

כתבי שירות דוקי

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

1. מבוא

- א. המנוי יהיה זכאי לשירות בכפוף לתנאים, החריגים והסייגים בכתב שירות זה.
- ב. השירות על פי כתב שירות זה ניתן על ידי מרפאות שבהסדר עם הספק, והוא ניתן במגבלות ובתנאים המפורטים בכתב שירות זה להלן.
- ג. כל האמור בכתב שירות זה בלשון יחיד משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון קבה, אלא אם כן אמר במפורש אחרת.
- ד. כותרות הסעיפים כתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמש ה לצורך פרשנות.
- ה. "קו שירות" - קו טלפון שמספרו **072-3972396** יופעל ע"י החברה עבור לקוחותיה לצורך קבלת השירות בהתאם להסכם זה.

2. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:
- א. "החברה" - הרופא שלי בע"מ ח.פ. 516092244.
 - ב. "הספק" - הגוף עמו התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בנספח כתב שירות זה.
 - ג. "מנוי" - אדם ששמו נקוב בחוזה כמי שנרכש בעבורו כתב מנוי זה.
 - ד. "רופא שיניים" - רופא שהוסמך לעבוד בישראל כרופא שיניים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ואשר שמו כלול ברשימת רופאי השיניים של משרד הבריאות.
 - ה. "מרפאת שיניים" - מרפאה המעסיקה רופא/רופאי שיניים.
 - ו. "מרפאה שבהסכם" - רופא שיניים או מרפאת שיניים עמם קשור הספק בהסכם במועד פניית המנוי למוקד. כמפורט בנספח א' לכתב השירות.

3. שירותי רפואת שיניים

- א. המנוי יהיה זכאי לטיפול שיניים באמצעות מרפאות שבהסכם בפריסה ארצית ובשעות הקבלה של המרפאות על בסיס מחירון הייחודי לתוכנית כתב השירות
- ב. השירותים האמורים בכתב שירות זה יינתנו על ידי מרפאות שבהסכם בלבד והמנוי לא יהיה זכאי להטבה כלשהי או להחזרים בגין שירותים שקיבל מגורמים אחרים.
- ג. רשימת המרפאות שבהסכם מפורטת באתר האינטרנט שכתובתו mydoctor.co.il/providers והיא ניתנת לעדכון ע"י הספק מעת לעת.
- ד. השירות יינתן בכפוף לתאום תור ישירות מול המרפאה.
- ה. שירותי חירום - השירות יינתן בימים א-ה, ביום הפנייה ו/או ביום המחרת, אך ורק בשעות הפעילות הרגילות של המרפאה.
- ו. בעת ההצטרפות המנוי לכתב השירות יבחר את המסלול המועדף עליו (כמפורט בנספח א'):
 - מסלול א' - דנטל +, אשר כולל טיפולי שיניים מורחבים (ללא אורתודונטיה).
 - מסלול ב' - דנטל גולד, אשר כולל טיפולי שיניים מורחבים ואורתודונטיה.
- ז. המנוי יהא זכאי לקבל את השירות בכל מרפאה שיבחר מתוך רשימת המרפאות שבהסכם, לאחר שהזדהה כמחזיק **כתב השירות דוקי מדיקל ודנטל + / דוקי מדיקל ודנטל גולד**. המנוי יוכל לעבור לכל מרפאה אחרת בה יחפוץ, מתוך רשימת המרפאות, ולבצע גם בה טיפולים ובתנאי כי השלים את הטיפול במרפאה בה טיפל קודם לכן וכי שילם למרפאה את מלוא התמורה בגין הטיפול.
- ח. מימוש ההטבה - לצורך קבלת מימון לאחר טיפול שיניים כאמור על המנוי לבצע את הפעולות הבאות:
 - ח.1 הגעה למרפאה, הזדהות כמחזיק כתב השירות וקבלת תוכנית טיפול מלא והצעת מחיר עפ"י מחירון השתתפות עצמית המצורף בנספח א' לכתב השירות.
 - ח.2 לאחר סגירת נושאי התשלום במרפאה יוכל המנוי להתחיל את הטיפולים.
 - ח.3 על המנוי לשלם ישירות במרפאה את סכום תוכנית הטיפול.
 - ח.4 לא יוכל המנוי לקבל כפל מבצעים ו/או הטבות ו/או הנחות.
 - ח.5 כתבי השירות מחייבים תקופת אכשרה של 3 חודשים.

4. קידום תורים מהיר

- א. המנוי זכאי לקידום תורים מהיר של בדיקות אבחנתיות מתקדמות כגון: M.R.I, C.T, PET C.T, ורפואה מונעת כגון: אולטרסאונד, פאפ סמיר וממוגרפיה
- ב. תקופת האכשרה הינה 3 חודשים.

5. טיפולי פיזיותרפיה ורפואה משלימה

- א. המנוי זכאי ל-12 טיפולים בשנה עם פיזיותרפיסט ו-6 טיפולי רפואה משלימה כגון: שיאצו, דיקור, רפלקסולוגיה, דיקור סיני, טיפול טווינה, טיפול נטורופתיה, עיסוי רפואי, עיסוי רקמות עמוק, פרחי באך, טיפול אירודודה, הומופאטיה, 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 יהא זכאי 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.

6. טיפולי תא חמצן בלחץ מתון

- א. המנוי זכאי לשלושה 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 מכונים 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.

7. תנאים הכרחיים לקבלת השירותים

- א. עברה "תקופת אכשרה" מתאריך ההצטרפות.
- ב. תשלום הפרמיה באופן רציף.
- ג. השתתפות עצמית משולמת ע"י המנוי (כמפורט בנספח א').

8. אופן קבלת השירות

- א. פניה טלפונית למוקד - נזקק מנוי לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות. המוקדן 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 וימי שישי וערבי חג במתכונת מצומצמת.
- ג. ייתכנו שינויים בשעות הפעילות של המוקד.
- ד. החברה רשאית לשנות את מספר הטלפון של מוקד השירות.
- ה. יש להציג תעודה מזהה לנותן השירות טרם קבלת השירותים המפורטים בכתב שירות.
- 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.

9. אחריות ותנאים כלליים

- א. **קבלת השירותים בעת שירות צבאי**
בעת שירות צבאי (סדיר או מילואים), חלות על המנוי הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל את המנוי או למנוע ממנו, בעת שירותו הצבאי, קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשפיע על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב מנוי זה. המידע בדבר הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי מצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

ב. אחריות החברה

1. החברה לא תהא אחראית באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים האלה:
2. הוצאות שהוציא מנוי לקבלת שירותים שלא באמצעות מרפאה שבהסכם כאמור בכתב המנוי.
3. פגיעה בפעילות הספק או מרפאות השירות או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאין בשליטת הספק או מרפאת השירות.
4. מובהר למנוי, כי רופא השיניים או מרפאות השיניים אשר ת ו את הטיפול בפועל הם בלבד יהיו אחראים לכל טיפול שיינתן על ידם. אין הספק אחראי בכל אחריות שהיא על טיפולי השיניים, על איכות מתן השירות ו/או אי מתן השירות ו/או נזק שהתרחש בחצרי ותן השירות בפועל וכי לא חלה עליו חבות כלשהי עפ"י פקודת הנזיקין ו/או על כל הוראת חוק אחרת.

7. תוקף כתב השירות

- א. כתב השירות ייבנס 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 ששולמו 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:** החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב השירות בכתב ללקוחותיה 30 ימים טרם הפסקתו. ביטלה החברה את כתב השירות מכל סיבה שהיא, יופסקו התשלומים החודשיים מיום הודעת החברה על הפסקת השירות.
 - ו. בנוסף לאמור בתנאים הכלליים של טופס ההצטרפות אליה מצורף כתב שירות זה, תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאילו 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 שירות זה, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.

8. תנאי הצמדה

- א. כל הסכומים הנקובים בכתב השירות ו/או בנספח השתתפות עצמית וגילוי נאות, 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 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.

9. 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 בכתובתם ולא תישמע מפייהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
- ה. כל הודעה לחברה לפי כתב שירות זה תימסר בכתב בלבד.
- ו. רישומי החברה יהוו ראיה חלוטה לאמור בהם.
- ז. 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.
- ח. 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; 3. השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

10. מקום שיפוט

מקום השיפוט וברירת דין מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור בכתב השירות הוא בבתי המשפט בישראל והדין החל הינו דיני מדינת ישראל בלבד.

נספח א' - השתתפות עצמית

השתתפות עצמית - טיפולים כלולים בדוקי מדיקל ודנטל +

השתתפות עצמית	סוג הטיפול
חינם	בדיקה ראשונית ומיפוי פה
90 ₪	בדיקת מומחה
170 ₪	הוספת וו לתותבת
170 ₪	הוספת שן לתותבת
290 ₪	השלמת כותרת
260 ₪	טיפול שורש 1 תעלה
260 ₪	טיפול שורש 2 תעלות
490 ₪	טיפול שורש 3 תעלות
60 ₪	כתר אקריל מבושל
חינם	כתר זמני במרפאה
2,100 ₪	כתר זירקוניה
1,190 ₪	כתר חרסינה
1,190 ₪	כתר על שתל
290 ₪	מבנה דנטטוס
390 ₪	מבנה יצוק
440 ₪	מבנה קולצר
590 ₪	מבנה על שתל
140 ₪	סתימת אמלגם משטח 1
190 ₪	סתימת אמלגם 2 משטחים
220 ₪	סתימת קולצר
290 ₪	סתימת קולצר בשן אחורית
3,200 ₪	סקלט עליון או תחתון
95 ₪	עקירה רגילה
440 ₪	עקירה כירורגית
1,650 ₪	שתל כולל כיפת ריפוי
2,860 ₪	תותבת שלמה עליון או תחתון
2,100 ₪	תותבת חלקית מאקריל
צילומי שיניים	
חינם	צילום פנורמי
חינם	צילום נשך
180 ₪	סטטוס מקבילות
140 ₪	רדיקלי רגיל
350 ₪	צילום סיטי

השתתפות עצמית – טיפולים בלעדיים לדוקי מדיקל ודנטל גולד

השתתפות עצמית	סוג הטיפול
חינם	בדיקת רופא שיניים (בדיקה אורתודנטית)
88 ₪	הסרת אבנית
95 ₪	טיפול באמצעות פריוצי'פ לשן
3,824 ₪	יישור שיניים חלקי למשנן עלומים באמצעות ברקטים קלאסיים
5,900 ₪	יישור שיניים חלקי למשנן עלומים באמצעות ברקטים קלאסיים גילאי 12-18 עלות עד 3 שנים
690 ₪	טיפול בהתקן דנטלי נשלף (אחד)

השתתפות עצמית – מדיקל

מחיר	סוג הטיפול
₪ 149	קידום מהיר של בדיקות אבחנתיות מתקדמות כגון: M.R.I, C.T, PET ועוד C.T
₪ 149	קידום מהיר של בדיקות לרפואה מונעת כגון אולטרסאונד, פאפ סמיר, ממוגרפיה
₪ 190	טיפול תא חמצן בלחץ מתון
₪ 60	טיפול רפואה משלימה עד הבית

דוקי – מחירון כתבי השירות

דוקי מדיקל ודנטל גולד	דוקי מדיקל ודנטל +
₪ 60 בלבד בתשלום חודשי למבוגר	₪ 40 בלבד בתשלום חודשי למבוגר
₪ 48 בלבד בתשלום חודשי לילד	₪ 25 בלבד בתשלום חודשי לילד

מספר מסמך: 410/21