

# שירותי דרך וגרירה - תנאי שימוש

עודכן לאחרונה: 10.05.2023

## א. הגדרות

**במסמך זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם:**

"1. **לקוח/ה** – "כל מי שהצטרף/ה להסדר חניה באמצעות Cello והינו/ה זכאי/ת לקבלת שירותי "חבילת שירותי דרך" על פי הוראות מסמך זה.

"2. **רכב** – "רכב פרטי או עסקי בבעלות פרטית או בבעלות חברה המחזיקה עד 100 רכבים, למעט: רכב שמשקלו הכולל מעל 5 טון או שהינו רכב דו גלגלי או כלי תחרותי המשמש לנהיגה ספורטיבית, או רכב בבעלות חברת לייסינג או חברה להשכרת רכב או רכב המשמש להסעת נוסעים בתשלום.

"3. **השירותים** – "השירותים הניתנים בהתאם למפורט באמנת השירות על פי הוראותיה וסייגיה.

"4. **נותן השירות** – "בלו איכות בע"מ ו/או כל אחר מטעמה.

"5. **דרך** – "כביש אספלט או דרך שנסללה לצורך תנועת כלי רכב פרטיים, מסחריים או מקום חניה מוסדר.

"6. **מוקד השירות** – "קו טלפון שיפעיל נותן השירות בעבור המנויים לצורך קבלת השירותים. מספר הטלפון של המוקד הוא 6261\*.

"7. **דמי שירות** – "סכומים שהלקוח/ה מחויב/ת לשאת בהם בעצמו/ה כתנאי לקבלת השירותים (לדוגמא עלות הדלק בעת החילוץ). הלקוח/ה ת/ישלם את דמי השירות ישירות לנותן השירות כפי שיוזרה לו/ה מוקד השירות.

## ב. פירוט השירותים

### 1. שירות החלפת גלגל:

**החלפת גלגל במהירות וללא עלות – שירות עד הרכב.**

1.1 במסגרת שירות זה, יגיע נותן שירות למקום הימצאותו של הלקוח/ה ויבצע החלפה של הגלגל התקול בגלגל רזרבי הנמצא ברשות הלקוח/ה.

1.2 מתן השירות מותנה בכך שהגלגל הרזרבי וחלקיו (ברגים ואומים) קיימים תקינים ומצויים ברשות הלקוח/ה וכן קיימים כלים מתאימים (לרבות מפתחות יעודיים לגלגלי מגנזיום) ותקינים ברכב.

1.3 השירות אינו כרוך בתשלום דמי שירות.

### 2. שירות אספקת דלק (תדלוק):

**נתקעת באמצע הדרך בלי דלק Cello? תדאג לך**

2.1 לקוח/ה אשר נתקע/ה עם רכבו/ה מפאת חוסר דלק ואינו/ה יכול/ה להתנייד לתחנת תדלוק קרובה למקום הימצאותו/ה, ת/יהא זכאי/ת לשירותי אספקת הדלק מנותן השירות.

2.2 עלות הדלק תחול על הלקוח/ה ועל חשבונו/ה בלבד בהתאם לתעריף משרד האנרגיה כפי שיהיה בתוקף במועד קבלת השירות בפועל, השירות יינתן ללא תשלום דמי שירות.

### 3.ניידת שירות:

**הדלת ננעלה? יש צורך בתיקון קל? טכנאי השירות שלנו עומדים לשירותכם בכל עת.**

השירותים יינתנו 24 שעות 7 ימים בשבוע ללא תשלום דמי שירות.

3.1 הגעת רכב השירות אל הלקוח/ה תבצע בתוך שעתיים ממסירת כל הפרטים הנדרשים למוקד השירות בכפוף לתנאי מזג האוויר, עומסי תנועה ותנאים נוספים העלולים לעכב את הגעת נותן השירות למקום.

3.2 השירות יינתן באמצעות ניידת שירות שתגיע למקום התאונה או התקלה בלבד לאחר קבלת כל פרטי הקריאה הנדרשים במוקד בלו, למעט במקרים הבאים:

3.2.1 בימים בהם תנאי מזג האוויר קיצוניים (שרב, גשם).

3.2.2 באזורים שמחוץ לערים יינתן השירות בתוספת זמן הנסיעה מהעיר הקרובה.

3.2.3 באירועים הנובעים מכוח עליון ובכפוף למפגעי תעבורה והגבלות ביטחוניות.

### 4.שירותי התנעת רכב (התנעת חירום והטענת מצבר):

**הרכב לא מניע? שירות התנעה לרכב עד אליך.**

4.1 במסגרת השירות ת/יהא זכאי/ת הלקוח/ה להזמנת ניידת שירות למקום הימצאות רכב הלקוח/ה לצורך התנעת הרכב, רק בנסיבות בהן מצבר הרכב התרוקן.

4.2 לאחר התנעת רכב הלקוח/ה ו/או אישור מנותן השירות כי רכב המנוי כשיר לנסיעה, על הלקוח/ה לנסוע ישירות למוסך.

4.3 במקרה ששירות זה ניתן לאחר השעה 17:00 (בימי חול) ובעת שהמוסך סגור, הרי שבמקרה שבו רכב הלקוח/ה מתניע בבוקר שלמחרת באופן עצמאי, על הלקוח/ה לנסוע ישירות, וכדבר ראשון באותו בוקר, למוסך.

4.4 במקרה ששירות זה ניתן לאחר השעה 17:00 (בימי חול) ובעת שהמוסך סגור, הרי שבמקרה שבו רכב הלקוח/ה אינו מתניע בבוקר שלמחרת קבלת השירות, על הלקוח/ה ליצור קשר עם נותן השירות עד השעה 08:00 באותו בוקר, על מנת לקבל שירות נוסף ללא תשלום, ולאחר קבלת השירות הנוסף כאמור, על הלקוח/ה לנסוע במישרין למוסך.

4.5 יובהר כי ככל שהלקוח/ה ת/יידרש להחליף את המצבר עקב תקלה שלא ניתן לתקנה באמצעות הנעה בעזרת כבלים, עלות המצבר תחול על הלקוח/ה ועל חשבונו/ה בלבד בהתאם לתעריף נותן השירות במועד האירוע. **חברת Cello מעניקה ללקוחות חבילת שירותי הדרך 20% הנחה על רכישת מצבר חדש דרך נותן השירות.**

4.6 חבילת שירותי הדרך אינה כוללת שירות גרירה.

### 5.תיקוני דרך קלים:

5.1 במסגרת השירות ת/יהא זכאי/ת הלקוח/ה להזמנת ניידת שירות למקום הימצאות רכבו/ה לצורך תיקוני דרך קלים, ללא אחריות לחלפים. הלקוח/ה ת/ישלם עבור החלפים.

5.2 תיקוני דרך קלים כאמור הינם תיקונים זמניים בלבד וחובה על הלקוח/ה להגיע ישירות למוסך לתיקון קבוע של התקלה.

5.3 על מנת לקבוע באם מדובר בתיקון דרך קל, ת/יצור קשר הלקוח/ה עם מוקד בלו, אשר יקבע את מהות התקלה.

### **6.שירות הזמנת מונית (החל מתאריך 23/03/22 והחל מגרסת אפליקציה 7.00):**

**נתקעתם בדרך? הרכב לא כשיר לנסיעה? אנחנו נזמין לכם מונית ונחזיר אתכם הביתה בשלום.**

הסעת לקוח/ה במקרה בו הרכב אינו כשיר לנסיעה כתוצאה מתאונת דרכים או תקלה, בעל/ת החשבון ו/או נהג/ת בחשבון יהיו זכאים להסעה ממקום התאונה או התקלה ליעד לבחירתו/ה.

6.1 אופן מתן השירות:

השירות יינתן לאחר שניידת שרות של חברת "בלו איכות" בדקה את הרכב ומצאה שיש צורך לגרור אותו. הזמנת המונית נעשית ללא דיחוי מול נציגי מוקד בלו בלבד.

השירות יינתן באמצעות מונית שתגיע למקום התאונה או התקלה בלבד לאחר קבלת כל פרטי הקריאה הנדרשים במוקד בלו, למעט במקרים הבאים:

6.1.1 בבימים בהם תנאי מזג האוויר קיצוניים (שרב, גשם).

6.1.2 באזורים שמחוץ לערים יינתן השירות בתוספת זמן הנסיעה מהעיר הקרובה.

6.1.3 באירועים הנובעים מכוח עליון ובכפוף למפגעי תעבורה והגבלות ביטחוניות.

6.2 חשוב לדעת:

ההסעה תהיה ליעד אשר נמצא ברדיוס של עד 50 ק"מ ממקום התאונה או התקלה.

השירות יינתן רק ממקום התאונה ולא ממגרשי חניה משטרתיים ו/או מגרשי אחסנה בשרות המשטרה ו/או ביתו של המנוי ו/או מוסכים, או כל מקום אחר.

### **7.גרירת רכב (החל מתאריך 17/04/22 והחל מגרסת אפליקציה 7.10):**

שירות גרירת הרכב ניתן בשטחי מדינת ישראל בהתייחס לחריגים הבאים: בשטחי יהודה שמרון וחבל עזה – בכפוף להוראות השלטונות ואילוטי בטחון. שטחים שבשליטה ו/או באחריות צבאית ו/או אזרחית של הרשות הפלשתינאית.

#### 7.1 זמינות השירותים

- השירות יינתן עד שעתיים וחצי מקבלת הקריאה במוקד בלו.
- בהתאם לנסיבות המקרה, בהתחשב באילוטי מזג האוויר, זרימת התנועה ואירועים ביטחוניים.
- מנויי שירות הגרר זכאים לשירותים הבאים ללא תמורה וללא הגבלה של מספר הפניות במשך תקופת המנוי (שירות גרירה אחד פר מקרה).

#### 7.2 פירוט השירותים

7.2.1 השירות יינתן באם קיים צורך לגרור את הרכב כתוצאה מהיות הרכב בלתי ניתן להפעלה עקב תקלה מכאנית/ חשמלית או תאונת דרכים או פריצת / גניבת הרכב.

7.2.2 הגרירה תוזמן אם אין באפשרות לנציג חברת בלו להתניע את רכב המנוי ו/או לבצע בו תיקון דרך במקום או לספק שירותי דרך.

7.2.3 בלבד שניתן לבצע את שירות הגרירה על ידי גורר תקני, ללא סיוע של גוררים אחרים או כלי עזר.

7.2.4 המנויה/זכאית לעזוב את הרכב עד הגעת איש השירות ולקבל מחברת בלו זמן התראה שלא יעלה על 30 דקות, על מנת שת/יוכל להימצא ליד הרכב עם הגעת איש השירות. למעט מקרים בהם הלקוח/ה אינו/ה מעוניינת/ת להמתין לגרר ומנחה את חברת בלו באחריות/ה אודות הימצאות הרכב ומפתח הרכב.

7.2.5 השירות יינתן בתנאי שהרכב נמצא על דרך (דרך משמעה: כביש אספלט, או עד 20 מטר מכביש אספלט על דרך כבושה, או במקום חניה מוסדר או פרטי) וניתן להגיע אל הרכב עם הגרר.

7.2.6 הגרירה תבוצע ברדיוס של עד 60 ק"מ ממקום התאונה או התקלה.

7.2.7 חברת בלו לא תגרור את הרכב ממוסך או מסביבתו הקרובה.

7.2.8 חברת בלו לא תגרור רכב חשמלי.

7.2.9 חברת בלו רשאית לגרור כלי רכב נוספים באותה העת שבה נגרר רכב המנויה/ה.

7.2.10 חברת בלו לא תספק שירות גרירה אם הצורך במתן השירות נובע מטיפול של גורם לא מוסמך ברכב המנויה/ה, או כתוצאה משימוש רכב המנויה/ה בספורט תחרותי.

7.2.11 שירות בחניונים תת-קרקעיים ועיליים מקורים יינתן בתנאי שתימצא אפשרות גישה ישירה לגרר. אם תידרש משיכת הרכב מן החניון – השירות יהא כרוך בתשלום נפרד מול מוקד חברת בלו.

7.2.12 עלות דמי הכניסה לכבישי אגרה יחול על חשבון המנויה/ה ומול מוקד בלו בכרטיס אשראי ע"ס 30 ש"ח.

7.3 עלות השירות 5 ש"ח לחודש לכל כלי רכב במנוי, רק עבור מנוי חבילת שירותי הדרך.

**8. שירות תיקון פנצ'ר לצמיג (עד תאריך 23/03/22 ועד גרסת אפליקציה 7.00, לא כולל):**

**תיקון פנצ'ר מקצועי בפריסה ארצית – וללא עלות.**

8.1 המנויה/זכאית לקבלת שירות תיקון פנצ'ר בצמיג.

8.2 השירות יבוצע באחת מתחנות השירות הקיימות בהסדר עם נותן השירות בלבד ואינו כרוך בתשלום דמי שירות.

8.3 למען הסר ספק מובהר, כי במקרים בהם יימצא הצמיג כאינו בר תיקון, עלות רכישת צמיג חלופי או כל תיקון אחר שאינו נכלל במסגרת שירות זה תחול על המנויה/ה ועל חשבונה/ה בלבד.

8.4 השירות יינתן בהתאם לשעות הפעילות של נותן השירות אליו בחר/ה המנויה/ה לגשת.

8.5 השירות אינו כולל עבודות של כיוון פרונט ו/או איזון גלגלים.

8.6 השירות אינו כולל רכב שצמיגיו ניזוקו בכביש לא סלול ורכב שבעליו/ה עשה שימוש לרעה ו/או בחוסר תום לב בזכאותו.

8.7 לקבלת השירות יש לגשת עם הרכב הרשום במנוי המחובר לשירות.

**[למפת הפנצ'ריות](#)**

**9. הלקוח/ה ת/יהא זכאית לקבלת השירותים המפורטים בסעיפים 6-1 לעיל לאחר תקופת אנשרה בת 24 שעות מההצטרפות. במסגרת חבילת שירותי הדרך, לא יינתן כיסוי לרכב שבעת המקרה ובעת הפנייה לנותן השרות לא היה עם רישיון רכב בתוקף.**

**10. אופן קבלת השירות:**

10.1 מוקד השירות יפעל 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע, למעט ערב יום כיפור 3 שעות לפני כניסת הצום ועד 3 שעות לאחר צאת הצום.

10.2 נזק/ק/ת הלקוח/ה לאיזה מן השירותים המפורטים לעיל, ת/יפנה טלפונית למוקד השירות ת/יזדהה בשמו/ה, במספר הרכב, במספר הזהות ובכל פרט אחר שיידרש לקבלת השירותים וכן בפרטים על מקום הימצאותו המדויק של הרכב הזכאי לשירות.

10.3 פנ/תה הלקוח/ה למוקד השירות, ומסיבה כלשהי הו/יא אינו/ה מופיע/ה ברישומי המוקד כזכאי/ת לקבלת השירותים או איזה מהם, ת/ימסור בעל/ת המנוי את פרטי כרטיס האשראי שלו/ה ות/ויחתום על כתב התחייבות לפיו הו/יא מתחייב/ת לשאת במלוא עלות השירות הרלוונטי לפי מחירון נותן השירות וזאת אם יתברר שאינו/ה זכאי/ה לשירות על פי תנאי אמנת השירות.

10.4 הגעת רכב השירות אל הלקוח/ה תתבצע בתוך שעתיים ממסירת כל הפרטים הנדרשים למוקד השירות בכפוף לתנאי מזג האוויר, עומסי תנועה ותנאים נוספים העלולים לעכב את הגעת נותן השירות למקום.

10.5 השירות ניתן בכל רחבי הארץ למעט שטחים שאינם בשליטה ישראלית.

10.6 במידה והרכב נמצא בכביש אגרה או בחניון בתשלום, על הלקוח/ה לשאת בעלות הכניסה של נותן השירות.

10.7 השירותים יינתנו לרכב בבעלות הלקוח/ה בלבד, ואין הלקוח/ה רשאי/ת להעביר את הזכות לקבלתם לרכב אחר.

10.8 נותן השירות ישפה את המנוי בגין כל נזק ישיר שיגרם לרכב כתוצאה ממתן השירות בפועל, בכפוף לכל דין. נותן השירות לא יהיה אחראי לנזקי ירידת ערך ו/או לנזק תוצאתי שהוא, לרבות אובדן שימוש. מתן השיפוי הינו בתנאי שהלקוח/ה ת/יודיע לנותן השירות על קרות הנזק או האובדן באופן מיידי ות/ויאפשר לו לבדוק את הרכב לפני תיקונו ולא יאוחר מ-10 יום מיום קרות הנזק. על הלקוח/ה להמציא לנותן השירות בהקדם האפשרי פירוט בכתב של כל הנזקים שנטען כי נגרמו במהלך מתן השירות.

### **מתי הזכאות לשירות בתוקף?**

הזכאות לשירות תהיה תקפה מן המועד בו אישרה Cello ללקוח/ה את כניסתו/ה לשירות ועד שתסתיים על פי תנאיו, או במועד הנקוב בטופס אישור ההצטרפות (המוקדם מבניהם).

נותן השירות והלקוח/ה רשאים לבטל את הזכאות לשירות בכל עת, בכפוף לכללים הבאים:

### **אם הלקוח/ה ביקש/ה לבטל**

הלקוח/ה רשאי/ת לבטל בכתב את העסקה בתוך 14 יום מהמועד הנקוב בטופס ההצטרפות או מיום קבלת טופס אישור ההצטרפות (לפי המאוחר) ובלבד שלא צרך/ה את השירות.

לקוח/ה שהו/יא בעל/ת מוגבלות, אזרח/ית ותיק/ה או עולה חדש/ה, ולא צרך/ה את השירות, רשאי/ת לבטל רטרואקטיבית את העסקה בתוך 4 חודשים מהתאריך הנקוב בטופס ההצטרפות או מיום קבלת טופס אישור ההצטרפות (לפי המאוחר).

לאחר חלוף המועדים כאמור לעיל, הלקוח/ה רשאי/ת להודיע בכל עת על רצונו/ה בביטול. מועד סיום תוקף הזכאות לשירות יהיה במועד שנקב/ה הלקוח/ה בהודעת הביטול, אך לא לפני תום:

3 ימים ממועד הבקשה, אם ניתנה בטלפון למוקד Cello, או באתר החברה / או באפליקציה.

6 ימים ממועד הבקשה, אם ניתנה באמצעות דואר רשום לכתובת משרדי Cello.

בהודעת הביטול ת/ימסור הלקוח/ה את שמו/ה ומס' תעודת הזהות שלו/ה (בהודעה בע"פ – גם את כתובתו). במקרה ביטול הלקוח/ה ת/יישא בעלות דמי המנוי עד למועד כניסת הביטול לתוקף.

**אם Cello או בלו איכות ביקשו לבטל–**

**מועד סיום הזכאות לשירות יהיה:**

לאחר 15 ימים ממועד הבקשה, אם נשלחה לכתובת המייל של הלקוח/ה.

לאחר 21 ימים ממועד הבקשה, אם נשלחה בדואר רשום למענו/ה של הלקוח/ה.

מייד, אם הסיום הוא תוצאת אי תשלום דמי המנוי.

**11. מקום שיפוט וברירת דין:**

מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור לשירותים המפורטים במסמך זה יהיה בתי המשפט המוסמכים בישראל והדין החל הינו דיני מדינת ישראל בלבד.

מס' הטלפון לקבלת השירותים:

03-9535743 או 6261\*

**עלות חבילת שירותי הדרך 8.90 ש"ח לחודש עבור כל כלי רכב במנוי.**

לבירורים נוספים ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות של Cello בטלפון 9070\*