה בכל ימות השנה פרט ליום הכיפורים (עד שעה 14:00 בערב יום כיפור והחל משעתיים לאחר תום יום הכיפורים).
2. השירות יינתן בכל רחבי מדינת ישראל לרבות יהודה ושומרון, פרט לאזורים בהם דרוש אישור מעבר מהמשטרה / צבא או שטחי הרשות הפלסטינאית ו/או מי מטעמה.
3. המנוי הנו אישי ואינו ניתן להעברה, בכל מקרה יפוג תוקפו עם מכירת הרכב.
4. מקבל השירות זכאי לסוגי השירותים הבאים:

א. גרירת הרכב - גרירת הרכב תהיה בהתאם לתנאים הבאים:

1. במידה ולא ניתן להתניע את הרכב או לבצע תיקון דרך במקום (עזרה ראשונה).
  2. קיים צורך לגרור את הרכב עקב תקלה מכנית, גניבה או תאונת דרכים.
- ב. התנעת הרכב - התנעת רכב תבצע במקרה של כשל מכני או חשמלי ברכב, למעט במקרה של תקלה במתג ההתנעה.

ג. 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.**

ד. חילוץ קלים - חילוץ קלים כאשר הרכב נמצא על דרך מסודרת, כתוצאה מתקלה מכנית, גניבה או תאונת דרכים, ובלבד שניתן להגיע לרכב ע"י גורר תקני וללא סיוע בכלי עזר נוספים, וכן בתנאי שמשך החילוץ לא יעלה על 15 דקות. **חילוץ אשר אינו עומד בהגדרה שלעיל יינתן תמורת תשלום בהתאם לתעריף נותן השירות.**

ה. שירות החלפת גלגל - יינתן שירות של החלפת גלגל אחד בלבד, ובלבד שהגלגל הרזרבי תקין וכלי הנהג הדרושים להחלפת הגלגל מתאימים ותקינים ונמצאים ברכב. שירות זה יינתן למעט

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

24/7 מוקד \*6446

## כתב שירות

אם התקר נגרם בזדון או כתוצאה מרשלנות המנוי וכן למעט אם ברגי גלגל (גוז'ונים) לא תקינים. יובהר כי שירות זה לא יינתן בגולן ובערבה. השירות במקרה זה יינתן עד לפנצ'ריה הקרובה.

ו. שירות אספקת דלק - במקרה של חוסר דלק יינתן שירות של אספקת דלק. מקבל השירות יישא בעלות הדלק. השירות לא יינתן בערבה ובגולן.

5. נותן השירות יבחר את סוג /ואו טיב השירות שיוענק למקבל השירות בכפוף לכל מקרה ובהתאם לנסיבותיו.

6. הגעת רכב השירות לרכב מקבל השירות תתבצע תוך פרק זמן שלא יעלה על 5 שעות ממועד מסירת כל הפרטים הנדרשים למתן השירות, אלא אם תואם עם מקבל השירות אחרת.

7. מקבל השירות מתחייב לגשת למוסך המוסמך הקרוב ביותר לשם תיקון התקלה ברכב מיד לאחר קבלת השירות מנותן השירות.

8. מקבל השירות זכאי לקבל את השירותים ללא תמורה וללא הגבלה של מס' פניות בתקופת המנוי, ואולם במידה שיזדקק לשירות נוסף במהלך תקופה של 3 חודשים, יידרש מקבל השירות להמציא לנותן השירות חשבונית תיקון עבור כל שירות נפרד. במידה שיימצא קשר סיבתי בין התקלות, יחויב מקבל השירות עבור השירות הנוסף לפי תעריף נותן השירות. כתנאי לקבלת שירות מעל לפעם אחת בתקופה של 3 חודשים, יהא על מקבל השירות להשאיר כרטיס אשראי לגיבוי.

9. במידה ובחר מקבל השירות לפצל את השירות, ייחשב השירות כשירות נוסף ויינתן תמורת תשלום.

10. השירותים יינתנו בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגורר או לניידת שירות תקינים, לרבות במקרה שהרכב נמצא בחניון תת קרקעי או מקורה.

11. בכל מקרה יישא מקבל השירות בכל עלויות כניסת רכב השירות לחניון בתשלום ו/או למגרש חנייה בתשלום ו/או לכבישי אגרה.

12. השירותים הבאים אינם נכללים בהסכם השירות זה, ויינתנו למקבל השירות בתשלום בלבד ו/או בכפוף לשיקול דעת נותן השירות:

א. חילוץ רכב למעט חילוץ קלים, כאמור בסעיף 4ד לעיל (למשל, שקיעה בחול, שלולית מים, שבירת ציריה, משולש שבור, גלגל עקום או שבור, סיוע של גוררים אחרים שאינם גרר תקיני או סיוע של כלי עזר וכו'). במקרה של חילוץ בתשלום, יהיה מקבל השירות אחראי לכל נזק שייגרם כתוצאה מהחילוץ.

ב. שירות לרכב עמוס.

ג. שימוש או מילוי סוג דלק לא נכון או חוסר דלק.

ד. שירות לרכב שנמצא במוסך או ברדיוס של 50 מטר מקרבתו.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

24/7 מוקד \*6446

## כתב שירות

- ה. שירות לרכב שבשניים או יותר מצמיגיו קיים תקר.
- ו. שירות שנובע מטיפול ברכב של גורם שאינו מוסמך ע"י משרד התחבורה או מעיסוק בספורט תחרותי.
- ז. שירות רכב שהורד מהכביש על ידי רשות מוסמכת או רכב ללא רישוי שנתי או רכב שמיועד לגריטה.

13. מובהר בזאת כי השירות הניתן במסגרת כתב שירות זה אינו כולל את הסעת הנהג ונוסעי הרכב למחוז חפצם.

14. במקרה של תאונה, יותנה מתן השירות בהשארת פרטי כרטיס אשראי אצל נותן השירות וזאת להבטחת גביית הוצאות מתן השירות מצ"ג כלשהו, ככל שהדבר אפשרי. נותן השירות יחייב את האשראי לאחר 90 יום מביצוע הגרירה. אם לא ניתן לגבות את ההוצאות מתן השירות מצ"ג כלשהו, לא יחוייב מקבל השירות בגין השירות ונותן השירות ישמיד את פרטי האשראי בהתאם לדין.

### **שמירת הרכב וסיום ביצוע השירות**

15. נותן השירות יעשה מאמצים לפרוק את הרכב ביעד המבוקש במהירות המרבית, אך אינו מחויב לגרירה ישירה ליעד המבוקש.

16. נותן השירות רשאי לאחסן זמנית את הרכב לפי שיקול דעתו והוצאות האחסנה יחולו על נותן השירות.

17. אם לא ניתן להביא את הרכב בשעות העבודה של המוסך, ומקבל השירות בוחר בשירותי אחסנה, יחולו הוצאות האחסנה על מקבל השירות.

18. אם נגרר הרכב למוסך המטפל ולא היה מי שיקבלו יגרור נותן השירות את הרכב לחניוני נותן השירות ולמחרת למוסך וכל זאת בתשלום בלבד.

19. פריקת הרכב במוסך לאחר שעות העבודה, תהיה באחריות מקבל השירות בלבד.

20. מקבל השירות אחראי לשמירת רכבו עד להגעת נציג שירות של נותן השירות לרכב. כל נזק או אובדן או חוסר שיגרמו לרכב או לתכולתו עד להגעת רכב השירות לרכב ותחילת מתן השירות, יהיו באחריותו הבלעדית של מקבל השירות ולא באחריות נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ.

21. נותן השירות יהיה אחראי לשמירת הרכב מתחילת מתן השירות ועד לסימומו. סיום שירות גרירה, משמעו – הבאת הרכב למקום שציין מקבל השירות בעת הזמנת השירות.

22. בכל מקרה אין נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ אחראים לחפצים אישיים ו/או לדברי ערך ו/או לציוד שהושאר ברכב. על המנוי להוציא מרכבו כל רכוש פרטי או ציוד המצוי ברכב לפני גרירתו ו/או טיפול בו.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446\* מוקד 24/7

## כתב שירות

23. נותן השירות רשאי להשאיר את הרכב במקום שציין מקבל השירות והאחריות לקבלתו ושמירתו מאותו מועד תהיה מוטלת על מקבל השירות בלבד, בין אם היה מי שיקבל את הרכב ובין אם לאו.  
24. במידה ובחר מקבל השירות להשאיר מפתח ברכב או בקרבתו ו/או הורה לנותן השירות להשאיר את המפתח ברכב לאחר סיום ביצוע השירות, תחול האחריות הבלעדית על מקבל השירות.

### **נזקים**

25. נותן השירות יפצה את מקבל השירות על כל נזק ישיר שיגרם לרכב בעת מתן השירות בכפוף לכללי פקודת הנזיקין (נוסח חדש), תשכ"ח - 1968.  
26. בקרות נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן השירות, על מקבל השירות להודיע על כך לנותן השירות ו/או לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ בהקדם האפשרי.  
27. על מקבל השירות להמציא לנותן השירות ו/או לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ תוך שלושה ימי עסקים פירוט בכתב על הנזקים הנטענים.  
28. מקבל השירות יאפשר לנציג מטעם נותן השירות ו/או לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ ו/או למי מטעמם לבדוק מידיית ובמועד שיקבע על ידם את הנזקים ולהושיט כל עזרה שתידרש בהקשר לכך, לרבות מתן אפשרות לתקן את הנזק. בכל מקרה לא יוציא מקבל השירות כל הוצאה לשם התיקון מבלי שקיבל את הסכמת נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ בכתב.

### **הצהרת מקבל השירות והתחייבויותיו**

מקבל השירות מצהיר ומתחייב כי:  
29. פרטי הרכב המפורטים אשר נמסרו על ידיו הינם נכונים.  
30. ידוע לו כי כתב שירות זה נערך בהסתמך על הפרטים שמסר ובכפוף להם, וכי כתב שירות זה מהווה חוזה בינו לבין חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ.  
31. מקבל השירות מצהיר כי הרכב אינו נמנה על אחד מהסוגים הבאים:  
א. רכב שמשקלו הכולל אינו עולה על 4 טון או גובהו המוחלט אינו מעל 2.4 מטר.  
ב. רכב המשמש להשכרה או ספורט תחרותי.  
ג. הרכב אינו בעל גלגלים כפולים (דאבל ג'אנט).  
ד. הרכב תקין וניתן להפעלה בשעת ההתקשרות עם נותן השירות.  
32. ידוע ומובהר כי כל פניה לגורם אחר לצורך קבלת השירות ללא אישור בכתב מנותן השירות ו/או מחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ, לא תזכה את מקבל השירות בהחזר הוצאות גם אם היה זכאי לקבל את השירות מנותן השירות אליו פנה.  
33. מקבל השירות מתחייב לנקוט בכל האמצעים הסבירים והזהירים למניעת מעשה או אירוע כתוצאה מהם יהא נותן השירות חייב לתת לו שירות דרך.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446\* מוקד 24/7

## כתב שירות

34. מקבל השירות מתחייב להימנע מלהזמין שירות בעת שהרכב ניתן להפעלה ותנועה, במקרה שהזמין שירות ונותן השירות קבע כי הרכב ניתן להפעלה, יחויב מקבל השירות לפי מחירון נותן השירות בגין קריאת סרק.

35. מקבל השירות מתחייב לאפשר לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ לגבות בשמו ובמקומו את הוצאות הגרירה המגיעות לו מצד ג' כלשהו, ולשם כך הינו מסכים ליפות את כוחה של חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ לגבות את אותם כספים.

36. מקבל השירות מתחייב להחזיר לנותן השירות ו/או לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ את ההוצאות גרירת הרכב בכל מקרה שיתקבל פיצוי כאמור מצד ג' עבור ביצוע אותה גרירה, ולהודיע לנותן השירות ו/או לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ על קבלת הכספים כאמור.

37. מקבל השירות מתחייב להחזיר לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ את ההוצאות ו/או השירותים שסופקו לו במידה שישתברר כי לא היה זכאי לשירות עקב קיצור תוקף המנוי או ביטולו.

38. מקבל השירות מצהיר כי הרכב מטופל במוסכים מורשים ע"י משרד התחבורה.

### **תנאים כלליים**

39. נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ רשאים לבטל מנוי אם הרכב לא טופל במוסכים מורשים ע"י משרד התחבורה.

40. נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ רשאים לבטל מנוי אם לרכב ריבוי קריאות המעידות על מצב תחזוקה לקוי.

41. ביטול המנוי על ידי נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ יתבצעו באמצעות מתן הודעה של 7 ימים בטרם הביטול.

42. מקבל השירות יהיה רשאי למסור לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ הודעת ביטול מנוי בכתב, אשר תיכנס לתוקפה מיד עם קבלתה.

43. במקרה של ביטול מנוי, יהיה מקבל השירות זכאי להחזר היחסי של דמי המנוי בהתאם לתקופה, **ובלבד שלא קיבל עד לאותו יום כל שירות עפ"י כתב שירות זה.**

44. הכיסוי עפ"י כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם דמי השירות שולמו ע"י מקבל השרות במועד תחילת השירות וכל עוד הפוליסה לא בוטלה, אך לא לפני **חלוף תקופת אכשרה של 14 יום מרכישת הכיסוי.**

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446\* מוקד 24/7

## כתב שירות

### פרק ב - כיסוי שבר שמשות לרכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון

#### הגדרות

"הפוליסה" - פוליסה לביטוח כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון שעל פיה מבוטח כלי הרכב, ואשר טופס סיכום עסקה ו/או דף תנאים, הכולל כיסוי שבר שמשות, מצורף אליה.

"שמשות" - שמשות קדמיות, אחוריות וצדדיות של כלי הרכב. למען הסר ספק שמשות גג, ארגז ושמשות SUN ROOF לא ייכללו בכיסוי של כתב שירות זה.

"שבר" - שבר וכן סדק הפולש דרך עובי השמשה.

"השרות" - החלפת שמשות שבורות בשמשות תחליפיות או משומשות בעלות תו תקן מאותו סוג, טיב ואיכות של השמשות שניזוקו.

"כלי הרכב" - כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון, אשר בוטח במסגרת הפוליסה, ובלבד ששנת ייצור הינה עד 20 שנה ורכב מתוצרת אמריקאית ששנת ייצורו עד 15 שנה, אשר לחברה המייצרת אותו יש סוכנות מוסמכת בישראל ואשר באמצעותה יובא הרכב, ולמעט רכב שיובא ביבוא אישי.

"מקבל השרות" - המבוטח על פי פוליסת הביטוח וכן מי שיחזיק בכלי הרכב ו/או ישתמש בו מטעמו של המבוטח.

"נותן השרות" ו/או "תחנת השרות" - הספק הנבחר ע"י חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ.

"מחירון" - מחירון נותן השרות לשמשות כפי שיעודכן מעת לעת.

#### היקף השרות

1. כתב שרות זה יינתן ו/או יבוצע על ידי נותן השירות בתחנות השירות במקרה של שבר שמשות לכלי הרכב.

2. כתב שירות זה הינו לתקופה המצוינת בפוליסה, אך הוא יבוטל עוד קודם למועד זה, במקרה של ביטול או פקיעתה של הפוליסה (להלן: "תקופת השרות").

3. השירות מותנה בכך, כי במועד תחילת תקופה השירות היו שמשות כלי הרכב תקינות, ללא פגם ו/או סדק כלשהם.

4. מקבל השירות יהיה חייב בבדיקת תקינות לשמשות בכתב במקרה שנקנה כתב השירות לאחר תחילת הפוליסה ו/או במקרה של החלפת רכב ו/או במקרה של העדר רצף שירות. בבדיקת התקינות תתבצע באחת מתחנות השרות שיצינו ע"י חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ.

5. בכל מקרה של שבר לשמשה (למעט במקרים המוחרגים להלן), יפנה מקבל השרות, אל מוקד השרות של חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ, אשר יפנה אותו לאחת מתחנות השרות על מנת לקבל את השירות.

6. השירות יוענק ויבוצע בהתאם לתנאי כתב שירות זה, תוך המועדים כדלקמן:

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446 \*מוקד 24/7

## כתב שירות

- א. תוך 12 שעות עבודה ממועד הבאתו לתחנת שרות, ובכל מקרה עד תום יום העבודה שלאחר היום בו הובא כלי הרכב לתחנת השרות.
- ב. לצורך סעיף זה "ימי עבודה" משמעם: ימים א-ו (כולל), למעט ימי חג רשמיים בישראל.
- ג. לצורך סעיף זה "שעות עבודה" משמען: בימים א'-ה' (כולל) משעה 8:00 עד שעה 16:00. בימי ו' וערבי חג משעה 8:00 עד שעה 12:00.
7. לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ הזכות לבדוק כל נזק לפני מתן אישור לביצוע התיקון ולדרוש מסמכים ו/או תמונות הדרושים לבירור הכיסוי, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
8. מקבל השירות מתחייב להגיע לתחנת השירות לאחר 7 ימים ועד 30 יום מסיום השירות, וזאת לצורך ביצוע ביקורת תקינות ואיטום השמשה.
9. התחייבות נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ היא להתקנת שמשה תחליפית או משומשת מאותו טיב ואיכות של השמשה השבורה והעומדת בדרישות כל חוק, תקנה ותו תקן מטעם רשות מוסמכת על פי כל דין. בכל מקרה בו לא יוכל נותן השרות לספק שמשה כמצוין לעיל, זכאי נותן השרות לייצר שמשה כזאת תוך זמן סביר ו/או לתת למקבל השרות פיצוי כספי בהתאם למחירון הרכב ביום אירוע הנזק בתוספת דמי פרוק והרכבה, וכל זאת לפי שיקול דעתה הבלעדי של חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ.
10. אם באותו מקרה ביטוח, שבו נגרם נזק לשמשות, ייגרם נזק, המכוסה בפוליסה, או נזק שנגרם ע"י צד ג' גם לגוף כלי הרכב, לא תחל תחנת השרות במתן השרות אלא אם תימסר לה התחייבות מאת מקבל השרות שלא לתבוע את חברת הביטוח או את צד ג' בגין אותו מקרה ביטוח.

### סייגים לכתב השירות

11. למרות האמור לעיל התחייבות נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ לא תחול על:
  - א. שבר שמשה שנגרם על ידי המבוטח או מי מטעמו במתכוון ו/או רשלנות חריגה.
  - ב. שמשות מיוחדות ו/או שמשות החורגות מתקן יצרן הרכב ו/או שמשות גג ו/או שמשות Sun roof ו/או שמשות ארגז ו/או שמשות ממוגנות.
  - ג. קלקולים חשמליים לשמשות ו/או למנגנונים, לרבות כתוצאה משימוש, מבלאי או מפגם בייצור וכן גומיות, חיישנים, ניקלים ואביזרים נלווים לשמשה.
  - ד. כל נזק שהוא כתוצאה של מלחמה, פעולת איבה, פיגוע חבלני, רעידת אדמה, אירוע גרעיני, או רדיואקטיבי וכל נזק אשר הפיצוי בגינו ניתן על פי חוקי המדינה.
  - ה. אובדן או נזק שנגרמו בשל נטילת חלק בפעולות שובתים, פעולות משביתים, פרעות ומהומות.
  - ו. שריטות או סדקים על פני השמשה, שאינם פולשים דרך עובי השמשה כולה.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446 \*מוקד 24/7

## כתב שירות

- ז. שבר שמשה שארע כתוצאה או במהלך שימוש בתחרות ו/או במבחן ו/או כושר נהיגה.
- ח. שבר לשמשה אשר לא הייתה שלמה לחלוטין בטרם נשברה או שלא הורכבה כראוי.
- ט. שבר שמשה שארע כתוצאה מטיפול ו/או הדבקת אביזרים לשמשה, אלא אם צוין במפורש בטופס סיכום העסקה לכתבי שירות.
- י. נזק לשמשות כלי רכב שלא יובאו במסגרת הסוכנות המוסמכת והמורשית בישראל.
- יא. גניבת שמשה (ללא סימני זכוכית).
- יב. שבר שמשה כתוצאה ממתקן אופניים.
- יג. אבדן או נזק שנגרמו בעת שהרכב היה מגויס לצה"ל או לכוחות הביטחון.
- יד. כל נזק אשר נגרם מחוץ לגבולות מדינת ישראל ומחוץ לשטח יהודה ושומרון וחבל עזה המצוי בשליטת מדינת ישראל.
- טו. נזק שנגרם בשל היות המבוטח ו/או מי מטעמו נתון להשפעת סמים ו/או אלכוהול.
- טז. שבר שמשה לרכב ששנת ייצורו מעל 20 שנה ושמשות רכב מתוצרת אמריקאית ששנת ייצורו מעל 15 שנה במועד תחילת הכיסוי.
- יז. כל נזק שנגרם לפני תחילת תקופת השירות.
- יח. כמו כן כתב שירות זה לא יכסה את החריגים הכלליים כפי שמופיעים בפרק תנאים כלליים לפוליסה.

### תנאים כלליים

12. הכיסוי עפ"י כתב שירות זה מותנה בקבלת שירות בתחנת שירות שהפנה מוקד חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ. למען הסר ספק בכל מקרה שבו יבוצע תיקון שלא בהפניית חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ. לא יהיה המבוטח זכאי לפיצוי כספי כלשהו בגין התיקון ו/או החלפת השמשה.
13. מקבל השירות מסכים ליפות את כוחו של נותן השירות ו/או חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ לגבות ולקבל במקומו נזק לשמשה שנגרם לו על ידי צ"ג.
14. חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ ראשית להפעיל את שיקול דעתה ולבטל את תקופת המנוי וזאת באמצעות מתן הודעה למקבל השירות של 7 ימים בטרם הביטול.
15. מקבל השירות יהיה רשאי למסור לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ הודעת ביטול בכתב אשר תיכנס לתוקפה מיד עם קבלתה.
16. במקרה של ביטול מנוי, יהיה מקבל השירות זכאי להחזר היחסי של דמי המנוי בהתאם לתקופה, **ובלבד שלא קיבל עד לאותו יום כל שירות עפ"י כתב שירות זה.**



# רוזן שירותים כלליים בע"מ

24/7 מוקד \*6446

## כתב שירות

17. הכיסוי עפ"י כתב שרות זה יהיה בתוקף רק אם דמי השירות שולמו ע"י מקבל השרות במועד תחילת השירות וכל עוד הפוליסה לא בוטלה, אך לא לפני חלוף תקופת אכשרה של 14 יום מרכישת הכיסוי.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446\* מוקד 24/7

## כתב שירות

### פרק ג - רכב חלופי

#### הגדרות

"הפוליסה" - פוליסה לביטוח כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון שעל פיה מבוטח כלי הרכב, ואשר טופס סיכום עסקה ו/או דף תנאים, הכולל כיסוי לרכב חלופי, מצורף אליה.  
"מקבל השירות" - המבוטח על פי הפוליסה וכן מי שיחזיק בכלי הרכב ו/או ישתמש בו מטעמו של המבוטח.

"מוסך הסדר" – מוסך מורשה על ידי משרד התחבורה, הנמצא בהסדר עם חברת הביטוח.  
"הרכב" - כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון, אשר בוטח במסגרת הפוליסה.

#### **במקרה של תיקון הרכב כתוצאה מנזק תאונתי**

1. במקרה של תאונה שכתוצאה ממנה הרכב אינו כשיר לנסיעה ונמצא במוסך הסדר של חברת הביטוח לשם תיקון הנובע מהתאונה, יהיה זכאי מקבל השירות לרכב חלופי מאת מוסך ההסדר או מאת חברת השכרה, אליה יופנה על ידי מוסך ההסדר, וזאת בהתאם לתנאי הפוליסה.
2. הרכב החלופי יינתן לאחר בדיקת הרכב הניזוק על ידי שמאי מוסמך [להלן: "השמאי"].

#### **במקרה של אובדן מוחלט (טוטאל-לוס) או אובדן להלכה**

3. במקרה תאונה, ולאחר שהנזק ברכב הוגדר ע"י השמאי כ"אובדן גמור" או "אובדן להלכה" יהיה זכאי מקבל השירות לרכב חלופי מחברת השכרה לתקופה שלא תעלה על 7 ימים (אלא אם צוין אחרת בטופס סיכום עסקה או בדף התנאים המצורף לפוליסה).

#### **במקרה של גניבה**

4. מקבל השירות יהיה זכאי לרכב חלופי מחברת השכרה, בכפוף להמצאת אישור משטרה אודות הגניבה, החל מהיום ה-3 מיום קבלת המסמכים אצל חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ.
5. אם הרכב הגנוב היה מבוטח בפוליסת ביטוח מקיף, יהיה זכאי מקבל השירות לרכב חלופי לתקופה של עד 20 יום (אלא אם צוין אחרת בטופס סיכום העסקה או בדף התנאים המצורף לפוליסה).
6. אם הרכב הגנוב היה מבוטח בביטוח צד ג, יהיה זכאי מקבל השירות לרכב חלופי לתקופה של עד 7 ימים (אלא אם צוין אחרת בטופס סיכום העסקה או בדף התנאים המצורף לפוליסה).
7. אם יימצא הרכב הגנוב, מתחייב מקבל השירות להחזיר את הרכב החלופי לחברת השכרה מיד עם מציאת הרכב או מיד עם קבלת ההודעה על מציאת שרידיו או מיד עם קבלת פיצוי מחברת הביטוח (לפי המוקדם מבין אלה).
8. אם הרכב שנגנב היה מעורב בתאונה בתקופה בה היה גנוב, יהיה מקבל השירות זכאי לרכב חלופי כאמור בסעיפים 1 ו-2 לפרק זה.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446\* מוקד 24/7

## כתב שירות

### **במקרה של החרמת הרכב על ידי המשטרה**

9. מקבל השירות יהיה זכאי לרכב חלופי לתקופה שלא תעלה על 3 ימים, למעט במקרה של שליטת רישיון נהיגה, וכל זאת בכפוף להמצאת אישור משטרת בדבר החרמת הרכב על ידי המשטרה.

### **במקרה של החלפת גיר או מנוע**

10. על מקבל השירות להמציא חשבונית ו/או הזמנת תיקון מאת המוסך המתקן אודות החלפת גיר או מנוע הרכב.

11. מקבל השירות יהיה זכאי לרכב חלופי לתקופה של עד 3 ימים (אלא אם צוין אחרת בטופס סיכום עסקה או בדף תנאים המצורף לפוליסה).

12. כתנאי לקבלת שירות, ישאיר מקבל השירות כרטיס אשראי לגיבוי. בגמר התיקון על מקבל השירות להמציא לחברת רוזן שירותים כלליים **חשבונית מס קבלה מקורית**. אם לא יעשה כן, תהא חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ רשאית לגבות ממקבל השירות את עלות הוצאות השכרת הרכב החלופי.

### **הגבלות**

13. חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ לא תיתן שירותי רכב חלופי, אלא אם הוגשה דרישה ממקבל השירות בתוך 14 יום מקרות התאונה או הגניבה, ובכל מקרה לא תיתן שירותי רכב חלופי לאחר סיום הטיפול בתביעה.

14. בכל מקרה לא יהיה זכאי מקבל השירות לרכב חלופי לאחר קבלת הפיצוי מחברת הביטוח.

15. בכל מקרה לא יהיה זכאי מקבל השירות ליותר משירות רכב חלופי אחד בגין שורת מקרים הקשורים זה בזה.

16. בכל מקרה לא יינתן רכב חלופי מעל 37 יום בכל תקופת המנוי.

17. רכב חלופי לפי כתב שירות זה יינתן לנהג מעל גיל 24 שנים וותק נהיגה מעל שנתיים.

### **קבלת הרכב והחזרתו**

18. מקבל השירות יחתום על חוזה השכרת רכב עם חברת השכרה אליה יופנה על ידי מוסך ההסדר או על ידי חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ עפ"י הנוסח המקובל בחברות השכרה.

19. על מקבל השירות להמציא לחברת ההשכרה רישיון נהיגה בר תוקף וכן להפקיד פרטי כרטיס אשראי של מקבל הרכב כפיקדון, כמקובל בחברות ההשכרה. יובהר כי חברת ההשכרה רשאית לתפוס מסגרת באשראי, בהתאם לחוזה ההשכרה.

20. הזכויות וההגבלות החלות בחברת השכרה יחולו על מקבל השירות, פרט לתשלום השכירות עצמה.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

24/7 מוקד \*6446

## כתב שירות

21. תשלומים שידרשו ע"י חברת ההשכרה כגון בגין ביטול/הקטנת השתתפות עצמית, תשלום השתתפות עצמית במקרה של תאונה, איחור בהחזרת הרכב, חריגת ק"מ וכיוב', יחולו על מקבל השירות במלואם.

22. מקבל השירות יישא בכל הוצאות הדלק של הרכב החלופי, דו"חות תנועה או חניה, קנסות, דמי אגרה חניונים וכבישים בתשלום וכיוב', הכל בהתאם לחוזה ההשכרה.

23. מקבל השירות יהיה זכאי לרכב אוטומטי קטן, בעל נפח מנוע של 1,300 סמ"ק. מקבל שירות שיחליף את סוג המכונית מקבוצה אחת לאחרת יישא בתוספות העלות בהתאם למחירון חברת ההשכרה.

### **תקופת השירות**

24. חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ ראשית להפעיל את שיקול דעתה ולבטל כיסוי זה, וזאת באמצעות מתן הודעה למקבל השירות של 7 ימים בטרם הביטול.

25. מקבל השירות יהיה רשאי למסור לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ הודעת ביטול בכתב אשר תיכנס לתוקפה מיד עם קבלתה.

26. במקרה של ביטול הכיסוי, יהיה מקבל השירות זכאי להחזר היחסי בהתאם לתקופה, **ובלבד שלא קיבל עד לאותו יום כל שירות עפ"י כתב שירות זה.**

27. הכיסוי עפ"י כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם דמי השירות שולמו ע"י מקבל השרות במועד תחילת השירות וכל עוד הפוליסה לא בוטלה, אך לא לפני **חלוף תקופת אכשרה של 14 יום מרכישת הכיסוי.**

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446\* מוקד 24/7

## כתב שירות

### פרק ד - רדיו חלופי

#### הגדרות

"הפוליסה" - פוליסה לביטוח כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון שעל פיה מבוטח כלי הרכב, ואשר טופס סיכום עסקה ו/או דף תנאים הכולל כיסוי לרדיו חלופי מצורף אליה.  
"מכשיר חשמלי" - מקלט רדיו, רשם-קול או רדיו-דיסק.  
"אובדן" - אובדן מכשיר החשמל (כמוגדר לעיל) כתוצאה מגניבה, אך לא כשנגנב כלי הרכב כולו.  
"מקבל השירות" - המבוטח על פי הפוליסה וכן מי שיחזיק בכלי הרכב ו/או ישתמש בו מטעמו של המבוטח.  
"נותן השירות" - הספק שייבחר ע"י חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ.

#### היקף השירות

28. במקרה של אובדן, תחליט חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, אם להפנות את מקבל השירות להתקנת מכשיר חשמלי אצל נותן שירות או אם לפצות את מקבל השירות בפיצוי כספי, וזאת בהתאם לתנאים שלהלן:  
א. התקנה אצל נותן שירות - יותקן ברכב מקבל השירות מכשיר חשמלי חלופי מסוג ומאיכות המכשיר שנגנב. מכשיר חלופי יהיה מכשיר חשמלי עם פנל נשלף, תצוגה דיגיטאלית, 18 תחנות, הגברה 60 ווט, אוטו רוורס, סורק תחנות אוטומטי ושליטה נפרדת אלקטרונית לבס, טרבל ובלאנס. נותן השירות ייתן אחריות למכשיר החשמלי לתקופה של 12 חודשים.  
ב. פיצוי כספי - הפיצוי יינתן בהתאם לשווי המכשיר החשמלי על פי מחירוני יבואני הרדיו, וזאת עד לסכום של 1,000 ₪.  
29. בכל מקרה יישא מקבל השירות בהשתתפות עצמית בסך של 350 ₪.

#### חריגים

30. השירות אינו כולל אנטנות, מכשירים אור-קוליים, תקליטים, קלטות, תקליטורים, תושבת למכשיר, מחליף דיסקים (צ'ינג'ר) ו/או כל מתקן אחר שאינו מכשיר הרדיו דיסק גופו. בנוסף, לא כולל השירות חיבור חוטים קרועים, הוספת חוטים ו/או חלקים וכיו"ב.  
31. השירות מותנה בכך שבעת אירוע הנזק היה מותקן ברכב מקבל השירות מכשיר חשמלי תקין.

#### הודעות וטיפול בתביעות

32. בכל מקרה של אירוע גניבה, על מקבל השירות לפנות טלפונית למוקד חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ, לא יאוחר מ-14 ימים מיום האירוע.  
33. על מקבל השירות למלא טופס תביעה ולהמציא אישור משטרה אודות מקרה הנזק הנתבע.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446 \*מוקד 24/7

## כתב שירות

34. במקרה של התקנה אצל נותן שירות - מוקד השירות של חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ יפנה את מקבל השירות לתחנת התקנה אשר בה תבוצע ההתקנה של המכשיר החשמלי. בגמר השירות ישלם מקבל השירות לתחנת ההתקנה את ההשתתפות העצמית בסך 350 ₪, ויאשר בחתימת ידו את ביצוע ההתקנה.

35. במקרה של מתן פיצוי כספי - מקבל השירות יפוצה בהתאם לשווי המכשיר שנגנב על פי מחירוני יבואני הרדיו ועד לתקרה של 1,000 ₪, בקיזוז השתתפות עצמית בסך של 350 ₪. הפיצוי יתבצע בתוך 30 ימים מקבלת המסמכים ממקבל השירות, וזאת באמצעות המחאה לפקודת מקבל השירות/או באמצעות העברה בנקאית לחשבון מקבל השירות, בכפוף לקבלת צילום צ'ק או אישור על ניהול חשבון מאת מקבל השירות.

### תקופת השירות

36. חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ ראשית להפעיל את שיקול דעתה ולבטל כיסוי זה, וזאת באמצעות מתן הודעה למקבל השירות של 7 ימים בטרם הביטול.

37. מקבל השירות יהיה רשאי למסור לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ הודעת ביטול בכתב אשר תיכנס לתוקפה מיד עם קבלתה.

38. במקרה של ביטול הכיסוי, יהיה מקבל השירות זכאי להחזר היחסי בהתאם לתקופה, **ובלבד שלא קיבל עד לאותו יום כל שירות עפ"י כתב שירות זה.**

39. הכיסוי עפ"י כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם דמי השירות שולמו ע"י מקבל השירות במועד תחילת השירות וכל עוד הפוליסה לא בוטלה, אך לא לפני **חלוף תקופת אכשרה של 14 יום מרכישת הכיסוי.**

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446\* מוקד 24/7

## כתב שירות

### פרק ה - כיסויים נוספים

- 1. הנחה בהשתתפות עצמית במוסכי הסדר עפ"י הפניית מוקד חב' רוזן שירותים כלליים בע"מ**
  - א. בקרות מקרה ביטוח, על המבוטח לדווח מיידית למוקד חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ, אשר יפנה את המבוטח לאחד ממוסכי ההסדר.
  - ב. אם התיקון יבוצע באחד ממוסכי ההסדר אליו הופנה המבוטח ע"י מוקד חב' רוזן שירותים כלליים בע"מ, תוענק הנחה מגובה ההשתתפות העצמית הנקוב בפוליסה, בהתאם לתנאי הפוליסה, אלא אם צוין אחרת בטופס סיכום העסקה או בדף התנאים המצורף לפוליסה.
- 2. ייעוץ משפטי ראשוני חינם ע"י עו"ד בנושא תאונות דרכים**

מקבל השירות יהיה זכאי לייעוץ ראשוני חינם על ידי עו"ד המתמחה בסילוק תביעות מקיף וצד ג', למעט בתחום התעבורה.
- 3. מנעולן לפריצת רכב (במידה והמפתח נעול בתוך הרכב)**

מקבל השירות יהיה זכאי להחזר כספי של עד 250 ₪ כולל מע"מ, בכפוף להמצאת חשבונית מקורית עבור הפריצה בלבד. מובהר כי כיסוי זה אינו כולל שכפול ו/או קידוד מפתחות.
- 4. מונית הביתה ממקום התאונה**

במקרה של תאונה, שכתוצאה ממנה קיים צורך לגרור את הרכב, יהיה מקבל השירות זכאי להחזר כספי בגין נסיעה במונית ממקום התאונה לבית מקבל השירות ועד למרחק של 100 ₪, וזאת בכפוף להצגת חשבונית מקורית של התשלום למונית. שווי ההחזר יהיה בהתאם לתעריפי משרד התחבורה.
- 5. חוות דעת נוספת של שמאי ללא עלות בנזק תאונתי המוערך מעל 20,000 ₪**

מקבל השירות יהיה זכאי לחוות דעת נוספת של שמאי, לפי בחירתו, בנזק תאונתי המוערך מעל 20,000 ₪. מקבל השירות יהיה זכאי להחזר כספי של עד 2,000 ₪ כולל מע"מ, בכפוף להמצאת דו"ח השמאי וחשבונית מס קבלה מקורית.
- 6. פגישות עם פסיכולוג קליני להקלה על מצב פוסט טראומטי**

במקרה של תאונה קשה לרכב המבוטח, אשר עלות תיקונו מעל 40% משווי הרכב, יהא מקבל השירות זכאי ל – 3 פגישות הדרכה עם פסיכולוג קליני, לפי בחירתו, להקלה על מצב פוסט טראומטי. מקבל השירות יהיה זכאי להחזר כספי של עד 400 ₪ לכל פגישה. שירות זה כפוף לתשלום השתתפות עצמית של מקבל השירות בסך של 100 ₪.
- 7. החלפת המנעול במקרה של גניבה מפתחות מהבית**

מקבל השירות יהיה זכאי להחלפת מנעול במקרה של גניבת מפתחות מהבית עד לסכום של 1,500 ₪. השירות מותנה בהמצאת אישור משטרה על הגניבה וחשבונית מקורית עבור החלפת המנעול, וכן כרוך בתשלום השתתפות עצמית בסך של 300 ₪.

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

24/7 מוקד \*6446

## כתב שירות

השירות מוגבל למימוש חד פעמי במשך תקופת המנוי.  
השירות אינו כולל שכפול ו/או קידוד מפתחות.

### 8. החלפת מראות ופנסים (רכישת כיסוי עד 1.2.19)

שירות החלפת מראות צד של הרכב, כולל בית מראה, במקרה של שבר.  
שירות החלפת פנסים קדמיים ואחוריים לרבות פנסי איתות ובלמים במקרה של שבר.  
השירות כפוף להצגת פוליסת מקיף, לרכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון בלבד ובתנאי שגיל הרכב הינו עד 15 שנה, תקפה וחופפת לתאריכי המנוי ולאישור אי הגשת תביעה  
השירות יינתן תוך 7 ימי עסקים מיום הפניה לחברתנו ובלבד שקיים מלאי זמין בארץ.  
השירות יינתן חד פעמית לתקופת ביטוח עד לגובה של ₪ 2,500 כולל מע"מ.  
השירות כפוף לתשלום השתתפות בהחלפת החלק: 300 ₪.  
השירות יינתן באחד ממוסכי ההסדר עפ"י הפניית מוקד חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ

#### חריגים:

1. לא יינתן שירות במקרה של סדק למראה או לפנס.
2. לא יינתן שירות לרכב ביבוא אישי.
3. החלפת החלק השבור בחלק תחליפי או משומש בעלי תו תקן מאותו סוג, טיב ואיכות של החלק שניזוק.
4. השירות לא יינתן במקרה של תביעה לפוליסה.
5. זכות החברה להחליט האם יינתן חלק תחליפי או משומש.
6. לא יינתן שירות במקרה של נזק שאירע במהלך או כתוצאה של מלחמה, פעולת איבה, פיגוע חבלני, מעשה פלילי, מעשה מכוון ע"י המנוי ו/או מי מטעמו, נזקי טבע לרבות רעידת אדמה, הצפה, שיטפון ובכל מקרה אשר הפיצוי על נזק בגינו ניתן ע"פ חוקי מדינת ישראל.



# רוזן שירותים כלליים בע"מ

6446\* מוקד 24/7

## כתב שירות

### פרק ו - תנאים כלליים לכל כתב השירות

#### תקופת כתב השירות

1. הכיסוי עפ"י כתב שרות זה יהיה בתוקף רק אם דמי השירות שולמו ע"י מקבל השרות במועד תחילת השירות וכל עוד הפוליסה לא בוטלה.
2. תקופת אכשרה – ההתחייבויות על פי כתב שירות זה יחולו רק בחלוף תקופת אכשרה של 14 יום מרכישת הכיסוי.
3. תקופת כתב השירות הינה לשנה אחת, אלא אם צוין אחרת בטופס סיכום עסקה המצורף לפוליסה.
4. מקבל השירות רשאי להעביר את זכאותו על פי כתב שירות זה לרכב אחר שבבעלותו, בגין החלפת רכב.
5. כתב השירות ייכנס לתוקף לאחר 5 ימים ממועד ההחלפה, ובכפוף לסייגים של כתב שירות זה.
6. מובהר כי חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ רשאית לא לקבל מנוי או לחדש מנוי מבלי לנמק את סיבותיה.

#### הצהרת מקבל השירות

7. מקבל השירות מצהיר שפרטי הרכב שנמסרו לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ הם נכונים.
8. מקבל השירות מצהיר כי הרכב כשיר לנסיעה ולא היה מעורב בתאונה שנזקקה טרם תוקנו.

#### קבלת השירות ע"י גורם אחר

9. במקרה של פניה לכל גורם אחר לצורך קבלת שירות, ללא כל קבלת אישור מוקדם לכך מחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ, לא יהיה זכאי מקבל השירות להחזר הוצאות מלא או חלקי, גם אם היה זכאי לקבלת שירות מחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ אילו פנה למשרדי החברה.

#### ביטול השירות

10. חברת רוזן שירותים כלליים בע"מ שומרת לעצמה את הזכות לבטל את השירות או לשנות את תנאי השירות, בכל זמן שהוא וזאת באמצעות מתן הודעה למקבל השירות של 7 ימים בטרם הביטול או השינוי.
11. מקבל השירות יהיה רשאי למסור לחברת רוזן שירותים כלליים בע"מ הודעת ביטול בכתב אשר תיכנס לתוקפה מיד עם קבלתה.
12. במקרה של ביטול כתב השירות, יהיה מקבל השירות זכאי להחזר היחסי בהתאם לתקופה.

#### שיפוט

13. בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת בעכו או בקריות.

#### כללי

# רוזן שירותים כלליים בע"מ

24/7 מוקד \*6446

## כתב שירות

1. המנוי מצהיר כי קרא והבין את תנאי כתב השירות.
2. השירות יינתן על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.
3. לרשותך מוקד שירות זמין 24/7 בטלפון \*6446
4. השירות יינתן בפריסה ארצית.
5. קיים קשר ישיר בין השירות שניתן מכוח כתב השירות לבין פוליסת הביטוח שקיימת בידי מבקש השירות, אך כתב השירות נמכר ללא מעורבות חברת ביטוח ואינו מהווה חלק מפוליסת הביטוח.