

# כתב שירות רפואה פרטית – Quality of Life

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

## 1. הגדרות

- א. על הוראות כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:
- ב. "החברה" - הרופא שלי בע"מ ח.פ. 516092244.
- ג. "ספק השירות" או "הספק" - הגוף עמו התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.
- ד. "רופאי הסדר" - רופאים הפועלים במרכזים רפואיים איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) או הפועלים ישירות מול החברה עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.
- ה. "נותני השירות" - רופאי הסדר, מכוני הסדר, וכל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.
- ו. "מטפלים שבהסדר" - מטפלים הפועלים במרכזים איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) או הפועלים ישירות מול החברה עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.
- ז. "מכוני הסדר" – מכונים או מרפאות איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.
- ח. "נותן שירות אחר" - נותן שירות שאינו בהסדר.
- ט. "מוקד השירות" או "המוקד" - קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו ייוסדו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על-פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות 072-3972396.
- י. "טופס הצטרפות" - דף המצורף לכתב שירות זה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח לרבות שם הלקוח, פרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה ומהווה חלק אינטגרלי מכתב השירות.
- יא. "מנוי" - אדם אשר התקשר עם החברה ופרטיו רשומים בטופס הצטרפות, שמו נקוב בטופס הצטרפות כמנוי בכתב השירות ואשר שולמו עבורו כל דמי הפרמיה, והינו זכאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות.
- יב. "דמי מנוי" - הסכום המצויין במחירון המצורף לכתב שירות זה (להלן "המחירון") על פי כתב שירות זה. את סכום זה על המנוי לשלם לחברה מידי חודש, כתנאי לקבלת השירותים בגין כתב שירות זה.
- יג. "השירותים" או "השירותים" - שירותי הרפואה ו/או טיפולים הכלולים במפורש בכתב שירות זה, ובהתאם לתיאור המפורט בצידם שינתנו למנוי על פי הוראות כתב שירות זה.
- יד. "המועד הקובע" - מועד כניסתו לתוקף של כתב השירות, לגבי המנוי, כפי שמופיע בטופס הצטרפות בכפוף לתקופת אכשרה.
- טו. "השתתפות עצמית" - סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו לשם קבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות וישולמו ישירות לספק כמפורט בהמשך.
- טז. "תעריף מכון הסדר" תעריף שסוכם בין מכון הסדר, רופאי הסדר, מטפלי הסדר, או כל גורם אחר שעמו החברה התקשרה למתן שירות בכתב שירות זה.
- יז. "התייעצות רפואית" - פגישה ראשונה עם רופא מומחה בישראל לצורך התייעצות.
- יח. "חוות דעת נוספת" - התייעצות שנייה או יותר, מעבר להתייעצות רפואית הראשונה הקשורה לאותה בעיה רפואית שבגינה ביצע המנוי 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.
- יט. "בדיקות אבחנתיות" - בדיקה רפואית אצל רופא/מכון רפואי מורשה בישראל, בבדיקות רפואיות אשר נדרשות על פי הפניה בכתב של רופא בישראל לצורך אבחון מחלתו של הלקוח וכמפורט בסעיפים 3-5
- כ. "בדיקה נוספת" – בדיקה אבחנתית או בדיקה לרפואה מונעת - שנייה או יותר, מעבר לבדיקה רפואית הראשונה הקשורה לאותה בעיה רפואית שבגינה ביצע המנוי 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.
- כא. "שנה" - הימים בשנה קלנדרית בין הראשון לינואר ועד ה-31 לדצמבר של אותה שנה או המתחילה מהמועד הקובע.
- כב. "תקופת אכשרה" - תקופה המתחילה במועד כניסתו לתוקף של כתב השירות לגבי המנוי כפי שנקבע בטופס הצטרפות, ומסתיימת בתום 90 יום ממועד כניסת כתב השירות לתוקף לגבי המנוי למעט אם צוין אחרת, שבמהלכה לא יהיה זכאי המנוי לקבלת השירותים מכוח כתב השירות. תקופת האכשרה תחול לגבי כל מנוי פעם אחת בתקופה שבה הוא מנוי ברצף, ותחול מחדש בכל פעם שהמנוי יצורף לכתב השירות מחדש, בתקופות בלתי רצופות. הספק לא יספק שירות כמפורט בכתב שירות זה לפני תום תקופת האכשרה.
- כג. טיפולי רפואה משלימה- טיפולים אשר ניתנים במסגרת כתב השירות, והמפורטים בסעיף 8 על פי התנאים הקבועים בסעיף.
- כד. "פיסיולוג" מי שרשום בפנקס הפסיכולוגים ברישום שאינו זמני כפיסיולוג או עובד סוציאלי קליני הרשאים על פי הדין בישראל ליתן את השירות למנוי.
- כה. "דיאטן" - דיאטן קליני בעל הסמכה רשמית, אשר ספק השירות התקשר עימו בהסכם למתן השירות למנויו.
- כו. "תזונאי" - תזונאי בעל הסמכה רשמית, אשר ספק השירות התקשר עימו בהסכם למתן השירות למנויו.
- כז. ריפוי בעיסוק למבוגרים מתבצע על ידי מרפא בעיסוק, איש מקצוע אשר קיבל הכשרה ייעודית בתחום.
- כח. "תא חמצן בלחץ מתון" - תא שלתוכו מזרימים חמצן טהור בלחץ גבוה מהלחץ האטמוספרי. מבוסס בשיטת טיפול הקרויה רפואה היפרברית שמטרתה להזרים חמצן רב למחזור הדם ולרקמות.

## 2. ייעוצים עם רופאים מומחים

- א. רשאי המנוי לבחור את קבלת השירות באחת מהחלופות כדלהלן: קבלת השירות על-ידי רופא שבהסדר או קבלת השירות בידי נותן שירות אחר.
- ב. המנוי זכאי לעד 5 התייעצויות רפואיות בשנה עם רופאים מומחים, (עד 4 בידי נותן שירות אחר) למעט ייעוצים עם רופא נשים בטיפולים שגרתיים, רופא משפחה, רופא כללי, רופא שיניים ורופא ילדים.
- ג. המנוי לא זכאי להחזר על ייעוץ לצורך מתן חוות דעת משפטית.
- ד. בחר המנוי לקבל שירות בידי נותן שירות אחר, החברה תחזיר למנוי 80% מעלות הייעוץ, אך לא יותר מ-800 ₪ לייעוץ.
- ה. "חוות דעת נוספת" החברה תשלם 50% מעלות הייעוץ לא יותר מ-400 ₪ לייעוץ.

  - ו. השתתפות החברה בעלויות תתבצע בכפוף להצגה ומסירת חשבונית / קבלה במקור.
  - ז. במידה ויבחר הלקוח לקבל את הזיכוי בגין הייעוץ מקופת החולים בה הוא חבר ולא ידרוש החזר כספי על פי כתב השירות יהיה זכאי הלקוח להחזר נוסף מעבר להחזר של קופת החולים לכיסוי מלא של עלות הייעוץ הרפואי ועד לתקרה של 300 ₪.
  - ח. בחר המנוי בשירות ייעוץ עם רופא הסדר, **השירות יתבצע תוך 48 שעות** מתאריך אישור התביעה דרך ביה"ח מדיקל סנטר – הרצליה (או בכל ספק שירות אחר ראוי שהחברה תבחר) בהשתתפות עצמית של הלקוח בסך 20% מתעריף מכון ההסדר.
  - ט. תקופת האכשרה בסעיף זה הינה 3 חודשים.

## 3. בדיקות אבחנתיות

- א. מנוי שניתנה לו הפנייה בכתב מרופא לקבלת בדיקות רפואיות אבחנתיות הבאות: MRI ו-CT יהיה זכאי לעשותן על פי כתב השירות באמצעות מכון ההסדר או לקבל החזר הוצאות בגין זאת עד לסך של 12000 ש"ח לכל שנת שירות ולכל הבדיקות כדלהלן המופיעות בכתב שירות זה. **ובכל מקרה לא יותר מסכום ההחזר המרבי הנקוב לכל בדיקה אבחנתית.**
- ב. בחר המנוי לקבל שירות דרך מכון שבהסדר, השירות יתבצע בתור במסלול מהיר בהשתתפות עצמית של המנוי בסך 20% מתעריף מכון ההסדר.
- ג. בעבור בדיקות CT, PET, MRI, אצל נותן שירות אחר, תחזיר החברה 80% מההוצאות, ועד לתקרה של 4300 ₪ לבדיקה.
- ד. בחר המנוי לקבל שירות דרך נותן שירות אחר, תחזיר החברה 80% מההוצאות, ועד לתקרה של 1300 ₪ לאחר תשלום ההשתתפות העצמית בסך 20%.
- ה. החברה תשלם עד לתקרה שנתית של 4300 ₪ לכל הבדיקות האבחנתיות לכל שנת שירות.

  - ו. "בבדיקה נוספת" - בהסדר: השתתפות העצמית תהיה בסך 40%. לא בהסדר: השתתפות עצמית בסך 40% ועד לתקרה של 50% מהתקרה המצוינת בהתאם לבדיקה
  - ז. השתתפות החברה בעלויות תתבצע בכפוף להצגה ומסירת חשבונית / קבלה במקור.
  - ח. תקופת האכשרה 3 חודשים.

## 4. חריגים בבדיקות אבחנתיות

- א. בדיקת קולונוסקופיה וירטואלית, בדיקת סקר המוח - המנוי יהיה זכאי לבדיקה אחת ל-36 חודשים, ולפי התנאים המפורטים בסעיף 3.3 ו 3.3.
- ב. בבדיקת MRI – נשים שעברו הגדלת חזה לא זכאיות לבדיקה במעקב שגרתי.
- ג. בדיקת C.T קרדיאלי: אצל נותן שירות אחר שאינו בהסדר, תחזיר החברה 80% מההוצאות ועד לתקרה של 3000 ₪. כמו"כ זכאי המנוי לבדיקה זו אחת לשלוש שנים, ורק בתנאים להלן: מנוי מעל גיל 45, עם לחץ דם- מעל 150/95 טריגליצרידים- מעל 300, LDL- מעל 185 ו- BMI - מעל 33.

## 5. בדיקות לרפואה מונעת

- א. מנוי מעל גיל 45 יהיה זכאי לבדיקות לרפואה מונעת כגון: ממוגרפיה, אולטרא-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 ודינאמי, 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, כבד, הטחול, דופלר ורידים.
- ב. בחר המנוי לקבל שירות דרך מכון שבהסדר, השירות יתבצע עד 5 ימים (מאישור התביעה) בהשתתפות עצמית של המנוי בסך 20% מתעריף מכון ההסדר.
- ג. במידה ויבחר המנוי לבצע את הבדיקות הנ"ל אצל נותן שירות אחר שאינו בהסדר, תחזיר החברה 80% מההוצאות ועד לתקרה של 1300 ₪ לבדיקה.
- ד. החברה תשלם עד לתקרה שנתית של 4300 ₪ לכל הבדיקות לרפואה מונעת לכל שנת שירות.
- ה. "בבדיקה נוספת" - בהסדר: השתתפות העצמית תהיה בסך 40%. לא בהסדר: השתתפות עצמית בסך 40% ועד לתקרה של 50% מהתקרה המצוינת בהתאם לבדיקה.

  - ו. השתתפות החברה בעלויות תתבצע בכפוף להצגה ומסירת חשבונית / קבלה במקור.
  - ז. תקופת האכשרה הינה 3 חודשים.

## 6. טיפול פסיכולוגי

- א. המנוי זכאי לפגישות אישיות עם פסיכולוג למבוגרים שבהסדר בלבד אשר יבוצעו במהלך התקופה בה נספח כתב השירות הינו בתוקף ולאחר תקופת האכשרה על פי הוראות נספח כתב השירות.
- ב. המנוי זכאי ל-14 מפגשים עם פסיכולוג בשנה קלנדרית, אשר כל מפגש לא יופחת מ 45 דק'.
- ג. הטיפול יינתן בשתי אופנים לבחירת המנוי - בקליניקה, ובבית הלקוח.
- ה. השתתפות עצמית בקליניקה: 130 ₪.
- השתתפות עצמית בבית הלקוח: סכום משתנה בהתאם לספק כלל שיינתן.

## 7. ייעוץ דיאטטי/ תזונאי

- א. המנוי זכאי לפגישות אישיות עם יועץ דיאטטי או תזונאי שבהסדר בלבד אשר יבוצעו במהלך התקופה בה נספח כתב השירות הינו בתוקף ולאחר תקופת האכשרה על פי הוראות נספח כתב השירות.
- 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 המנוי
- ד. המנוי זכאי ל-3 מפגשים עם יועץ דיאטטי או תזונאי בשנה קלנדרית, אשר כל מפגש לא יופחת מ 45 דק'.
- ה. הטיפול יינתן בשתי אופנים לבחירת המנוי - בקליניקה, או בשיחת וידאו / זום.
- ו. השתתפות עצמית בשתי האופנים היא 80 ₪.

## 8. טיפולי פיזיותרפיה ורפואה משלימה

- א. המנוי זכאי ל-12 טיפולי פיזיותרפיה בשנה או רפואה משלימה כגון: שיאצו, דיקור, רפלקסולוגיה, דיקור סיני, טיפול טווינה, טיפול נטורופתיה, עיסוי רפואי, עיסוי רקמות עמוק, פרחי באך, טיפול אירודודה, הומאופתיה, לומי לומי, פלדנקרייז, רייקי.
- ב. זכאי המנוי לשירותים הנ"ל עם נותני שירות שבהסכם בלבד. המנוי יישא בהשתתפות עצמית של 65 ₪.
- ג. בחלק מהטיפולים, ככל שיינתן, קיימת אופציה לטיפול עד הבית בתוספת תשלום. תשלום זה ייקבע בהתאם לספק.
- ד. הזכאות תינתן רק בכפוף להפניית רופא.
- ה. המנוי לא יחויב לשירות כולו או מקצתו בכל עניין הקשור או הנובע מהמקרים הבאים: בעיית השמנת יתר, שינוי במשקל, בעיות התמכרות כלשהן (סמים, אלכוהול, עישון).
- ו. תקופת האכשרה הינה 3 חודשים.

## 9. ריפוי בעיסוק

- א. המנוי זכאי לטיפול ריפוי בעיסוק למבוגרים עם מרפא בעיסוק שבהסדר בלבד אשר יבוצעו במהלך התקופה בה נספח כתב השירות הינו בתוקף ולאחר תקופת האכשרה על פי הוראות נספח כתב השירות.
- ב. המנוי זכאי ל-12 טיפולים ריפוי בעיסוק בשנה קלנדרית.
- ג. הטיפולים יינתנו בשתי אופנים לבחירת המנוי - בקליניקה, או בבית הלקוח.
  1. השתתפות עצמית בקליניקה: 90 ₪.
  2. השתתפות עצמית בבית הלקוח: סכום משתנה בהתאם לספק כלל שיינתן.

## 10. בדיקות שמיעה למבוגרים

- א. המנוי זכאי לטיפול בבדיקת שמיעה למבוגרים עם מכון שבהסדר בלבד, אשר יבוצעו במהלך התקופה בה נספח כתב השירות הינו בתוקף ולאחר תקופת האכשרה על פי הוראות נספח כתב השירות.
- ב. המנוי זכאי לבדיקת שמיעה אחת בשנה קלנדרית.
- ג. הטיפולים יינתנו רק בקליניקה.
- ד. ההשתתפות העצמית תהיה בסך 90 ₪.

## 11. אביזרים אורתופדיים

- א. המנוי זכאי להחזר הוצאות בגין רכישת אביזר אורתופדי וזאת רק לאחר התרחשות תאונה (ולא מחלה) שקרתה לאחר הצטרפות המנוי לכתב השירות.
- ב. המנוי יזוכה בהחזר ההוצאות בגובה 80% מסכום הרכישה של אביזרים אורתופדיים ועד תקרה שנתית בסך 600 ש"ח ולאחר תשלום השתתפות עצמית בסך 20%.
- ג. לא יינתן החזר על אביזר שעולה פחות מ-250 ₪.
- ד. החברה תישא בהוצאות של רכישה אחת בכל שנת שירות.
- ה. השתתפות החברה בעלויות תתבצע בכפוף להצגה ומסירת חשבונית / קבלה במקור.
- ו. תקופת האכשרה הינה 12 חודשים.

## 12. תא חמצן בלחץ מתון

- א. המנוי זכאי ל-10 טיפולים בתא חמצן בלחץ נמוך עם נותן שירות שבהסדר בלבד, אשר יבוצעו במהלך התקופה בה כתב השירות הינו בתוקף.
- ב. השירות כולל בניית סדרת טיפולים אישית לא פחות מ-45 דק' לטיפול השירות, ניתן ע"י מכוני שבהסדר לא תחת רפואה קונבנציונלית ובאחריות המנוי. יש אפשרות להשגחת רופא בתוספת תשלום.
- ג. השתתפות עצמית לכל טיפול הינה בסך 190 ₪.
- ד. תקופת אכשרה של 3 חודשים.

## 13. פינוי באמבולנס

- א. המנוי זכאי לנייד באמבולנס רפואי (לא טיפול נמרץ) פעמיים בשנה בתיאום מראש.
- ב. ההעברה ממיון לבית חולים או העברה מבית חולים אחד לאחר, העברה ממוסד סיעודי לבית חולים, או מבית אבות לבית חולים.
- ג. למען הסדר ספק, במקרה בו קופת חולים תיתן למקבל השירות החזר חלקי, מתוך עלות הפינוי, נותן השירות ישפה את מקבל השירות על יתרת סכום הפינוי.
- ד. תביעה ראשונה עד 30 ק"מ ללא השתתפות עצמית, מעל 30 ק"מ השתתפות עצמית בסך 11 ₪ לכל 1 ק"מ נוסף.
- ה. תביעה שניה עד 10 ק"מ ללא השתתפות עצמית, מעל 10 ק"מ השתתפות עצמית בסך 11 ₪ לכל 1 ק"מ נוסף.
- ו. תקופת אכשרה של חצי שנה בין תביעה ראשונה לתביעה שניה.
- ז. תקופת אכשרה של 3 חודשים.

## 14. תנאים הכרחיים לקבלת השירות סעיפים 11-2

- א. עברה "תקופת אכשרה" מתאריך ההצטרפות.
- ב. ניתנה למנוי הפניה בכתב ע"י רופא לאחת מהטיפולים המופיעים ברשימת הטיפולים. (למעט טיפול בתא חמצן)
- ג. תשלום הפרמיה באופן רציף.
- ד. השתתפות עצמית משולמת ע"י המנוי. (במפורט בסעיף)
- ה. זכויות המנוי בתום שנה, במידה ולא ניצל את כל זכויותיו עפ"י כתב שירות זה, לא ניתנות לצבירה.

## 15. תקרת החזר לכתב השירות

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

## 16. אופן קבלת השירות

- א. פניה טלפונית למוקד - נזקק מנוי לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות. המוקד יבקש פרטים מזהים וכן פרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש.
- ב. מוקד השירות הטלפוני יפעל כל יום החל משעה 9.00 ועד 18.00 יומי שישי וערבי חג במתכונת מצומצמת. ייתכנו שינויים בשעות הפעילות.
- ג. החברה רשאית לשנות את מספר הטלפון של מוקד השירות, בתיאום ובאישור החברה, ובלבד שתמסור על כך הודעה למנויים.
- ד. יש להציג תעודה מזהה לנותן השירות טרם קבלת השירותים המפורטים בכתב שירות.
- ה. ההגעה למקום קבלת השירות תהיה על חשבון המנוי.
- ו. במקרה של ביטול לקבלת שירות - לא הודיע המנוי על בקשתו לביטול או הודיע על כך במועד המאוחר מ-48 שעות מפנייתו לקבלת השירות, תהיה החברה זכאית לדרוש ממנו את ההשתתפות עצמית הקבועה בתעריף מכון ההסדר בגין השירות אותו ביקש.
- ז. בפניית לקוח לנותן שירות אחר - האחריות לתיאום ביצוע השירות חלה על הלקוח בלבד.
- ח. הלקוח ישלם ישירות לנותן שירות אחר ממנו קבל את השירות את מלא הסכום שנקבע ביניהם.
- ט. החברה תחזיר ללקוח בהתאם לשירות אותו קיבל בתוך 30 יום מהגשת התביעה ובהתאם לזכאותו ע"פ התנאים המפורטים לעיל.

## 17. אחריות

- א. לחברה לא תהא כל אחריות כלפי המנוי בקשר עם התחייבויותיהם וחובותיהם של הספקים שבהסדר, וכן נותני שירותים ורופאים, מרפאות ומכונים שאינם בהסדר, לרבות טיב השירותים, תאום השירותים, חובתה של החברה לשפות את המנוי בגין השירותים שקיבל שלא באמצעות נותני השירות (לפי המפורט לעיל), המנוי מוותר על כל טענה, דרישה ותביעה נגד החברה בקשר עם התחייבויותיהם וחובותיהם של נותני השירות שבהסדר לרבות מטפלים מכונים, מרפאות, ורופאים וכן שאינם בהסדר.
- ב. 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 המנוי, בגין כל נזק, הפסד, אבדן, 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 המנוי, 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.

## 18. חריגים

- המנוי לא יהיה זכאי לשירותים ו/או לשיפוי או החזר הוצאות שהוצאו בגינם, כולם או מקצתם, בכל עניין הקשור ו/או הנובע מהמקרים הבאים:
- א. 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.
  - ב. השירות אינו כולל הוצאות של המנוי בגין רכישת תרופות, ניתוחים, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי נותן השירות לצורך (המשך ו/או) הטיפול, למעט השירותים המופיעים בכתב השירות.

## 19. דמי מנוי

- א. שיעור דמי המנוי קבועים כבמחירון.
- ב. דמי המנוי ישולמו בכל 1 לחודש.
- ג. דמי מנוי שלא ישולמו מעבר ל-3 חודשים רצופים מבטלת הלכה למעשה את הכיסוי הניתן על פי כתב השירות ולא תהיה למנוי כל טענה כספית או אחרת במידה והפיגור בתשלום יגרום לביטול הכיסוי.
- ד. אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי: 1. החברה תהיה זכאית לבטל את כתב השירות על-פי נספח זה. 2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא שולמו דמי המנוי, כולם או מקצתם במועד, יתווספו לסכום שבפיגור וכחלק בלתי נפרד הימנו הפרשי וכן ריבית כפי שתיקבע 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.
- ה. החברה רשאית להעלות את מחיר דמי המנוי כתב השירות 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

## 20. תנאי הצמדה

- א. כל הסכומים הנקובים בכתב השירות ו/או בהשתתפות עצמית, ולרבות דמי מנוי, סכומי השיפוי יהיו צמודים למדד. חישוב הצמדה 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 מבוצע תשלום דמי המנוי.  
לגבי כל סכום אחר הנקוב בכתב השירות - המדד החדש יהיה המדד האחרון הידוע במועד ביצוע התשלום על-ידי הספק ו/או המנוי, לפי העניין, ובלבד שלא יפחת מהמדד הבסיסי.

21. שונות

- א. התנאים המפורטים בנספח ההתקשרות מהווים חלק בלתי נפרד מכתב שירות זה.
- ב. כל התשלומים על פי כתב שירות זה ונספח ההתקשרות כוללים מע"מ כחוק. במידה ויחול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.
- ג. הודעות שנשלחו למנוי, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ו/או הודעות שנשלחו למנוי, באמצעות הודעה אלקטרונית למכשיר טלפון נייד או בדואר אלקטרוני יחשבו כהודעות שנמסרו למנוי.
- ד. המנוי והחברה מתחייבים להודיע על כל שינוי בכתבתם ולא תישמע מפיהם 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 השירות.
- 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.

22. תוקף כתב השירות

- א. כתב השירות ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע וכל עוד דמי המנוי משולמים במלואם.
- ב. תוקף כתב השירות יפקע באופן אוטומטי בעקבות פיגור בתשלום הפרמיה החודשית מעל 3 חודשים.
- ג. לעניין תוקפו של כתב השירות יחולו ההוראות בדבר תוקפו, ביטולו ושינויו של טופס ההצטרפות אליו הוא מצורף, כפי שהן קבועים בתנאים הכלליים של כתב השירות ובהתאם להוראות הדין. על אף האמור לעיל, ועל אף ההוראות בדבר תוקפו של כתב השירות הקבועות בתנאים הכלליים כאמור, תהיה החברה רשאית לבטל את כתב השירות אם יוחלט על ידיה לבטלו או שלא לחדשו, מכל סיבה ולפי העניין, לכלל המנויים במקרה של סיום ההתקשרות בין החברה לספק השירות במידה שלא הגיעה החברה להסדר עם ספק שירות חלופי, במקרה זה תינתן 60 יום למנויים הודעה מוקדמת בת אשר תועבר למנויים על ידי החברה ו/או ספק השירות.
- ד. ביטול על ידי המנוי: מובהר כי המנוי זכאי לבטל את הכתב השירות בכל עת. הביטול יהיה בתוקף בסיום חודש קלנדרי מקבלת הודעת המנוי בחברה. ככל ששלמו על ידי המנוי תשלום בגין כתב השירות בגין התקופה שלאחר הביטול, יוחזר למנוי החלק היחסי של התשלום ששילם בגין התקופה שלאחר ביטול כתב השירות.
- ה. ביטול על ידי החברה: במקרה של ביטול ההסכם שבין החברה לבין נותני השירות שבכתב השירות מכל סיבה שהיא, רשאית החברה להפסיק מתן השירותים על פי כתב שירות זה- לאחר שהודיעה על כך בכתב ללקוחות.
- ו. החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה, ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב השירות ב"הודעה" (בהודעה, לפי סעיף 21ג') ללקוחותיה 7 ימים טרם הפסקתו. ביטולה החברה את כתב השירות מכל סיבה שהיא, יופסקו התשלומים החודשיים מיום הודעת החברה על הפסקת השירות.
- ז. בנוסף לאמור בתנאים הכלליים של טופס ההצטרפות אליה מצורף כתב שירות זה, תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו עם הפסקת תשלום מלוא או חלק דמי המנוי לחברה במועדם בהתאם לחוק
- ח. להסרת כל ספק יובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.

23. מקום השיפוט

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

24. מחירון כתב שירות רפואה פרטית Quality of Life

מחיר	סוג המנוי	השירות
110 ₪	דייר יחיד במגדלי הים התיכון	רפואה פרטית Quality of Life
195 ₪	בני זוג (עפ"י ת.ז.) במגדלי הים התיכון	

מספר מסמך 0806/1