

כתב מנוי REALITY Quality of Life

*****כתב מנוי ללא מעורבות חברת ביטוח, האחריות בגין השירות חלה על ספק השירות*****

1. הגדרות

על הוראות כתב מנוי זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:

- א. "החברה" - הרופא שלי בע"מ פ.516092244.
- ב. "לקוח" - אדם אשר התקשר עם החברה ופרטיו רשומים בטופס ההצטרפות, שמו נקוב בטופס ההצטרפות כלקוח בכתב המנוי ואשר שולמו עבורו כל דמי המנוי, והינו זכאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב המנוי.
- ג. "טופס הצטרפות" - דף המצורף לכתב מנוי זה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח לרבות שם הלקוח, פרטים נוספים הנוגעים לכתב מנוי זה ומהווה חלק אינטגרלי מכתב המנוי.
- ד. "דמי מנוי" - הסכום המצוין בנספח ההתקשרות אותו הלקוח מתחייב לשלם לחברה מידי חודש בחודשו, כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב מנוי זה (להלן "התעריפון").
- ה. "השירות" או "השירותים" - שירותי הרפואה ו/או טיפולים הכלולים במפורש בכתב מנוי זה, ובהתאם לתיאור המפורט בצידי שינתנו ללקוח על פי הוראות כתב מנוי זה, בכפוף למלוא התנאים שנקבעו בו, ולרבות לתשלום דמי המנוי.
- ו. "נספח התקשרות" - דף המצורף לכתב מנוי זה שישלח ללקוח לאחר אישור בקשת ההצטרפות על ידי החברה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח, לרבות שם הלקוח, דמי המנוי החודשיים ופרטים נוספים הנוגעים לכתב מנוי זה דוגמת תאריך ההצטרפות ומהווה חלק אינטגרלי מכתב המנוי.
- ז. "תעריפון" - כמפורט בסעיף 35.
- ח. "קו שירות" - קו טלפון שמספרו **072-397-2-396** יופעל ע"י החברה עבור לקוחותיה לצורך קבלת השירות בהתאם להסכם זה. בנוסף ניתן ליצור קשר עם החברה באמצעות דוא"ל: info@mydoctor.co.il / פקס: 072-397-2-395 / כתובת למשלוח דואר: רח' פריימן 20 ראשל"צ
- ט. "תקופת אכשרה" - תקופה המתחילה במועד כניסתו לתוקף של כתב המנוי לגבי הלקוח כפי שנקבע בטופס ההצטרפות, ומסתיימת בתום 90 יום ממועד כניסת כתב המנוי לתוקף לגבי הלקוח למעט אם צוין אחרת בכתב מנוי זה, שבמהלכה לא יהיה זכאי הלקוח לקבלת השירותים מכוח כתב המנוי. תקופת האכשרה תחול לגבי כל לקוח פעם אחת בתקופה שבה הוא מנוי ברצף, ותחול מחדש בכל פעם שהלקוח יצורף לכתב המנוי מחדש, בתקופות בלתי רצופות. הספק לא יספק שירות כמפורט בכתב מנוי זה לפני תום תקופת האכשרה.
- י. "ספק השירות" או "הספק" - הגוף ו/או הגופים עמם התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב מנוי זה.
- יא. "תשלום הלקוח" - סכומים בהם מתחייב הלקוח לשאת בעצמו לשם קבלת שירותים על פי הוראות כתב המנוי וישולמו ישירות לספק.
- יב. "שנה" - הספירה מתחילה מהיום בו הצטרף הלקוח לכתב המנוי ועד משך של 365 ימים הבאים.
- יג. "תקרת החזר" - כמפורט בסעיף 14.
- יד. "נותני השירות" - רופאי הסדר, מכוני הסדר או כל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- טו. "נותן שירות אחר" - נותן שירות שאינו נמנה עם נותני השירות כהגדרת מונח זה לעיל.
- טז. "מטפלים שבהסדר" - מטפלים הפועלים במרכזים איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) או הפועלים ישירות מול החברה עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- יז. "רופאי הסדר" - רופאים הפועלים במרכזים רפואיים איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) או הפועלים ישירות מול החברה עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- יח. "מכוני הסדר" - מכוני או מרפאות איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- יט. "תעריף מכוני הסדר" - תעריף שסוכם בין מכוני הסדר, רופאי הסדר או כל גורם אחר שעמו התקשרה למתן שירות בכתב מנוי זה.
- כ. "המועד הקובע" - מועד כניסתו לתוקף של כתב המנוי, לגבי הלקוח, כפי שמופיע בטופס ההצטרפות.
- כא. "התייעצות רפואית" - פגישה ראשונה עם רופא מומחה בישראל לצורך התייעצות.
- כב. "חוות דעת נוספת" - התייעצות שנייה או יותר, מעבר להתייעצות רפואית הראשונה הקשורה לאותה בעיה רפואית שבגינה ביצע הלקוח את התייעצות הראשונה. לעניין זה ייחשבו כלל תחומי הרפואה באופן שבו התייעצות בתחום רפואי ספציפי תחשב כהתייעצות נוספת גם במידה וההתייעצות הרפואית הראשונה נעשתה בתחום רפואי אחר.
- כג. "בדיקות אבחנתיות" - בדיקה רפואית אצל רופא/מכון רפואי מורשה בישראל, בדיקות רפואיות אשר נדרשות על פי הפניה בכתב של רופא בישראל לצורך אבחון מחלתו של הלקוח וכמפורט בסעיף 3 לכתב מנוי זה.
- כד. "בדיקה נוספת" - בדיקה אבחנתית או בדיקה לרפואה מונעת - שנייה או יותר, מעבר לבדיקה רפואית הראשונה הקשורה לאותה בעיה רפואית שבגינה ביצע הלקוח את הבדיקה הראשונה. לעניין זה ייחשבו כלל תחומי הרפואה באופן שבו בדיקה בתחום רפואי ספציפי תחשב כבדיקה נוספת גם במידה והבדיקה הרפואית הראשונה נעשתה בתחום רפואי אחר.
- כה. "טיפול רפואה משלימה" - טיפולים אשר ניתנים במסגרת כתב המנוי, והמפורטים בסעיף 8 לכתב מנוי זה על פי התנאים הקבועים בסעיף.
- כו. "פסיכולוג" - מי שרשום בפנקס הפסיכולוגים ברישום שאינו זמני כפסיכולוג או עובד סוציאלי קליני הרשאים על פי הדין בישראל ליתן את השירות למנוי.
- כז. "דיאטן" / "תזונאי" - דיאטן קליני / תזונאי - בעל הסמכה רשמית, אשר ספק השירות התקשר עימו בהסכם למתן השירות למנוי.

2. ייעוצים עם רופאים מומחים

- א. הלקוח זכאי לעד 5 התייעצויות רפואיות בשנה עם רופאים מומחים.
- ב. הלקוח רשאי לבחור את קבלת השירות באחת מהחלופות כדלהלן: קבלת השירות על-ידי רופא שבהסדר או קבלת השירות בידי נותן שירות אחר.
- ג. שירות זה אינו כולל ייעוץ עם רופא נשים בטיפולים שגרתיים, ייעוץ עם רופא משפחה, ייעוץ עם רופא כללי, ייעוץ עם רופא שיניים, ייעוץ עם רופא ילדים, ייעוץ עם פסיכולוג ופסיכיאטר.
- ד. מובה, כי השירותים לפי פרק זה אינם כוללים ייעוץ לצורך מתן חוות דעת רפואית לצורך הליכים משפטיים.
- ה. בחר הלקוח בשירות ייעוץ ופגישה פיזית עם רופא הסדר, **השירות יתבצע תוך 48 שעות** מתאריך אישור החברה ואישור ביה"ח מדיקל סנטר הרצליה (או בכל ספק שירות אחר שהחברה תבחר) בתשלום הלקוח בסך 20% מתעריף מכון ההסדר.
- ו. בחר הלקוח בשירות אונליין בזום עם רופא הסדר, **השירות יתבצע תוך 48 שעות** מתאריך אישור החברה ואישור ספק השירות של החברה בתשלום של 120 ₪.
- ז. בחר הלקוח לקבל שירות בידי נותן שירות אחר, החברה תחזיר ללקוח 80% מעלות הייעוץ, אך לא יותר מ-900 ₪ לייעוץ, לפי הנמוך.
- ח. "חוות דעת נוספת" - החברה תשלם 50% מעלות הייעוץ אך בכל מקרה לא יותר מ-400 ₪ לייעוץ, לפי הנמוך.
- ט. השתתפות החברה בעלויות תתבצע בכפוף להצגת ומסירת חשבונית / קבלה במקור על שם הלקוח, בהתאם להוראות כל דין.
- י. במידה ובחר הלקוח לקבל את הזיכוי בגין הייעוץ מגוף נוסף כגון קופ"ח, חברת ביטוח וכד' יהיה זכאי הלקוח להחזר נוסף עד להשלמת החשבונית ששילם במלואה ולא יותר מ-300 ₪ - לפי הנמוך.
- יא. תקופת האכשרה בסעיף זה היא 3 חודשים.

3. בדיקות אבחנתיות

- א. לקוח שניתנה לו הפנייה בכתב מרופא לקבלת בדיקות רפואיות אבחנתיות הבאות: CT ו-MRI יהיה זכאי לעשותן על פי כתב המנוי באמצעות מכון ההסדר או לקבל החזר הוצאות בגין וזאת עד לסך התקרות המפורטות בסעיף זה.
- ב. בחר הלקוח לקבל שירות דרך מכון שבהסדר, השירות יתבצע בתור מהיר של עד 5 ימים ל-MRI, CT ו-US (למעט בדיקות MRI מיוחדות).
- ג. תשלום הלקוח בסך 20% מתעריף מכון ההסדר.
- ד. בעבור בדיקות CT-PET, MRI ו-MRI, אצל נותן שירות אחר, תחזיר החברה 80% מההוצאות, ועד לתקרה של 4,300 ₪ לבדיקה.
- ה. החברה תשלם עד לתקרה שנתית של 4,300 ₪ לכל הבדיקות האבחנתיות לכל שנת שירות.
- ו. "בדיקה נוספת" - בהסדר: תשלום הלקוח בסך 40%. לא בהסדר: תשלום הלקוח בסך 40% ועד לתקרה של 50% מהתקרה המצוינת בהתאם לבדיקה.
- ז. בדיקה אבחנתית המוגדרת באופן מפורש בדיקה אבחנתית ואינה מופיעה ברשימה תכוסה בתנאים הבאים: תשלום הלקוח של 40% עם תקרה לבדיקה של 1,300 ₪.
- ח. השתתפות החברה בעלויות תתבצע בכפוף להצגת ומסירת חשבונית / קבלה במקור.
- ט. תקופת האכשרה 3 חודשים.
- י. במידה ויבחר הלקוח לקבל את הזיכוי בגין הייעוץ מגוף נוסף כגון קופ"ח, חברת ביטוח וכד' יהיה זכאי הלקוח להחזר נוסף עד להשלמת החשבונית ששילם במלואה ולא יותר מ-400 ₪ - לפי הנמוך.

4. חריגים בבדיקות אבחנתיות

- א. בדיקת קולונוסקופיה וירטואלית, בדיקת סקר המוח - הלקוח יהיה זכאי לבדיקה אחת ל-36 חודשים, ולפי התנאים המפורטים בסעיף 3.ב' ו 3.ד'
- ב. בבדיקת MRI - נשים שעברו הגדלת חזה לא זכאיות לבדיקה במעקב שגרתי.
- ג. בדיקת C.T קרדיאלית: אצל נותן שירות אחר שאינו בהסדר, תחזיר החברה 80% מההוצאות ועד לתקרה של 3,000 ₪. כמו"כ זכאי הלקוח לבדיקה זו אחת לשלוש שנים, ורק בתנאים להלן: לקוח מעל גיל 45, עם לחץ דם- מעל 150\95 טריגליצרידים- מעל 300, LDL- מעל 185 ו-BMI - מעל 33.

5. בדיקות לרפואה מונעת

- א. לקוח מעל גיל 45 יהיה זכאי לבדיקות לרפואה מונעת כגון: ממוגרפיה, אולטרה-לב, משטח צוואר הרחם, בדיקת צפיפות עצם, בדיקת דם סמוי בצואה, US אשכים, US וריקוצלה, US אורטופדי, US שד, מיפוי ורידים, מיפוי בלוטות מגן/רוק, מיפוי כבד, מיפוי כדוריות אדומות (RBC), מיפוי כבד וטחול, מיפוי SPECT כבד, מיפוי כליות סטטי ודינמי, מיפוי מח סטטי, מיפוי עצמות, מיפוי SPECT, מיפוי SPECT כליות, מיפוי ריאות, C.T קרדיאלי לצורכי מניעה, דופלר עורקים, דופלר קרוטיס, דופלר כלי דם וריקוצלה של האשכים, דופלר בטן, דופלר כלי דם של הכליה, הכבד, הטחול, דופלר ורידים.
- ב. בחר הלקוח לקבל שירות דרך מכון שבהסדר, השירות יתבצע עד 5 ימים (מאישור התביעה) תשלום הלקוח בסך 20% מתעריף מכון ההסדר.
- ג. במידה ויבחר הלקוח לבצע את הבדיקות הנ"ל אצל נותן שירות אחר שאינו בהסדר, תחזיר החברה 80% מההוצאות ועד לתקרה של 1,300 ₪ לבדיקה.
- ד. החברה תשלם עד לתקרה שנתית של 4,300 ₪ לכל הבדיקות לרפואה מונעת לכל שנת שירות.
- ה. "בדיקה נוספת" - בהסדר: תשלום הלקוח תהיה בסך 40%. לא בהסדר: תשלום הלקוח בסך 40% ועד לתקרה של 50% מהתקרה המצוינת בהתאם לבדיקה.
- ו. השתתפות החברה בעלויות תתבצע בכפוף להצגת ומסירת חשבונית / קבלה במקור.
- ז. תקופת האכשרה הינה 3 חודשים.
- ח. במידה ויבחר הלקוח לקבל את הזיכוי בגין הייעוץ מגוף נוסף כגון קופ"ח, חברת ביטוח וכד' יהיה זכאי הלקוח להחזר נוסף עד להשלמת החשבונית ששילם במלואה ולא יותר מ-400 ₪ - לפי הנמוך.

6. בדיקות סקר

- א. לקוח מעל גיל 25 יהיה זכאי לבדיקת סקר תקופתית בדיקה הכוללת את כל הבדיקות הבאות או חלקן: בדיקה כללית של רופא ומילוי שאלון רפואי, מדידת גובה ומשקל, בדיקות מעבדה (דם ושתן) בדיקות דם סמוי בצואה, בדיקות אנטיגן סגולי של הערמונית (PSA), בדיקות א.ק.ג וארגומטריה, בדיקות דופלר ולחץ דם, בדיקות ראייה ושמיעה, בדיקות לחץ תוך עיני, תפקודי כליות כבד וריאות, צילום חזה.
- ב. הזכאות לבדיקה זו היא אחת לשנתיים.
- ג. בחר הלקוח לקבל שירות דרך מכון שבהסדר תשלום הלקוח בסך 350 ₪.
- ד. במידה ויבחר הלקוח לבצע את הבדיקות הנ"ל אצל נותן שירות אחר, תחזיר החברה 80% מההוצאות ועד לתקרה של 400 ₪ לבדיקה.
- ה. השתתפות החברה בעלויות תתבצע בכפוף להצגת ומסירת חשבונית / קבלה במקור.
- ו. תקופת האכשרה הינה 3 חודשים.

7. בדיקה גנומית למחלת הסרטן

- א. הלקוח זכאי לבדיקת אונקוטסט לאבחון התאמת תרופות בעת טיפול כימותרפי. השיפוי יהיה בגין ביצוע בדיקת אבחון בעת הצורך בטיפול במחלת סרטן השד ו/או סרטן המעי הגס ע"י חברת אונקוטסט.
- ב. הלקוח יהיה זכאי להחזר של 80%, והכל עד תקרה שנתית של בדיקות אבחנתיות בסך 3,000 ₪ במהלך 24 חודשי מנוי.
- ג. תקופת האכשרה הינה 6 חודשים.

8. טיפולים פסיכולוגים למבוגרים

- א. הלקוח זכאי לפגישות אישיות עם פסיכולוג למבוגרים שבהסדר או שלא בהסדר אשר יבוצעו במהלך התקופה בה נספח כתב המנוי הינו בתוקף ולאחר תקופת האכשרה על פי הוראות נספח כתב המנוי.
- ב. הלקוח זכאי ל-12 מפגשים עם פסיכולוג בשנה קלנדרית, אשר כל מפגש לא יופחת מ 45 דק'.
- ג. הטיפול יינתן בשני אופנים לבחירת הלקוח - בקליניקה, ובבית הלקוח.
- ד. תשלום הלקוח בקליניקה: בהסדר - 130 ₪, לא בהסדר - יינתן החזר עד 120 ₪.
- ה. תשלום הלקוח בבית הלקוח: סכום משתנה בהתאם לספק כלל שיינתן.

9. טיפולי רפואה משלימה

- א. הלקוח זכאי ל-12 טיפולי רפואה משלימה כגון: שיאצו, רפלקסולוגיה, דיקור סיני, טיפול טווינה, טיפול נטורופתיה, עיסוי רפואי, עיסוי רקמות עמוק, פרחי באך, טיפול אירורודה, הומאופתיה, לומי לומי, פלדנרקריז, רייקי, כירופרקטיקה וחדרי מלח.
- ב. זכאי הלקוח לשירותים הנ"ל עם נותני שירות **בהסדר** במחירים הנ"ל: תשלום הלקוח בסך 65 ₪. בחדרי מלח תשלום הלקוח הינו 95 ₪.
- ג. במידה ויבחר הלקוח לבצע את הטיפולים הנ"ל אצל נותן שירות אחר שאינו בהסדר, תחזיר החברה עד 120 ₪ לטיפול.
- ד. בחלק מהטיפולים, ככל שיינתן, קיימת אופציה לטיפול עד הבית בתוספת תשלום. תשלום זה ייקבע בהתאם לספק.
- ה. הזכאות תינתן רק בכפוף להפניית רופא.
- ו. הלקוח לא יחזיר זכאי לשירות כולו או מקצתו בכל עניין הקשור או הנובע מהמקרים הבאים: בעיית השמנת יתר, שינוי במשקל, בעיות התמכרות כלשהן (סמים, אלכוהול, עישון).
- ז. תקופת האכשרה הינה 3 חודשים.

10. ייעוץ דיאטטי/ תזונאי

- א. הלקוח זכאי לפגישות אישיות עם יועץ דיאטטי או תזונאי שבהסדר או שלא בהסדר אשר יבוצעו במהלך התקופה בה נספח כתב המנוי הינו בתוקף ולאחר תקופת האכשרה על פי הוראות נספח כתב המנוי.
- ב. השירות כולל מתן ייעוץ דיאטטי ותזונה נכונה, תוך התאמת תפריט ותוכנית דיאטה אישית.
- ג. השירות ניתן ע"י דיאטן קליני או תזונאי, על-פי בחירת הלקוח.
- ד. הלקוח זכאי ל 3 מפגשים עם יועץ דיאטטי או תזונאי בשנה קלנדרית, אשר כל מפגש לא יופחת מ 45 דק'.
- ה. בחר הלקוח לקבל שירות דרך מכון שבהסדר תשלום הלקוח בסך 80 ₪. הטיפול יינתן בשני אופנים לבחירת הלקוח - בקליניקה, או בשיחת וידאו / זום.
- ו. במידה ויבחר הלקוח לבצע את הפגישות הנ"ל אצל נותן שירות אחר, תחזיר החברה עד 60 ₪ לטיפול.
- ז. תקופת האכשרה הינה 3 חודשים.

11. התייעצות טלפונית עם רופא

- א. הלקוח יהיה זכאי לקבל שירותים רפואיים ובכפוף לתקופת אכשרה כמפורט להלן:
- א. מסירת נתוני מצב הלקוח או מהורי הלקוח לרופא בעת הפניה.
- ב. אבחון רפואי ראשוני בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של הרופא.
- ג. מתן המלצה להפניית הלקוח להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ.
- ד. מתן הפניה לחדר המיון באמצעות דוא"ל או פקס.
- ה. בתום הייעוץ יקבל הלקוח סיכום רפואי מפורט.
- ו. הייעוץ הרפואי המקוון יינתן לא יאוחר מ-60 דקות ממועד הפניה ויתבצע על ידי רופא כללי.
- ז. השירותים בהתאם לסעיף זה יינתנו בצורה מקוונת, באמצעות שיחת טלפון, ללא פגישה פרונטלית עם הרופא המייעץ ויינתנו אך ורק בהתאם לשיקול הדעת המקצועי של הרופא ובכפוף לאפשרות ליתן את השירותים הנ"ל בשירות מקוון ומבלי שהמבוטח ייבדק.
- ח. המבוטח ישא בתשלום הלקוח בגובה 25 ₪ בעבור השירות שיינתן, התשלום יועבר לנותן השירות בברטיס אשראי לפני קבלת השירות בפועל.

12. רופא עד הבית

- א. בהמשך לייעוץ רפואי טלפוני, ובכפוף לקביעת רופא מייעץ, במידה וקיים צורך, יישלח רופא לביקור בית לבדיקה רפואית ראשונית של המבוטח בתוך שעתיים מקביעה כאמור של הרופא המייעץ.
- ב. על אף האמור לעיל החברה לא תהא מחויבת למתן שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים באזור ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות החברה למנעו. במקרה זה הודעת המוקד ללקוח בזמן קריאה תשחרר את החברה ממתן שירות לפי כתב מנוי זה ומכל אחריות. למרות האמור, החברה תעשה כל מאמץ סביר לשם המשך מתן שירותיה בכל עת.
- ג. בביקור הבית (ככל שיתבצע), הרופא ינקוט בפעולות הבאות:
 - קבלת העובדות הרפואיות מהלקוח או מהוריו.
 - אבחון רפואי ראשוני ומתן תרופות ראשוניות ככל הנדרש ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם ובכפוף לכך שתרופה מתאימה תהיה זמינה בתיק התרופות.
 - מתן מרשם לתרופות בהתאם לשיקול דעתו של רופא ההסכם.
 - יפנה את הלקוח להמשך טיפול לגורם המתאים ועל פי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - בתום הטיפול יינתן תיעוד ו/או אישור סיכום ייעוץ רפואי.
- ד. בדיקת הרופא בבית תבצע במכשור רפואי בסיסי, ובכלל זאת, בסטטוסקופ, לוכד לשון, אוטוסקופ, פנס, קרדיופון, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, הכל בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.

ה. השירות ניתן בכל שטח מדינת ישראל שכתובתו מצוינת בבירור, למעט שטחי יהודה ושומרון.
ו. תשלום הלקוח בסך 39 ₪ לביקור.

13. תנאים הכרחיים לקבלת השירותים

- עברה "תקופת אכשרה" מתאריך ההצטרפות.
- ניתנה ללקוח הפניה בכתב ע"י רופא לאחד מהטיפולים המופיעים ברשימת הטיפולים.
- תשלום הפרמיה באופן רציף.
- תשלום הלקוח משולמת ע"י הלקוח (כמפורט בסעיף).
- זכויות הלקוח בתום שנה, במידה ולא ניצל את כל זכויותיו עפ"י כתב מנוי זה, לא ניתנות לצבירה.
- התיישנות תביעה - לא עברו 24 חודשים מצריכת השירות ועד להגשת התביעה בפועל.

14. תקרת החזר לכתב המנוי

- קיימת תקרת החזר כללית בגין כלל השירותים הניתנים תחת כתב מנוי זה בסך 12,000 ₪ לשנה.
- בנוסף לתקרה הכללית, קיימות תקרות החזרים המפורטות בכל סעיף בנפרד.

15. אופן קבלת השירות

- נזקק לקוח לשירות על-פי כתב מנוי זה, יפנה טלפוני לקו השירות. הלקוח מתחייב למסור לקו השירות את כל הפרטים הנדרשים, לרבות פרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק הלקוח לשירות, ככל שיתבקש.
- קו השירות הטלפוני יפעל כל יום החל משעה 9:00 ועד 16:00 יומי שישי וערבי חג במתכונת מצומצמת. ייתכנו שינויים בשעות הפעילות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- החברה רשאית לשנות את מספר הטלפון של קו השירות, והודעה על כך תימסר ללקוח.
- הלקוח מתחייב להציג תעודה מזהה לנותן השירות טרם קבלת השירותים המפורטים בכתב מנוי.
- ההגעה למקום קבלת השירות תהיה על חשבון הלקוח, והוא לא יהיה זכאי לכל החזר בגין כך.
- במקרה של ביטול לקבלת שירות - לא הודיע הלקוח על בקשתו לביטול או הודיע על כך במועד המאוחר מ- 48 שעות מפנייתו לקבלת השירות, תהיה החברה זכאית לדרוש ממנו את תשלום הלקוח הקבוע בתעריף המכון בגין השירות אותו ביקש.
- בפניית לקוח לנותן שירות אחר – האחריות לתיאום ביצוע השירות חלה על הלקוח בלבד.
- הלקוח ישלם ישירות לנותן שירות אחר ממנו קיבל את השירות את מלוא הסכום שנקבע ביניהם.
- הלקוח יהיה זכאי לקבל החזר מהחברה בהתאם לשירות שסופק לו בפועל על ידי נותן שירות אחר, וזאת בתוך 30 ימים ממועד קבלת השירות בפועל, ובכפוף לאישור החברה מראש, והכל בהתאם לזכאות הלקוח ע"פ התנאים המפורטים בכתב מנוי זה.

16. אחריות

- לחברה לא תהא כל אחריות כלפי הלקוח בקשר עם התחייבויותיהם וחובותיהם של הספקים שבהסדר, וכן נותני שירותים ורופאים, מרפאות ומכונים שאינם בהסדר, לרבות טיב השירותים, תיאום השירותים, חובתה של החברה לשפות את הלקוח בגין השירותים שקיבל שלא באמצעות נותני השירות (לפי המפורט לעיל), הלקוח מוותר על כל טענה, דרישה ותביעה נגד החברה בקשר עם התחייבויותיהם וחובותיהם של נותני השירות שבהסדר לרבות מטפלים, מכונים, מרפאות, ורופאים וכן שאינם בהסדר.
- מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר בזה כי החברה אינה המעסיקה של נותני השירות שבהסדר ו/או של רופאים, מטפלים, מרפאות ומכונים שאינם בהסדר, החברה לא תהא אחראית כלפי כל מאן דהוא, לרבות הלקוח, בגין כל נזק, הפסד, אובדן, הוצאה לרבות רשלנות מקצועית או אחרת או תוצאה אחר, מכל מין וסוג שהוא, לרבות שכ"ט עו"ד, שיגרמו לגוף או לרכוש של מאן דהוא, לרבות הלקוח, בין במישרין ובין בעקיפין, בקשר עם השירותים, לרבות בגין אי מתן השירותים ו/או בגין מעשה או מחדל של הספק, נותני השירות ורופאים, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות, ולרבות נזקים בחצרי נותני השירות ו/או חצרי רופאים, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות.

17. חריגים

- הלקוח לא יהיה זכאי לשירותים ו/או לשיפוי או החזר הוצאות שהוצאו בגינם, כולם או מקצתם, בכל עניין הקשור ו/או הנובע מהמקרים הבאים:
 - פגיעה בפעילות נותן השירות או בחלק משמעותי ממנה הנובע מכוח עליון לרבות אך לא מוגבל למלחמה ו/או רעידת אדמה ו/או שביתה. סכסוכי עבודה, מהומות, או כל גורם אחר שאינו בשליטת נותן השירות.
 - השירות אינו כולל הוצאות של הלקוח בגין רכישת תרופות, ניתוחים, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי נותן השירות לצורך (המשך ו/או) הטיפול, למעט השירותים המופיעים בכתב המנוי.

18. דמי מנוי

- שיעור דמי המנוי קבועים כבתעריפון.
- דמי המנוי ישולמו בכל 1 לחודש.
- דמי מנוי שלא ישולמו מעבר ל- 3 חודשים רצופים מבטלת הלכה למעשה את הכיסוי הניתן על פי כתב המנוי ולא תהיה ללקוח כל טענה כספית או אחרת במידה והפיגור בתשלום יגרם לביטול הכיסוי.
- אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:
 - החברה תהיה זכאית לבטל את כתב המנוי על-פי נספח זה.
 - מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא שולמו דמי המנוי, כולם או מקצתם במועד, יתווספו לסכום שבפיגור וכחלק בלתי נפרד הימנו הפרשי וכן ריבית כפי שתקבע על-ידי החברה באותה עת, מיום היווצר הפיגור ועד לפירעונו בפועל לחברה, ובלבד ששיעור הריבית לא יעלה על שיעור הריבית המרבי בהתאם לחוק הריבית, התשי"ז-1957.
- החברה רשאית להעלות את מחיר דמי המנוי כתב המנוי אחת לשנה בשיעור שלא יעלה על 5%. שיעור זה ניתן לצבירה בין השנים.

* ההנחה הניתנת בעת ההצטרפות הינה לשנה אחת בלבד, החברה רשאית להאריך באופן אוטומטי את ההנחה בכל שנה

19. תנאי הצמדה

- א. כל הסכומים הנקובים בכתב המנוי ו/או בתשלום הלקוח, ולרבות דמי מנוי, סכומי השיפוי יהיו צמודים למדד. חישוב ההצמדה יעשה בהתאם ליחס שבין המדד החדש ובין המדד הבסיסי.
- ב. המדד הבסיסי - יהיה המדד המחירים לצרכן.
- ג. המדד החדש יהיה כמפורט להלן:
בכל הנוגע לתשלום דמי המנוי - המדד החדש יהיה המדד האחרון הידוע בראשון לכל חודש שבו מתבצע תשלום דמי המנוי.
לגבי כל סכום אחר הנקוב בכתב המנוי - המדד החדש יהיה המדד האחרון הידוע במועד ביצוע התשלום על-ידי הספק ו/או הלקוח, לפי העניין, ובלבד שלא יפחת מהמדד הבסיסי.

20. שונות

- א. התנאים המפורטים בנספח ההתקשרות מהווים חלק בלתי נפרד מכתב מנוי זה.
- ב. כל התשלומים על פי כתב מנוי זה ונספח ההתקשרות כוללים מע"מ כחוק. במידה ויחול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.
- ג. הודעות שנשלחו ללקוח, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ו/או הודעות שנשלחו ללקוח, באמצעות הודעה אלקטרונית למכשיר טלפון נייד או בדואר אלקטרוני יחשבו כהודעות שנמסרו ללקוח.
- ד. הלקוח והחברה מתחייבים להודיע על כל שינוי בכתובתם ולא תישמע מפייהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
- ה. רישומי החברה יהוו ראיה חלוטה לאמור בהם.
- ו. השירות ניתן ללא מעורבות חברת ביטוח והאחריות על השירות תינתן על ידי ספק השירות, לרבות במקום שבו השירות בוצע בפועל על-ידי ספקי משנה הפועלים מטעמו, והכל בכפוף לתנאי כתב המנוי.
- ז. ספק השירות מתחייב כי: 1. השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות; 2. תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות.
- ח. במידה ותובע הלקוח את החברה לקבלת שירות שבו קיימים 2 מסלולים (נותן שירות שבהסדר ושלא בהסדר), ונבצר מהחברה לספק ללקוח את שירותיו של נותן השירות שבהסדר, תשפה החברה את הלקוח בכפוף לסעיף הנתבע בכתב המנוי.

21. תוקף כתב המנוי

- א. כתב המנוי ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע וכל עוד דמי המנוי משולמים במלואם.
- ב. לעניין תוקפו של כתב המנוי יחולו ההוראות בדבר תוקפו, ביטולו ושינויו של טופס ההצטרפות אליו הוא מצורף, כפי שהן קבועים בתנאים הכלליים של כתב המנוי ובהתאם להוראות הדין. על אף האמור לעיל, ועל אף ההוראות בדבר תוקפו של כתב המנוי הקבועות בתנאים הכלליים כאמור, תהיה החברה רשאית לבטל את כתב המנוי אם יוחלט על ידיה לבטלו או שלא לחדשו, מכל סיבה ולפי העניין, לכלל הלקוחות במקרה של סיום ההתקשרות בין החברה לספק השירות במידה שלא הגיעה החברה להסדר עם ספק שירות חלופי, במקרה זה תינתן ללקוחות הודעה מוקדמת בת 60 יום אשר תועבר ללקוחות על ידי החברה ו/או ספק השירות.
- ג. **ביטול על ידי הלקוח:** מובהר כי הלקוח זכאי לבטל את כתב המנוי בכל עת. הביטול יהיה בתוקף בסיום חודש קלנדרי מקבלת הודעת הלקוח בחברה. ככל ששולמו על ידי הלקוח תשלום בגין כתב המנוי בגין התקופה שלאחר הביטול, יוחזר ללקוח החלק היחסי של התשלום ששילם בגין התקופה שלאחר ביטול כתב המנוי. כתב המנוי יבוטל בתוך 3 ימי עסקים ממועד מסירת הודעת הביטול לחברה. ככל שהודעת הביטול נשלחה בדואר רשום, יבוטל כתב המנוי בתוך 6 ימי עסקים ממועד משלוח הודעת הביטול. מובהר, כי לא יגבו מהלקוח דמי ביטול בגין ביטול כתב המנוי בתוך 30 ימים ממועד ההצטרפות, וככל שנצרכו שירותים, יישא הלקוח בעלויות בגין השירותים.
- ד. **ביטול על ידי החברה:** החברה רשאית לבטל כתב מנוי זה בכל עת ומכל סיבה ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב המנוי בכתב ללקוחותיה 30 ימים טרם הפסקתו. ביטלה החברה את כתב המנוי מכל סיבה שהיא, יופסקו התשלומים החודשיים מיום הודעת החברה על הפסקת השירות.
- ה. בנוסף לאמור בתנאים הכלליים של טופס ההצטרפות אליה מצורף כתב מנוי זה, תוקפו של כתב המנוי, ביחס לכל אחד מהלקוחות, יפוג מאליו עם הפסקת תשלום מלוא או חלק דמי המנוי לחברה במועדם בהתאם לחוק.

להסרת כל ספק יובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תקפו של כתב מנוי זה, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאות של הלקוח לקבלת השירותים על-פי כתב מנוי זה.

22. מקום השיפוט

- מקום שיפוט הסמכות המקומית הבלעדית לדון בכל מחלוקת בין הצדדים בקשר עם כתב מנוי זה מסורה אך ורק לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל אביב ולהם בלבד.