



תקנון ותנאי השירות למפתחות

מהדורת 2018

אנו שמחים על הצטרפותך לחבילת השירות למפתחות של חברת קיפר-קי (להלן: "החברה"). חזון החברה הינו לספק פתרון יעיל ואיכותי בתחום השירותים למפתחות, ולקדם ערכים של עזרה הדדית והעסקת בעלי מוגבלויות. מסמך זה מהווה את תנאי השירות שבינך לבין החברה והוא מציג את פרטי ההתקשרות, מפרט את השירותים שהינך זכאי לקבל כמנוי וכן את הזכויות החובות ההדדיות.

ניתן לקרוא על פעילות החברה באתר האינטרנט www.KeeperKey.co.il
נותן השירות - חברת קיפר-קי ו/או קבלני משנה מטעמה.

א. הצהרת המנוי והתחייבויותיו:

בעל המנוי מצהיר כי-

1. פרטי הרכב/הנכס שנמסרו על ידו לחברה במישרין או על ידי חברת הביטוח או על ידי סוכן/משווק מטעם החברה הינם שלו והמנוי מצהיר, כי הפרטים הללו נכונים.
2. מסמך זה נערך בהסכמת המנוי בכפוף לפרטים שלהלן.
3. כתב השירות ותנאיו מהווים חוזה בין המנוי לבין החברה.
4. ברשותו שני מפתחות מקוריים, זהים ותקינים לרכב/לנכס בשעת ההתקשרות.
5. הדלתות והצינודים ברכב/נכס נשאו המנוי תקינים בשעת ההתקשרות.
6. ידוע למנוי שפניה לכל גורם פרט לחברה, לצורך קבלת שירות ללא אישור מוקדם מהחברה, לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, גם אם ימצא זכאי לקבל את השירות מהחברה אילו פנה אליה.
7. בהצטרפות לחברות בשירות כמפורט במסמך זה, ממחה בזאת המנוי לטובת החברה באופן בלתי חוזר את מלוא זכויותיו ככל שקיימות כנגד צד ג' כלשהו בקשר עם אירוע של אובדן ו/או גניבה של צרור המפתחות שארע בתקופת ההתקשרות בין המנוי לבין החברה. במסגרת זו החברה תהיה רשאית לנקוט בכל הליך כנגד צד ג' ובלבד שכל תמורה שתתקבל בעניין תשמש לכיסוי עלויות הטיפול של החברה ו/או עלות שירותי השליחים ו/או עלות שירותי מנועולן ככל שיידרש לכך המנוי כתוצאה מאירוע האובדן ו/או הגניבה.
8. מסמך זה יכנס לתוקף בתום 18 ימים מיום רכישת המנוי. למען הסר ספק, הסדר זה לא יחול על חידוש המנוי, ובלבד שהמנוי ישמור על רציפות וכן על מילוי כל התחייבויותיו בהתאם לתנאים המנויים במסמך זה.
9. תשלום המנוי מהווה אסמכתא שהמנוי קרא והבין את מהות המסמך ומסכים לתנאיו במלואם. למען הסר ספק, אי קבלת התשלום במשרדי החברה וכשל בפירעון התשלום במועד - כמוהם כאי תשלום.

ב. התחייבויות המנוי:

1. לנקוט בכל אמצעי הזהירות הסבירים למניעת מעשה או אירוע שכתוצאה מהם תהא החברה חייבת לספק לו שירות.
2. לעדכן את החברה אם לא קיבל את מחזיק מפתחות החברה בדואר או בכל דרך אחרת בתוך 18 ימים.
3. לשלב את מחזיק המפתחות שקיבל מהחברה בצרור המפתחות של הרכב/נכס נשאו המנוי.
4. לעדכן את החברה בפרטי ההתקשרות עמו ככל שישתנו וזאת בתוך 3 ימי עסקים ממועד השינוי.
5. לקיים את כל שאר התחייבויותיו כמפורט במסמך זה.
6. להימנע מלהפעיל את השירות ללא ביצוע כל הפעולות הנדרשות והמיידיות למציאת צרור המפתחות.
7. המנוי ישתף פעולה באופן מלא עם החברה ויסייע ככל שביכולתו במסירת מידע ונתונים הקשורים לאירוע האובדן ולשירות המתבקש.
8. החברה רשאית לספק שירות למנוי שפרטיו אינם מופיעים ברשימותיה כנגד כרטיס אשראי לביטחון עד 14 ימים במהלכם תיבדק זכאותו לשירות, ככל שיתברר כי לא היה מנוי בעת מתן השירות, יינתן השרות בתשלום על פי עלות השליחות ו/או בעלי המקצוע, בתוספת דמי טיפול החברה ע"ס 250 ש"ח.
9. חידוש השירות מותנה בתשלום דמי המנוי ובכפוף לעמידת המנוי בכל התחייבויותיו כלפי החברה.
10. החברה רשאית לא לאשר חידוש מנוי על פי שיקול דעתה הבלעדי. לדוגמא: כאשר המנוי איבד מפתח שלא נמצא פעמיים באותה השנה ו/או שהמנוי לא עומד בהתחייבויותיו ו/או בשל כל סיבה אחרת על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.
11. השירותים יינתנו לבעל המנוי ולמי מטעמו בלבד.
12. החברה רשאית לסרב לקבל רכב/נכס זה או אחר והיא שומרת לעצמה את הזכות לקבלו בתנאים מגבילים בתנאי שהדבר הוסכם עם המנוי מראש. לדוגמה: נכס ביטחוני, רכב מיוחד וכו'.
13. כל מחלוקת בין הצדדים תיושב אך ורק בביהמ"ש המוסמך בעיר תל אביב.

ג. ביטול מנוי/החלפת רכב/נכס-

1. המנוי ניתן להעברה לרכב/נכס אחר כל עת שהמנוי בתוקף ולאחר קבלת הודעה בכתב מהמנוי הכוללת פרטים מלאים של הרכב/הנכס החדש. מלוא התנאים במסמך זה יחולו על הרכב/נכס החדש וייכנסו לתוקף במלואו לאחר 18 יום מיום ההחלפה, למעט אם החברה מסרה הודעה למנוי, כי לא ניתן לבצע את העברתו לרכב/הנכס המבוקש (כמפורט בסעיף יא - כניסת השירות לתוקף).
2. תוקף ההחלפה יהיה מותנה בהעברת מחזיק מפתחות החברה לצרור המפתחות החדש של הרכב/נכס נשאו המנוי ועמידה בכל הסעיפים המפורטים בסעיף א' לעיל - הצהרת המנוי.
3. שינוי החלפת הרכב/נכס נשאו המנוי יבוצע לפי דרישת המנוי לאחר הודעה בכתב שתימסר לחברת קיפר-קי ו/או לסוכן/משווק מטעמה. למען הסר ספק, השינוי יכנס לתוקף לאחר קבלת אישור מהחברה.

4. דמי ביטול מנוי ייגבו בכל מקרה שבו יבוטל כתב השירות ע"י המנוי. המנוי זכאי להחזר יחסי ככל שלא קיבל שירות, חויב בחיוב שנתי ונותרו למעלה משלושה חודשים לתום המנוי.
5. לא יינתן החזר למנוי כאשר החיוב הוא חודש בחודשו או כאשר החיוב הוא שנתי אך מועד פקיעת המנוי הינו פחות משלושה חודשים.
6. הצהרות והתחייבויות המנוי על פי כתב שרות זה וזכויותיה וחובותיה של החברה ביחס לרכב/נכס יחולו על הרכב/נכס החדש.
7. כל צד רשאי לבטל את המנוי בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והודעה על כך תימסר לצד השני 14 יום מראש. ככל שמדובר בחיוב שנתי בעל המנוי יהיה זכאי להחזר כספי יחסי בניכוי עלות מחזיק מפתחות החברה, המשלוח וכל הוצאה אחרת מלבד ההוצאות להן זכאי במסמך זה ובתנאי שלא היו לו תביעות בתקופת המנוי.
- ככל שמדובר בחיוב חודשי וטרם חלפה חצי שנה המנוי יבוטל אך יחויב בעלות מחזיק מפתחות החברה, המשלוח וכל הוצאה אחרת מלבד ההוצאות להן זכאי במסמך זה ובתנאי שלא היו לו תביעות בתקופת המנוי.
8. במקרה של הונאה או תרמית או גרימה במתכוון של אירוע אובדן או גניבת מפתחות, רשאית החברה לבטל את המנוי ללא כל הודעה מוקדמת, המנוי אינו זכאי להחזר כספי במקרה מסוג זה וזאת מבלי שהחברה מוותרת על זכויותיה ו/או על כל סעד אחר המגיע לה על פי חוק. המנוי יקבל הודעה בכתב מהחברה על ביטול כתב השירות.

ד. תקופת המנוי ותוקף ההתחייבויות :

1. המנוי יהיה בתוקף לתקופה בלתי קצובה והגבייה תיעשה על בסיס חודשי/שנתי, לפי הגורם המשווק ממנו נרכש המנוי.
2. תוקף המנוי יפקע אם נמסרו פרטים שגויים ו/או מטעים בגינו.

ה. אובדן וגניבת מפתחות:

מהות השירות למפתחות-

1. החברה תספק שירותי "עזרה ראשונה" למקרה של אובדן ו/או גניבת מפתחות הרכב/נכס כמפורט בכתב השירות. השירות יינתן 24 שעות ביממה כולל שבתות וחגים, למעט יום כיפור כמפורט בהמשך.
- החבילה כוללת את השירותים הבאים:
 - 1.1. מחזיק מפתחות קיפר-קי שעליו מוטבע קוד אישי ישלח לכתובתך, להרכבה על צרור המפתחות.
 - 1.2. מוקד 24/7 יטפל בכל אירוע של אובדן ו/או גניבה או דיווח בנוגע למציאת מפתחות הרכב/נכס.
 - 1.3. במקרה הצורך שליח מטעם החברה יאסוף את המפתח מהמוצא (ככל שהמפתחות יימצאו) וימסור אותם למנוי בתוך זמן סביר.
 - 1.4. במקרה בו המפתח לא אותר בזמן סביר או נגנב, נסייע לך בתיאום שירותי מנעולנים מקצועיים המומלצים ע"י החברה וזאת במחיר הנחה מיוחד שניתן לחברה בשיעור של עד 50 אחוז אך לא יותר מ- 500 ₪ ממחיר המחירון של המנעולן הרלוונטי.
 2. כדי לקבל שירות יש לחייג למוקד החברה בטלפון 03-6480007.

פירוט אודות השירות -

3. שליחת מחזיק החברה בצירוף קוד אישי לבית המנוי. מחזיק המפתחות של החברה ישלח לכתובת שמסר המנוי בעת הרכישה. מחזיק המפתחות יגיע אל בית המנוי כאשר הקוד האישי מושייך למספר הרכב/כתובת הנכס ומספר הטלפון שמסר המנוי.
- חשוב לדעת:

- השירות ניתן למפתחות הרכב/הנכס הרשום במנוי בלבד.
- אם המשלוח לא יימסר למנוי בתוך 18 ימים, על המנוי למסור הודעה לחברה במייל info@keeperkey.co.il או בטלפון 03-6480007

מוקד חירום 24/7 -

4. המוקד מספק שירות ללקוחות 24 שעות ביממה (למעט יום כיפור) בכל דיווח על אירוע של אובדן ו/או גניבה ו/או איתור צרור המפתחות.
- שירות שליחים לאיסוף המפתח מהמוצא ומסירת המפתח ללקוח -
5. ככל שיתקבל דיווח על איתור צרור המפתחות יפעל מוקד החברה ליצירת קשר עם בעל המנוי על מנת לתאם את מיקום ומועד מסירת המפתח. במקביל יוזנק שליח לאסוף את צרור המפתחות מהמוצא ולמסור אותם לבעל המנוי.
- שירות השליחים מותנה במציאת המפתח ודיווח למוקד ע"י המוצא. לחברה ניסיון חיובי בהחזרת מפתחות אך החברה איננה מתחייבת למצוא את המפתח של הרכב/הנכס ולמנוי לא תהיינה כל תלונה ו/או טענה ו/או תביעה עקב כך.

שחזור המפתח - במקרה בו המפתח לא נמצא בזמן סביר או נגנב -

6. במקרה בו צרור המפתחות לא אותר בתוך זמן סביר לשיקול דעת החברה או שהתקבל מידע כי מדובר באירוע של גניבה, יציע המוקד למנוי מנעולן מקצועי המאפשר על ידי החברה לספק שירות לסוג הרכב/הנכס ולסוג המפתחות שאבדו לשיקול דעת החברה. אם סוג הרכב/נכס/מפתח לא מאפשר טיפול של מנעולן מטעם החברה בבית הלקוח ו/או המנעולן לא זמין לתת שירות לבעל המנוי בתוך זמן סביר לשיקול דעת החברה ובאישורה, רשאי בעל המנוי לבחור כל מוסך או נותן שירות בהתאם לשיקול דעתו. הלקוח רשאי לבחור בעל מקצוע מרשימת המומלצים של החברה, המפורסמת ומתעדכנת באתר החברה. עלות שירות המנעולן יעשה בהתאם לאמור בסעיף 4 למסמך זה.

הערות לעניין שירותי השליחים והשכפול:

- המנעולנים וחברת השליחויות נבחרו בקפידה לאחר שבנדקו ע"י החברה.
- זמני הגעת נותני שירות אלו והאחריות המלאה והבלעדית על שירותים אלו תהיה על נותן השירות בשטח.

ו. הערות כלליות:

אופן מתן שירותי השליחים ושירותי המנעולן -

1. השירות יינתן בסמוך למיקום הרכב/בכתובת הנכס.
2. נוכחות בעל הרכב/הנכס או מי מטעמו בעת מתן השירות הינה חובה.
3. החברה תשתדל לספק שירות בטווח 90-120 דקות מקבלת כל פרטי הקריאה הנדרשים במוקד, למעט במקרים הבאים:
 - 3.1. בימים בהם תנאי מזג האוויר הינם קיצוניים (שרב, גשם, שלג, סערה וכד')
 - 3.2. באזורים מחוץ לערים יינתן השירות בטווח הנ"ל, בתוספת זמן הנסיעה מהעיר הקרובה.
 - 3.3. באירועים הגובעים מכוון עליון ובכפוף למפגעי תעבורה והגבלות ביטחוניות.
4. השירות יינתן בכל הארץ, למעט שטחים שאינם בשליטה ישראלית, שטחים הנמצאים דרומית לצומת הערבה או מזרחית למעלה אדומים או בשטחי האוטונומיה.

על אף האמור, השירות יינתן בערד ובאילת.

5. השירות ניתן 24 שעות ביממה, בכל יום בשנה פרט ליום כיפור.
- בערב יום הכיפורים לא יינתנו שירותים שלוש שעות לפני כניסתו ובמוצאי יום הכיפורים - יחודשו השירותים שלוש שעות לאחר צאתו של יום הכיפורים.
6. ניתן לקבל שירות פעמיים בכל שנה בגין מקרה של אובדן ו/או גניבת המפתחות. מעבר לפעם השנייה יעודכן המנוי בעלויות הטיפול ועלויות בעלי המקצוע, המנוי יוכל לקבל שירות בכפוף להתחייבותו לשאת בהוצאות במלואן.
7. במקרה שבו נגנב צרור המפתחות, השירות יינתן בהצגת הוכחה להגשת תלונה רשמית במשטרת ישראל.
8. זמן ההגעה יתואם עם הלקוח, בהתאם למיקומו, העומסים בכבישים ובשיים לב לתנאי מזג האוויר.
9. השירות יינתן בכל הארץ, למעט שטחים שאינם בשליטה ישראלית וכן בשטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נותן השירות ו/או מי מטעמו ו/או את הרכב, על פי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות ו/או מי מטעמו או על פי הנחיות רשויות הביטחון, למעט אם צוין אחרת באופן פרטני.
10. המנוי לשירות זה יישא בעלות מגרשי חנייה בתשלום ו/או כבישי אגרה, ככל שלשם מתן מי מהשירותים יהיה על ניידת השירות להיכנס למגרש חנייה בתשלום ו/או לעבור בכבישי אגרה וזאת בתוספת דמי טיפול, בסך 25 ש"ח.
11. ניתן לבטל את מתן השירות לפני תום 30 דקות מהזמנת השירות. מעבר לזמן זה יחוייב המנוי בדמי ביטול בסך 90 ש"ח.
12. ככל שהשירות לא ניתן מסיבות שאינן תלויות בנותן השירות והחברה פעלה למתן השירות, יחוייב המנוי בתשלום 160 ש"ח עבור קריאת סרק.
13. השירות ניתן לבעלי רכבים פרטיים ועסקיים עד 10 כלי רכב/נכסים.
14. בעת הצטרפותך לשירות הנך מאשר העברת דו כיוונית של מידע הנחוץ לשם מתן השירותים המפורטים במסמך זה, בין החברה לבין סוכן ו/או משווק ו/או נותן שירות, לרבות חברות ביטוח.
15. האחריות המלאה לכל עניין הקשור בשירותים אלו הינה על נותן השירות בהתאם לכתב השירות של החברה.

ז. חריגים:

השירות אינו כולל את המקרים הבאים ויינתן בתשלום בלבד ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של החברה:

1. שירות במקרה של מפתח תקוע, שבור, דלת/מנועול תקול, שירותי פריצה, החלפות צילינדרים, בעיית הקשורה למתג ההתנעה ברכב, גרירת הרכב וכל בעיה הקשורה לטיפול מנועול שאינה שכפול מפתחות כתוצאה של אובדן או גניבת מפתח הרכב/הנכס.
2. לא יינתן שירות למקרה הנובע כתוצאה ממלחמה, פעולות איבה, פיגוע חבלני, הצפה, שיטפון, רעידת אדמה וכל אירוע בגינו ניתן פיצוי על פי חוק מדינת ישראל.
3. במקרה של קבלת שירות אשר אינו נובע מאובדן או גניבת מפתחות יהא המנוי אחראי לכל נזק שייגרם.

ח. נזקים

1. במקרה של נזק או אובדן כלשהו הנובע כתוצאה ממתן השירות, על המנוי להודיע על כך לחברה תוך 72 שעות בכתב.
2. החברה תפצה את המנוי על נזק שנגרם למפתחות כתוצאה ממתן השירות בכפוף לכל דין. פיצוי ינתן רק אם המנוי יאפשר לחברה לבדוק את הנזק ולא יאחר מ-72 שעות ממתן השירות.
3. ממתן השירות.
4. המנוי מתחייב לאפשר לנציג החברה בדיקה מיידית או בכל מועד סביר שייקבע ע"י החברה, של הנזק או האובדן ולהושיט כל עזרה שתידרש בקשר לכך, לרבות מתן אפשרות לחברה או מי מטעמה לתקן את הנזק.
5. החברה תהיה אחראית אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למפתחות כתוצאה משירותיה ו/או כתוצאה מרשלנותה ו/או רשלנות עובדיה.
6. החברה אינה אחראית לחפצי ערך שהושארו ברכב/בנכס במהלך מתן השירות ולאחריו.

ט. שמירת הרכב/נכס וסיום ביצוע השירות:

1. המנוי אחראי לשמירת רכבו/נכסו עד לקבלת השירות. כל נזק ו/או אובדן ו/או חוסר שייגרמו לרכב/לנכס או לתכולתו עד להגעת נותן השירות ותחילת מתן השירות, יהיו באחריותו בלבד ולא באחריות החברה.
2. חובה על המנוי לפנות חפצי ערך מרכבו/נכסו טרם קבלת השירות ובכל מקרה להיות נוכח או לוודא נוכחות גורם מטעמו בזמן קבלת השירות.
3. סיום השירות למפתחות משמעותו הבאת צרור המפתחות האבוד בחזרה לבעליו או במקרה שהמפתח נגנב ו/או לא אותר בזמן סביר, שחזור המפתח.
4. ככל שהמנוי יבחר שלא להמתין זמן סביר להשבת צרור המפתחות וירצה להשתמש בשירותי המנועול ו/או לשכפל את המפתח באופן עצמאי, הדבר ייעשה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של החברה, בתשלום, וללא ההנחה הניתנת ע"י המנועולים המומלצים של החברה.

י. אופן התשלום עבור השירות:

התשלום בגין השירות יתבצע על ידי החברה על בסיס חודשי/שנתי, לפי הגורם המשווק את השירות.

יא. כניסת השירות לתוקף:

1. הלקוח יקבל שירות לאיתור והשבת צרור המפתחות מיום רכישת השירות על פי מסמך זה ובכפוף לעמידתו בכל התחייבויותיו כלפי החברה.
2. הזכאות להתקשרות עם מנועולן מרשימת בעלי המקצוע המומלצים של החברה לשם שכפול צרור המפתחות תינתן לאחר 18 ימים ממועד רכישת כתב השירות. למען הסר ספק, ככל שלא יעברו 18 ימים מיום רכישת המנוי ועד למועד האירוע, לא יהיה זכאי בעל המנוי לקבל שירותי מנועולן בהנחת החברה כאמור בסעיף 4 למסמך זה.

יב. סיום התקשרות:

המנוי זכאי להפסיק את התקשרותו על פי מסמך זה בכל עת, בכפוף למתן הודעה בכתב על כך לחברת הביטוח ו/או למשווק מטעם החברה ממנו רכש את השירות ו/או לחברת קיפ-קי, באמצעות שיחה עם נציג במוקד שירות הלקוחות של חברת הביטוח ו/או בשיחה עם הסוכן/משווק שלו ו/או בשיחה למוקד השירות של החברה, בכפוף לסעיף 7 לעיל. ניתנה הודעה כאמור, תבוא ההתקשרות לסיום בתוך 3 ימים.