

اهلا و سهلا بكم زبائننا الكرام

يفصل كتيب الخدمات لشركتنا بنود العقد. و يفصل هذا الكتيب الخدمات التي نقدمها وشروط كل خدمة و التزامات كل طرف من اطراف هذا العقد .

شروط عامة لكل أنواع الخدمات المشتراه من قبل المشترك

أ. تعريفات:

"المشترك" هو الشخص الذي قام بشراء باقة الخدمات من شركتنا و الذي يمتلك المركبة .

"المركبة" : هي السيارة الخصوصية او التجارية حتى 4طن أو سيارة نقل الركاب بالأجر حتى 12 راكب التي تستورد من قبل وكالة مرخصة في السلطة الفلسطينية ولم تستورد استيراد خاص وأن لا يتجاوز عمرها 15 سنة .

ب. تصريح المشترك:

يصرح المشترك ويلتزم بما يلي:

1. أن تفاصيل السيارة المدرجة هي التي تم الابلاغ عنها من قبله بشكل مباشر أو بواسطة وكيله وأن هذه التفاصيل صحيحة.
2. أن السيارة موضوع الاشتراك موجودة بحيازته وهي سليمة وصالحة للسفر ولم تكن متورطه في حادث لم تصلح اضراره بعد.
3. أن كتيب الخدمات وشروطه يشكل عقد بينه وبين الشركة.
4. الاشتراك شخصي وغير قابل للنقل.

ج. فترة الاشتراك:

1. تكون فترة الاشتراك لسنة واحدة أو أي جزء من السنة، والحد الأدنى هو 6 شهور وفقاً لجدول الأسعار الذي تم شراء الاشتراك به في ذلك اليوم.
2. تدخل التغطية حسب كتيب الخدمات هذا حيز التنفيذ فقط خلال فترة تأهيل وهي 7 أيام من موعد الدفع.
3. المشترك الذي يجدد التغطية بشكل متواصل لا تكون له فترة تأهيل مدتها 7 أيام.
4. السيارة التي لم تجتاز فحص ترخيص سنوي عند طلب الخدمة أو كانت بدون تأمين إلزامي ساري المفعول لا تستحق الخدمة.
5. يكون تجديد الاشتراك فقط بإصدار قسيمة مشترك جديدة من قبل الوكيل.
6. تجديد الاشتراك هو في مسؤولية المشترك ومرهون بدفع بدل الاشتراك.
7. الشركة غير ملزمة بتجديد الاشتراك لفترة أو لفترات خدمة إضافية.
8. خدمات السيارات تعطى لصاحب الاشتراك وكل من يستعمل السيارة من قبله وبتصريح منه، وعن الاشتراك في النيزك هو شخصي وغير قابل للنقل وتنتهي صلاحيته عند بيع السيارة.
9. الشركة لها صلاحية إلغاء الاشتراك بدون أن تكون ملزمة بتقديم مبررات أو اشعار مسبق قبل 14 يوم، ويتم نقل الاشعار بإلغاء الاشتراك من قبل الشركة الى الوكيل بالفاكس أو بالبريد، وصاحب الاشتراك يكون من حقه استعادة الجزء النسبي من المال (بشرط أن لا يكون له مطالب خلال فترة الاشتراك) مع خصم بدل الخدمة وجميع النفقات الأخرى الخاصة بالاشتراك ماعدا النفقات التي يستحقها المشترك حسب كتيب الخدمات.

تغطية كسر الزجاج - شروط لشراء التغطية

أ. تعريفات

"الزجاج": الزجاج البديل الأمامي أو الجانبي أو الخلفي وهي فقط الألواح الملانمة والمشابهة لزجاج السيارة المتضرر والتي تلبى شروط المواصفات.

ب. ماهية الخدمة:

1. تعطى خدمات الزجاج بشرط أن يكون الضرر قد لحق بالزجاج فقط وليس نتيجة حادث قدّم بموجبه مطالبة لمسبب الضرر أو لشركة التأمين.
2. خدمة الزجاج تقدم بما لا يتأخر عن 24 ساعة من احضار السيارة للتصليح. وفي حساب الساعات لا تدخل ساعات المساء والليل من الساعة 16:30 حتى الساعة 7:30 من صبيحة اليوم التالي.
3. تقدم الخدمة في كراجات الشركة أو من قبلها بناءً على تفصيل ترسله الشركة بواسطة الاتصال بالمركز.
4. في حاله عدم تمكن الشركة من العثور على زجاج للسيارة تلتزم الشركة بإيجاد قطعة مشابهة خلال 14 يوم أو تركيب للسيارة زجاج مؤقت الى حين وجود القطعة الملائمة.

ج. أمور استثنائية:

لا يغطي كتيّب الخدمات هذا الحالات كما هو مفصل أدناه:

1. إذا كسر الزجاج نتيجة الحر، أعمال عدائية، إحداث شغب، هزة أرضية، عملية تخريبية أو كارثة طبيعية أو في حالة حدوث الضرر في منطقة خارج الحدود
2. ضرر حدوث خدوش في الزجاج أو كسر في زجاج كانت به خدوش أو خلل آخر أياً كان كما ورد في البند د1.
3. ضرر في زجاج غير مطابق لمواصفات منتج السيارة، زجاج سيارة خاص أو مستورد ليس بواسطة مستورد مرخص.
4. اي قطعة تابعة للزجاج هي غير مشموله داخل تغطية الخدمة المشتراة الخاصة بالزجاج.
5. كسر للزجاج ناتج على يد المشترك أو من يمثله بشكل مقصود أو نتيجة اهمال أو ضرر مقصود من أي وسط كان.
6. ضياع أو ضرر يستحق نتيجته المشترك التعويض من شركة التأمين أو من ضريبة الأملاك أو من أي وسط آخر.
7. ضرر للزجاج ناتج عن تسوس أو صدأ أو فطريات.
8. وجود خلل في مركب السيارة وليس نتيجة مباشر لكسر وسط خارجي.
9. اصلاح صدع الزجاج ناتج عن تركيب المساحات أو بسبب طيران مجاور أو الصاق انتينة ملاصقة للزجاج.

هـ . توسيع تغطية الزجاج لسيارات الميني باص:

- 1- الزجاج البديل يستجيب للمواصفات.
تغطية الزجاج للمني باص يعطي في حالة وجود زجاج بديل.
- 2- تعطى التغطية بالمشاركة الذاتية بـ20% وبمبلغ حد أدنى 500 شيكل.
- 10- في حالة وصول السيارة بدون زجاج وبدون أن تكون قد أعطيت الشركة أو من يعمل معها فرصة الفحص لسبب الضرر.
- 11- في حالة تصليح كسر زجاج السقف.
- 12- في حالة حدوث الضرر وكون السيارة في خدمة الجيش أو قوات الأمن.
- 13- في كل حالة حدوث ضرر للزجاج وحدوث ضرر آخر إضافي للكسر.
- 14- في حالة حدوث ضرر للزجاج وكون الكسر يتجاوز الحدود المذكورة.

د. شروط:

1. الخدمة مشروطة بأنه في بداية فترة الخدمة كان زجاج السيارة سليماً بدون أي خلل بما في ذلك أية صدوع أو شقوق، والزجاج الذي يوجد به خدوش أو فقائيع هواء أو فطريات يعتبر لهذا الغرض غير سليم. وإذا حصل الخلل للزجاج بعد بداية الاشتراك على المشترك أن يبلغ الشركة بذلك فوراً و/أو استصدار اقرار بتبديل الزجاج المعطوب من أجل الحفاظ على الاشتراك ساري المفعول و/أو لتجاوز سريان مفعول التغطية.
2. الخدمة مشروطة بتواصل تغطية تأمين الزجاج. وفي حالة عدم وجود تواصل تغطية كهذا في بوليصة التأمين السابقة والحالية يكون المشترك ملزم بفحص صلاحية الزجاج.
3. في حالة تبديل السيارة يكون المشترك مستحق لمواصلة التغطية حسب كتيّب الخدمات هذا للمركبات الأخرى وفقاً لتعليمات كتيّب الخدمات هذا، وبشرط أن تكون للمركبة الجديدة تغطية زجاج عند شرائها وفي حالة عدم وجود تغطية زجاج للمركبة على المشترك إجراء فحص صلاحية الزجاج عند التبديل في أحد محطات الخدمة التابعة للشركة وإلا لا يكون مستحق لخدمة الزجاج.

4. شراء مُشترك لزجاج خلال فترة التأمين وبعد بداية فترة شهادة الإلزام يكون ملزم بإقرار الشركة وإقرار سلامة الزجاج.
5. التغطية حسب كتيّب الخدمات هذا مشروطة بأن يكون المشترك قد توجه للشركة فوراً عند حدوث الضرر وتلقى الخدمة من الشركة وممن يمثلها فقط.
6. للشركة حق استدعاء مخمن لأي ضرر في الزجاج تسبب قبل اعطاء اقرار بتنفيذ التصليح ولها الحق في طلب اقرار شرطة عن الضرر وذلك حسب وجهة نظرها وبشرط أن لا يتجاوز الأمر تعليمات كتيّب الخدمات هذا.
7. للشاحنات، وسيارات الأجرة وسيارات نقل المسافرين تحمل المشاركة الذاتية بـ10% من قيمة الضرر، بحد أدنى 100 شيكل قبل ضريبة القيمة المضافة.

تغطية خدمات طريق وجر - شروط شراء التغطية

أ. ماهية الخدمة:

- 1- خدمة الطريق - الخدمة مؤقتة فقط لتمكين المشترك من الوصول الى الكراج وليس من أجل تصليح السيارة.
- 2- يلتزم المشترك بالذهاب الى كراج مرخص لإصلاح مشكلة السيارة حالاً بعد تلقي الخدمة وإذا لم يثبت المشترك أنه عمل ذلك يعطى خدمة أخرى عن نفس الخلل مدفوعة النفقات.
- 3- كمشارك للشركة من حقه تلقي الخدمات التالية بدون مقابل وبدون قيود لعدد توجهاتك خلال فترة الاشتراك:

4.1 جر السيارة - وفقاً للشروط التالية:

- 4.1.1 يكون الجر من أي مكان وإلى أي مكان في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية . غير ذلك يكون على حساب المشترك .
- 4.1.2 توجد ضرورة لجر السيارة نتيجة كون السيارة غير قابلة للتشغيل بسبب خلل ميكانيكي- كهربائي أو حادث طرق أو سرقة السيارة.
- 4.1.3 ليس بإمكان الشركة تحريك السيارة أو تنفيذ تصليح بها في المكان أو اعطائها مساعدة أولية.

4.1.4 السيارة موجودة على طريق وبالإمكان جرّها فوراً، الطريق هنا تعني شارع اسفلت أو طريق معدة لسير المركبات أو مكان وقوف سيارات منظم أو مكان وقوف خاص.

4.1.5 الشركة لا تجر السيارة من كراج أو من محيطه القريب.

4.1.6 لا تعطي الشركة خدمات إذا كانت ضرورة تقديم الخدمة ناتجة عن تدخل طرف غير معتمد أو نتيجة صيانة غير صحيحة أو نتيجة خلل ناتج عن السفر في طريق غير معبدة.

4.2 تحريك السيارة.

4.3 تصليحات طريق خفيفة.

في حالة وجود ضرورة لتبديل قطع المشترك تكلفتها فقط ولا يدفع عن الخدمة وفي حالة تركيب قطع للسيارة لتمكينها من الوصول الى الكراج يلزم المشترك بتقديم وسيلة دفع لضمان إعادة القطعة.

- 4- خدمات السيارات تعطى لك أيها المشترك ولكل من يستعمل سيارتك وبموافقتك.
- 5- في حالة بيع السيارة تنفذ صلاحية كتيب الخدمة هذا لنفس السيارة.
- 6- أنت تستحق فقط الجر لمرة واحدة بدون مقابل أو لعملية تحريك واحدة بدون مقابل أو سلسلة حوادث لها علاقة سببية الواحد بالأخرى أو لنفس الهيئة وأن أي خدمة أخرى عن نفس الخلل لم يتم اصلاحه في كراج أو تم اصلاحها وتكرر الخلل خلال فترة 3 أشهر يكون ملزماً بالدفع. وفي حالة وجود خشية من تكرار الخلل يعطي المشترك تفاصيل عن بطاقة اعتماد كضمانة. وخلال 14 يوم من تاريخ تلقي الخدمة المكررة ينقل المشترك للشركة فاتورة التصليح عن الخليين وسلسلة الأحداث التي تلقى عنها الخدمة يرسلها للفحص. وفي حالة تبيان أن الحديث يدور عن خلل متكرر يلزم المشترك بالدفع عن الخدمة، وفي حالة حدوث خلاف حول ذلك ينقل الموضوع الى مخمن مرخص لحسم الأمر. وفي حالة قرر المخمن عدم وجود علاقة سببية بين الحالات تتحمل الشركة أتعاب المخمن وفي حالة اقرار المخمن بوجود علاقة سببية بين الحالات يتحمل المشترك أتعاب المخمن.

- 7- لا تعطى خدمات سيارة لكل مركبة محملة بالبضائع أو لسيارة غير قابلة للتشغيل أو بسبب حدوث خلل في العجلات.
- 8- في حالة انفاذ سيارة أو في حالة السطو عليها يكون المشترك مسؤول عن كل ضرر يلحق بها بشكل مباشر أو غير مباشر.
- 9- فتح أو اقتحام أبواب السيارة أو غرفة الحمولة بسبب عدم وجود مفتاح أو بسبب كسر المفتاح أو بسبب علامة بعيدة تعطى الخدمة بالدفع المخفض.
- 10- الخدمة عن استخدام وقود غير سليم أو عن نقص في الوقود تعطى بدفع مخفض للمشارك.
- 11- الخدمة عن خلل في السيطرة عن بعد أو عدم وجود مفتاح تعطى بالدفع المخفض للزبون.
- 12- خدمة الجر تعطى بشرط وجود إمكانية وصول مباشرة لسيارة الخدمة.
- 13- الخدمة في محطات الوقود تحت أرضية والعلوية تعطى بشرط وجود إمكانية وصول مباشرة لسيارة الخدمة أو الجرار وفي حالة ضرورة سحب السيارة من مكان الوقوف تكون الخدمة بالدفع.
- 14- يتحمل المشارك كامل النفقات التي تحل على سيارات الخدمة لضرورة الوصول في مكان الوقوف بالدفع أو بعيداً عن الشارع من أجل تقديم الخدمة.
- 15- تختار الشركة وحدها نوع الخدمة الضرورية (خدمات الطريق أو الجر) من بين الخدمات المقدمة للسيارة.

ب. طلب وتلقي الخدمة

- 1- تعطى خدمات المركبة لك أيها المشارك فقط بعد ارسالك اشعار لمركز الشركة أو مكاتبها.
- 2- خدمات المركبات تعطى لك ايها المشارك بالسرعة الممكنة ووفقاً لظروف الحالة.
- 3- تعطي الشركة خدمة المركبات لكل من يدعي أنه مشترك بالشركة ولكل من يحمل بطاقة مشترك (تعطيه حق تلقي الخدمة) بدون أن تكون في حوزته. كما وتعطى الخدمات مقابل الدفع الفوري للخدمات من قبلك أيها الزبون حسب تعرفات الشركة.
- 4- المبلغ الذي يجبي عن الخدمة يعاد لك أيها الزبون خلال 30 يوم من تاريخ استصدار الوثائق التالية لمكاتب الشركة:

4.1 صورة عن بطاقة المشترك وشهادة تأمين إلزامي سارية المفعول في موعد تنفيذ الخدمة.

4.2 فاتورة بالمبلغ الذي تمت جبايته منك.

5- الشركة غير ملزمة بنقل سائق السيارة ويكون لها صلاحية نقله لمحطة نقل عامة قريبة حسب ما تراه مناسباً وفي حدود الممكن.

6- اذا اختار المشترك فصل الخدمة تعتبر مواصلة الخدمة كخدمة اضافية (بالدفع عن ذلك الخلل).

7- لا تعطى خدمات نتيجة حرب أو عمل معادي أو عمل تخريبي أو فيضان أو غرق أو هزة أرضية وكل حدث لا يندرج في قانون السلطة الوطنية الفلسطينية.

ج- الاضرار:

1- في حالة حدوث ضرر أو ضياع أيًا كان نتيجة تقديم الخدمة عليك ابلاغ الشركة بذلك وتقديم جميع تفاصيل الضرر مكتوبة وتفاصيل الأشياء المطلوبة من قبلك بالسرعة الممكنة وبما لا يتأخر عن 24 ساعة.

2- إنك ملزم بتمكين ممثل الشركة من فحص الضرر أو الضياع وتقديم أي مساعدة لها علاقة بذلك.

3- لا تنفق أي نفقات لاصلاح الضرر بدون موافقة الشركة كتابة وكل مشترك يصلح السيارة بنفسه لا يستحق تلقي أي تعويض.

هـ. تصريح المشترك والتزاماته:

يصرح المشترك بما يلي:

1- أن السيارة قابلة للتشغيل عند الاتصال مع الشركة.

2- يلتزم المشترك بمايلي:

2.1 باتخاذ اجراءات الحذر المعقولة لمنع كل من هو غير مكلف بتلقي

خدمة المركبات من الشركة لصالح المشترك أو باسمه.

2.2 اتخاذ اجراءات الحذر المعقولة لمنع أي عمل يلزم الشركة بتقديم خدمات المركبات.

2.3 الامتناع عن طلب خدمة المركبات في حالة كون السيارة قابلة للتشغيل من ناحية ميكانيكية واذا طلب المشترك الخدمة وتبين أن السيارة قابلة للتشغيل من ناحية ميكانيكية يلزم المشترك بالدفع حسب جدول أسعار الشركة عن عملية الاستدعاء التي لا مبرر لها

كُتِبَ خدْمَة سِيارَة بَدِيلَة - شُرُوط شِراء الخِدمَة

أ. ماهية الخدمة

1. تعطي الشركة المشترك خدمة سيارة بديلة كما هو مفصل في كُتِبَ الخدمات طوال أيام السنة في حالة السرقة او الشطب (الضرر الكلي) او الحريق.
2. يستحق المشترك الخدمات التالية من دون مقابل ومن دون قيود لعدد مرات طلب الخدمة خلال فترة الاشتراك.

ب. الحادث – وفقاً للشروط التالية:

1. تدخل التغطية حيز التنفيذ بعد 7 أيام من موعد الدفع الفعلي لشركة النيزك .
2. تعطى السيارة البديلة بعد فحص سيارة المشترك من قبل مخمن معتمد لفترة لا تزيد عن 7 ايام.
3. في حالة وقوع حادث وتم تقدير الضرر لسيارة المشترك كضرر مطلق (الضرر الكلي) تعطى السيارة البديلة لسبعة أيام.

ج. السرقة – وفقاً للشروط التالية:

1. في حالة سرقة سيارة المشترك تضع الشركة تحت تصرفه سيارة بديلة بدءاً من اليوم الثامن (8) للبلاغ المسلم للشرطة ولشركة التأمين عن سرقة السيارة وحتى تاريخ العثور عليه أو موعد تلقي تعويض من شركة التأمين الأسبق منها. وفي جميع الحالات لا يعطى المشترك سيارة بديلة قبل اليوم الثامن ولأكثر من 10 ايام من تاريخ ابلاغ الشرطة عن السرقة وليس أكثر من موعد تلقي الدفعة من شركة التأمين وليس لفترة تزيد عن 10 ايام .

2. يلتزم المشترك بإعادة السيارة البديلة لشركة التأجير حالاً بعد العثور على سيارته أو تلقي اشعار بالعثور عليها أو بقاياها أو تلقي تعويض من شركة التأمين (الموعد الأسبق بينها).

د. قيود:

1. في جميع الحالات لا تعطى سيارة بديلة إلا اذا قدم طلب لخدمات الشركة بما لا يتاخر عن 14 يوم من وقوع حادث السرقة او الشطب نزول عن الشارع
2. لا يستحق المشترك المزيد من الخدمات لسيارة بديلة بدون دفع في حالة أو حالات تتعلق بأسباب مترابطة للأحداث.
3. أيام الاستحقاق تعطى بالتواصل ولا يمكن فصلها. مجموع أيام التأجير التي تعطى خلال فترة الاشتراك لا تزيد عن 10 ايام
4. اذا تم تحويل المشترك لشركة تأجير سيارات من قبل الشركة ولم يطبق ذلك بالحصول على سيارة بديلة يستنفذ حقه في السيارة البديلة عن ذلك الحادث.

هـ. تلقي السيارة البديلة واعادتها:

- المشترك المستحق للسيارة البديلة كما طرح اعلاه يتلقى تلك السيارة وفقاً للشروط التالية:
1. استحقاق تلقي السيارة البديلة بدون دفع حسب كتيّب الخدمات هذا ينفذ فقط في حالة اعتراف شركة التأمين بمسؤوليتها عن الحادث او عن السرقة حسب بوليصة التأمين (الضياع أو الضرر). وفي حالة عدم اعتراف شركة التأمين بمسؤوليتها عن ذلك (رفض المطالبة) تحل على المشترك الدفعات للشركة بدل ايام استخدام السيارة البديلة.
 2. يعرض المشترك في احد مكاتب الشركة شهادة مشترك سارية المفعول مرفقة بتقرير المخمن وقرار اشعار شركة التأمين وقرار اشعار الشرطة (في حالة السرقة) وبطاقة تشخيصية.
 3. في حالة السرقة يتلقى المشترك تحويله لشركة تأجير السيارات لعشرة أيام كحد أقصى.

4. يتلقى المشترك السيارة البديلة من شركة تأجير سيارات (بعد الحصول على كتاب التحويل) وعرضه للوثائق في الشركة وتلقي كتاب التحويل كما هو موضح أعلاه.
5. يوقع المشترك على عقد ايجار مع شركة تأجير السيارات بالصيغة المقبولة في شركة تأجير السيارات في ذلك الوقت بما في ذلك ايداع وديعة.
6. تحل على المشترك جميع الحقوق والقيود والواجبات التي تحل على استئجار السيارات العادية من شركة تأجير السيارات ما عدا موضوع الدفع كما هو موضح في كتيّب الخدمات هذا .
7. السيارة البديلة التي تضعها شركة تأجير السيارات في خدمة المشترك تكون من المجموعة ب (الا اذا تم شراء مشترك لمجموعة أخرى) وتسلم للمشارك في احد فروع شركة تأجير السيارات الرئيسية وفقاً لاختيار المشترك عند تلقي كتاب التحويل من الشركة في ساعات العمل العادية.
8. يتحمل المشترك بنفسه جميع نفقات الوقود للسيارة البديلة.
9. يعيد المشارك السيارة البديلة لشركة تأجير السيارات في نهاية فترة الاستحقاق كما هو مفصل في عقد الايجار.
10. الدفعات التي تطلبها شركة تأجير السيارات عن كل تاخير في اعادة السيارة البديلة يتحملها المشارك بكاملها.