

תקנון שירות "רנו איתך", במקרה של תאונה, אוגוסט 2008

- 1. הגדרות**
- 1.1 **החברה** – יבואן ומפיץ רכבי "רנו" בישראל, בני משה קרסו בע"מ וקרסו מפיצי מכוניות בע"מ.
 - 1.2 **השירותים** – מכלול השירותים כמפורט בסעיף 3 לתקנון השירות.
 - 1.3 **מרכזי שירות** – כל אחד ממוסכי יבואן "רנו" המורשים כפי שיהיו מעת לעת המספק את השירותים שבתקנון זה.
 - 1.4 **תקנון השירות** – מסמך זה על כל התנאים וההתניות הכלולים בו.
 - 1.5 **מוקד "רנו איתך"** – מוקד תאונות, תקלות ותיקוני דרך ללקוחות "רנו", בטלפון 3575 *.
 - 1.6 **"שגריר"** - חברת שגריר מערכות בע"מ.
- תנאי תקנון השירות מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אולם הם מיועדים לגברים ולנשים כאחד.
- 2. הזמנת השירות**
- 2.1 השימוש בשירותים המפורטים בתקנון השירות, מוצעים לך, כבעלים של רכב "רנו" (להלן – **"הרכב"** או **"רכב רנו"**), בכפוף לקבלת תנאי והתניות תקנון השירות כלשונם וללא כל שינוי. הזמנת השירותים ו/או חלק מהם, ייחשב להסכמה מצדך לכל התנאים וההתניות שבתקנון השירות וכפי שיהיה בתוקף מעת לעת.
 - 2.2 השירותים מוצעים לך על ידי החברה, אולם חלקם יינתן על ידי נותני שירות חיצוניים כגון שגריר וספקים אחרים.
- 3. מהות השירות**
- 3.1 כל לקוח שבבעלותו רכב "רנו", ללא הגבלה של גיל הרכב ו/או מספר הק"מ שגמא הרכב, זכאי להזמין שירות כאמור בתקנון שירות זה עבור רכבו שעבר תאונת דרכים, ממוקד "רנו איתך" ו/או מוקד הפניות של "שגריר" בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור.
 - 3.2 אספקת השירות כפופה לגרירת הרכב או כניסת כלי הרכב, לאחר תאונה, לאחד ממרכזי שירות של החברה.
 - יובהר, להסרת ספק, כי במידה ולמרכז השירות אליו נגרר הרכב, הסדר עם חברת הביטוח המבטחת את הרכב, להטבות כאמור בסעיפים 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5 להלן לא יהיה תוקף.**
 - 3.3 בגין פניה למוקד "רנו איתך" והכנסת הרכב לטיפול במרכז שירות, תהיה זכאי להטבות כדלקמן:
 - 3.3.1 **שירותי גרירה ותיקון דרך** – מוקד שירות "רנו איתך" ידאג לתאם עבורך משלוח גרר בהתאם להסדר שלך עם חברת הביטוח ו/או חברת הגרירה, המבטחת ו/או נותנת שירות לרכבך. במידה ואינך מבוטח בביטוח גרירה ו/או מנוי של חברה לשירותי גרירה, תהיה זכאי לקבל שירותי גרירה ותיקון דרך בתשלום מ"שגריר", בהנחה של 40% ממחיר המחירון התקף של "שגריר", ובלבד שרכבך ייגרר לאחד ממרכזי השירות.
 - 3.3.2 **שירות חניית לילה** – במידה ובמועד גרירת הרכב ו/או במועד הפניה למוקד "רנו איתך" מרכז השירות אליו תבקש לפנות יהיה סגור, תהיה זכאי לשירות חניית לילה. מיקום חניית רכבך יקבע על ידי ספק השירות, חברת "שגריר". מובהר, כי שירות חניית לילה אינו כרוך בתשלום בכפוף לכך שרכבך ייגרר למחרת היום לאחד ממרכזי השירות כהגדרתם בסעיף 1 לתקנון השירות. במידה ורכבך לא ייגרר כאמור, תשא בתשלום עבור השירות בהתאם לתעריפי "שגריר" שיהיו בתוקף באותה העת.
 - 3.3.3 **חלקי חילוף** – הנך זכאי, בכפוף לאישור חברת הביטוח המבטחת את הרכב, להתקנת חלפים מקוריים שניזוקו. לחלופין, יותקנו ברכב חלפים בעלי איכות והתאמה שאושרו לשימוש על ידי מרכז השירות.
 - 3.3.4 **הנך זכאי להחזר של עד 10% מערך התיקון** (מוגבל עד סכום של 1,000 ₪ כולל מע"מ) שיוענק לך בדרך של זיכוי כספי או זיכוי עבור תיקון/טיפול עתידי (על פי

בחירתך), במרכז השירות בו תתקן את רכבך. הזכאות להחזר הנה בכפוף לתשלום ההשתתפות העצמית בגין פוליסת הביטוח של רכבך.

3.3.5 שירותי רכב חלופי – בכפוף ולאחר אישור תיקון תאונה משמאי רכב מוסמך מחברת הביטוח וממך, יסופק לך רכב חלופי לכל הפחות מקבוצה B (לפי שיקול דעתה של החברה), לתקופת התיקון במרכז השירות, אם נקבע כי זמן הטיפול ברכב יארך למעלה יום עבודה אחד. תקופת השימוש ברכב החלופי מוגבלת ל 7 ימים בלבד. הרכב יסופק לך על ידי מרכז השירות אליו ייגרר הרכב שלך ובאחת מנקודות האיסוף אליו תופנה על ידי מרכז השירות. יצוין כי מקרים של אבדן מלא ("טוטל לוס"), אובדן להלכה, או גניבה לא יזכו אותך בקבלת רכב חלופי על פי הסדר זה. יובהר, כי קבלת הרכב החלופי, השימוש בו והחזרתו כפופים לנהלים הקבועים בחברת ההשכרה ממנה יילקח הרכב.

3.3.6 תנאי תשלום - כלקוח של מרכז השירות שהופנה על ידי מוקד "רנו איתך", תהיה זכאי לתנאי תשלום של שוטף +60 יום עבור התיקון והטיפול ברכב למרכז השירות. אופן התשלום יתבצע על פי נוהלי התשלום של מרכז השירות.

3.4 שירותי הגרירה, תיקון דרך ושירות חניית לילה כאמור בתקנון זה יסופקו ברחבי מדינת ישראל בתוך תחום הגבולות הטריטוריאליים של מדינת ישראל ובתוך תחומי יהודה שומרון וחבל עזה (למעט שטחי האוטונומיה) שהכניסה אליהם אינה אסורה ומוגבלת באותו זמן על ידי רשות מוסמכת כלשהי. השירותי יינתנו על פי כתב שרותי הדרך וגרירה של חברת שגריר אשר מתפרסמים באתר החברה www.shagrir.co.il.

3.5 השירות ינתן לך ולמי שיחזיק ברכב מטעמך וברשותך תוך שעתיים ממועד קליטת פנייתך במוקד הממוחשב. זאת למעט המקרים הבאים: תנאי מזג אויר קשים, הרכב מצוי מחוץ לעריס המרכזיות, אירועי כוח עליון, מפגעי תעבורה והגבלות בטיחותיות בהם ינתן השירות בהתאם לכתב השירות המפורסם באתר שגריר כאמור בסעיף 3.4 לעיל.

3.6 כבעלים ומשתמש ברכב "רנו", אנו נעניק לך ייעוץ וסיוע ראשוני בלבד אודות זכויותיך וחובותיך הנובעות מחוק חוזה הביטוח, תשמ"א - 1981. יובהר, כי אין באמור כדי לגרוע מחובתך לפנות לכל גורם מקצועי אשר ייעץ וייצג אותך מול חברת הביטוח, על פי בחירתך ושיקול דעתך.

3.7 מוקד "רנו איתך" הנו מוקד סיוע בלבד המרכז את שירותי מרכזי השירות ויעשה כמיטב יכולתו ליתן לך, כלקוח "רנו", את השירות הטוב ביותר.

4. אחריות

החברה אינה אחראית לשירותים שיסופקו לך ו/או למי מטעמך על ידי צדדים שלישיים, לרבות חברת "שגריר" ומרכזי שירות שאינם בבעלות החברה. כמו כן, החברה לא תהיה אחראית לכל אבדן ו/או נזק לרכבך, מסיבה כשלהי כתוצאה מפניה למוקד "רנו איתך", וכי הנך פוטר את החברה מכל חבות בעניין זה לרבות כשומרת בהתאם להוראות כל דין.

הנך מאשר ומסכים, כי כל טענה, תביעה או דרישה שיהיו לך בגין שירותים ו/או מוצרים שלא סופקו לך ישירות על ידי החברה, קרי, שירותי גרירה, שירותי אחסנה ושירותי תיקון וטיפול במרכז שירות שאינו בבעלות החברה, יופנו על ידך במישרין אל הצד השלישי שממנו קיבלת את השירות ו/או ממנו רכשת מוצרים כלשהם, ולא תהיה לך בגינם כל תביעה או דרישה כלפי החברה.

בכל מקרה, ובכפוף לכל דין, החברה לא תהיה אחראית כלפיך ו/או כלפי צד ג' כלשהו, בגין כל נזק עקיף ו/או תוצאתי ו/או נלווה שייגרם לך בגין השירותים כאמור בתקנון שירות זה לרבות אבדן הכנסה, אובדן הנאה, ירדת ערך, תיקון לקוי, רווח ו/או הפסד מכל מין שהוא.

5. כללי

5.1 החברה שומרת לעצמה הזכות לשנות תנאי תקנון השירות מעת לעת. הנך מאשר כי ידוע לך שעליך להתעדכן בשינויים שחלו, אם חלו, בתנאי תקנון השירות.

5.2 החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות או להפסיק את השירותים ו/או חלק מהם ו/או לשנות את תעריפי השירות, עם ו/או ללא הודעה לך. במקרה כזה החברה לא תהיה אחראית כלפיך או

כלפי צד שלישי כל כלשהו בעניין זה וכי הנך מאשר כי יהיה עליך להתעדכן בפרטים אלה טרם קבלת השירות.

מוסכם ומוצהר כי לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב תהא סמכות השיפוט הבלבדית בכל מקרה של חילוקי דעות או תביעה משפטית בקשר לתקנון השירות ו/או לשירותים שסופקו בהתאם לתקנון השירות.

5.3