כתב מנוי עזרה סיעודית 2024-2025

*****כתב מנוי ללא מעורבות חברת ביטוח, האחריות בגין המנוי חלה על ספק השירות והשירותים הנ"ל לא מחליפים בשום צורה ביטוח סיעודי *****

1. הגדרות

על הוראות כתב מנוי זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:

א. **"החברה"** - הרופא שלי בע"מ ח.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 בצידם 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 שיישלח 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. **"התעריפון"** - כמפורט בסעיף 14.

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:service@mydoctor.co.il / פקס: 072-397-2-395 / כתובת למשלוח דואר: רח' הגדוד העברי 5 אשדוד.

ט. **"תקופת אכשרה" -** תקופה המתחילה במועד כניסתו לתוקף של כתב המנוי לגבי הלקוח כפי שנקבע בטופס ההצטרפות, ומסתיימת בתום 6 חודשים מהמועד הקובע 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. **"חודש"**- חודש/ים קלנדרי/ים בו/בהם התקבל תשלום עבור כתב מנוי זה.

יא. **"שנה"** - הספירה מתחילה מהיום בו הצטרף הלקוח לכתב המנוי ועד משך של 365 ימים הבאים מהמועד הקובע בהם התקבל תשלום רציף עבור כתב המנוי.

יב. **"ספק השירות" או "הספק"** - הגוף ו/או הגופים עמם התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב מנוי זה.

יג. **"תשלום הלקוח"** - סכומים שהלקוח מתחייב לשאת בהם בעצמו, אשר ישולמו ישירות לספק או לחברה, כתנאי לקבלת שירותים בהתאם להוראות כתב המנוי, הכל בהתאם להחלטת החברה ובשיקול דעתה הבלעדי.

יד. **"תקרת החזר" -** כמפורט בסעיף 4

טו. **"נותני השירות"** - רופאי הסדר, מכוני הסדר או כל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.

טז. **"נותן שירות אחר"** - נותן שירות שאינו נמנה עם נותני השירות כהגדרת מונח זה לעיל.

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. **"אחות הסדר"** - אחיות איתם התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.

יט. **"מכוני הסדר"** - מכונים או מרפאות איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.

כ. **"תעריף מכון הסדר"** - תעריף שסוכם בין מכוני הסדר, רופאי הסדר או כל גורם אחר שעמו החברה התקשרה למתן שירות בכתב מנוי זה.

כא. **"יועץ נגישות בהסדר"** - יועץ נגישות מוסמך להתאמת הדירה/בית ודרכי הגישה לדירה/בית איתו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.

כב. **"מטפל זר/ מטפל סיעודי בהסדר"** - מטפל זר או מטפל סיעודי, שההתקשרות איתו נעשתה באמצעות חברת השמה או חברת סיעוד, שהתקשרה עם החברה בקשר למתן שירותים לפי כתב מנוי זה.

כג. **"המועד הקובע"** - מועד כניסתו לתוקף של כתב המנוי, לגבי הלקוח, כפי שמופיע בטופס ההצטרפות.

כד. **"קרוב מורשה"** - קרוב בדרגה ראשונה או שניה או מיופה כוח מתמשך שימונו על ידי הלקוח במועד ההצטרפות או במועד עריכת ייפוי כוח מתמשך או אפוטרופוס שימונה ללקוח על ידי בית משפט.

כה. **"מצב סיעודי"** - זכאות הלקוח למטפל סיעודי/ מטפל זר מהמוסד לביטוח לאומי - מחזיק בהיתר להעסקת מטפל זר על פי אישור בכתב ושלא נגרם בשל מצב רפואי של הלקוח שהיה קיים טרם המועד הקובע.

כו. **"מימן מולקולרי"** - טיפול משולב חמצן ומימן מולקולרי, אשר יכול להועיל לבעיות רפואיות רבות. הטיפול מועבר באמצעות מסכה לאפו של המטופל, באישור משרד הבריאות.

2. תנאים הכרחיים לקבלת השירותים

א. **חלפה "תקופת אכשרה" בהתאם להגדרתה לעיל (חלוף 6 חודשים מהמועד הקובע).**

ב. עמידה בתנאים הספציפיים לכל שירות כמפורט בתנאי השירותים להלן.

ג. תשלום דמי המנוי במועדם וכסדרם, ובאופן רציף.

ד. תשלום הלקוח משולם ע"י הלקוח (כמפורט בכל סעיף).

ה. למען הסר ספק, זכויות הלקוח בתום שנה, במידה ולא ניצל את כל זכויותיו עפ"י כתב מנוי זה, לא ניתנות לצבירה.

ו. התיישנות תביעה - לא עברו 24 חודשים מצריכת השירות ועד להגשת התביעה בפועל.

ז. הלקוח מייפה את כוחה של החברה אל מול הגורמים הרלוונטיים רשויות או מוסדות בכל ותבחר החברה בעת תביעה לברר שהלקוח עומד בתנאי זכאותו כמפורט לעיל.

3. מימוש כתב המנוי

השירותים בכתב המנוי ימומשו על ידי הלקוח או קרוב מורשה מטעמו זאת בכפוף להזדהות והמצאת מסמכים מתאימים על פי דרישת החברה להנחת דעתה לצורך ההזדהות ובהתאם להוראות כתב המנוי.

4. תקרת החזר לכתב המנוי

א. קיימת תקרת החזר כללית בגין כלל השירותים הניתנים תחת כתב מנוי זה בסך 30,000 ₪ לשנה.

ב. מבלי לגרוע מהתקרה הכללית, קיימות תקרות החזרים או תשלומים של החברה המפורטות בכל סעיף בנפרד.

5. השירותים

הלקוח יהיה זכאי, בכפוף למלוא התחייבויותיו על פי כתב מנוי זה, לרבות התנאים המפורטים בסעיפים 2-4 ו- 6-8, לקבלת השירותים כמפורט להלן:

5.1. שירותי עזר רפואיים עד לבית הלקוח

א. בכפוף לכלל התנאים שלהלן וליתר הוראות כתב המנוי, הלקוח יהיה זכאי לשירותים הבאים:

א.1. שירות הנגשת **אחות עד בית הלקוח,** בהסדר בלבד בתשלום הלקוח בסך 90 ₪ שישולם לחברה, לשם הטיפולים הבאים: בדיקת אומדנים כללית, זריקת קלקסן, בדיקת הוספיס בית, זריקת וולטרן, חבישות וטיפול בפצעים, החלפת סטומה, חבישה סטרילית של פיק ליין, עירוי רגיל / עירוי ברזל, הכנסת קטטר וזונדה.

א.2. **בדיקות מעבדה, בדיקות תרבית ובדיקות דם** עד בית הלקוח יבוצעו כחלק משירותי ההנגשה של האחות לעיל, ובכל שיידרש. תשלום בסך 350 ₪ ישולם בנוסף על ידי הלקוח ישירות לאחות (או בתשלום לאחות שישולם על ידי הלקוח באמצעות החברה). בלדרות הבדיקה למעבדה ושליחת תוצאות הבדיקה ללקוח תעשה במסגרת התשלום עבור שירות ההנגשה של האחות.

א.3. **שינוע מכשיר אולטרסאונד או רנטגן** עד בית הלקוח ממוקד על ידי מכוני הסדר עם החברה - עלות הבדיקה והשינוע 390 ₪, שישולם ישירות למפעיל המכשיר (או בתשלום שיבוצע על ידי הלקוח באמצעות החברה).

א.4. **שיקום אורתופדי מקיף ו/או שיקום נוירולוגי** עד בית הלקוח ממוקד על ידי מכוני הסדר עם החברה בתשלום סך 490 ₪ לביקור.

א.5. **קלינאי תקשורת** עד בית הלקוח ממוקד על ידי מכוני הסדר עם החברה בתשלום סך 90 ₪ לביקור.

א.6. **ריפוי בעיסוק** עד בית הלקוח ממוקד על ידי מכוני הסדר עם החברה בתשלום סך 90 ₪ לביקור.

ב. **ניתן לממש בשנה עד 10 פעמים מכלל השירותים בסעיף זה**, כאשר כל שירות שממומש נחשב כפעם אחת.

ג. למען הסר ספק יובהר, כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו **רק בחלוף תקופת האכשרה ובכפוף להוראה בכתב או הפניה בכתב מרופא קופת חולים**

5.2. טיפולי מימן מולקולרי בשילוב חמצן

א. הלקוח זכאי ל-5 טיפולים במימן מולקולרי בשילוב חמצן באישור משרד הבריאות עם נותן שירות שבהסדר בלבד, אשר יבוצעו במהלך התקופה בה כתב המנוי הינו בתוקף. הזכאות לטיפולים כאמור בסעיף זה תינתן בכל שנה קלנדרית. השירות בפרק זה כולל בניית סדרת טיפולים אישית, לא פחות מ- 45 דק' לטיפול. השירות יינתן עד בית הלקוח ע"י מכונים שבהסדר ולא במסגרת רפואה קונבנציונלית. יש אפשרות להשגחת רופא בתוספת תשלום.

ב. תשלום הלקוח לכל טיפול הינו בסך 240 ₪.

5.3. פגישה עם גריאטר/ פסיכוגריאטר

א. החברה תחזיר הוצאות בגין פגישה בת **30 דקות** עם גריאטר/ פסיכוגריאטר שנמנה על נותן שירות שבהסדר לצורך מימוש זכויות הלקוח בתחום הסיעוד ולצורך ביצוע בירור מצב רפואי של הלקוח בתחום הסיעוד.

ב. הזכאות על פי סעיף זה תינתן **פעם אחת בשנתיים**.

ג. הלקוח יישא בתשלום בגין השירותים המפורטים בסעיף זה, בסך 290 ₪ (ישולם ישירות לנותן השירות שבהסדר או שישולם על ידי הלקוח באמצעות החברה).

5.4. פגישה עם פסיכיאטר

א. החברה תחזיר הוצאות בגין פגישה עם פסיכיאטר שנמנה על נותן שירות שבהסדר לצורך אבחון ובירור מצב רפואי נפשי של הלקוח.

ב. הזכאות על פי סעיף זה תינתן **פעם אחת בשנתיים**.

ג. הלקוח יישא בתשלום בגין השירותים המפורטים בסעיף זה, בסך 450 ₪ (ישולם ישירות לנותן השירות שבהסדר או שישולם על ידי הלקוח באמצעות החברה).

ד. זכאות בסעיף זה הינה בכפוף לכך שהלקוח במצב סיעודי.

5.5. פגישה עם פסיכולוגים

א. החברה תחזיר הוצאות בגין 8 פגישות עם פסיכולוג/ עו"ס שבהסדר, וכל פגישה הינה בת 45 דקות לפחות.

ב. הזכאות על פי סעיף זה תינתן **עד 8 פגישות בכל שנה.**

ג. הלקוח יישא בתשלום בגין השירותים המפורטים בסעיף זה, בסך 190 ₪ (ישולם ישירות לנותן השירות שבהסדר או שישולם על ידי הלקוח באמצעות החברה).

ד. זכאות בסעיף זה הינה בכפוף לתקופת אכשרה של 6 חודשים ובכפוף להפניה או הוראה מרופא.

5.6. שירותי יועץ נגישות

א. בכפוף לאמור להלן, הלקוח זכאי לשירותי יועץ נגישות בהסדר לצורך ביצוע התאמות נגישות לבית הלקוח/ לדירה/ דרכי הגישה לדירה.

ב. השירות יינתן פעם אחת בלבד בכל תקופת המנוי.

ג. השירות יינתן ע"י נותן שירות שבהסדר בלבד.

ד. תשלום הלקוח בסך 120 ₪ ישולם על ידי הלקוח ישירות ליועץ הנגישות (או בתשלום ליועץ הנגישות שישולם על ידי הלקוח באמצעות החברה).

ה. למען הסר ספק יובהר כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו רק בחלוף תקופת האכשרה.

5.7. ליווי וסיוע לשם עריכת ייפוי כוח מתמשך

א. הלקוח זכאי אחת כל שלוש שנים למימון עלות עבור ליווי וסיוע של נציג מטעם החברה מול מורשה מתאים לשם עריכת ייפוי כוח מתמשך או עריכת ייפוי כוח מתמשך רפואי בפני רופא בהסדר.

ב. מימון השירותים המנויים בסעיף זה יהיה בשיעור 80% מעלותם ולא יעלה על 350 ₪

ג. למען הסר ספק יובהר כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו רק בחלוף תקופת האכשרה.

5.8. שירותי הסעה/ מונית נגישה מבית הלקוח

א. הלקוח זכאי כפוף לאמור להלן למימון הסעה/מונית נגישה למרחק של עד 20 ק"מ מביתו לפי כתובתו הרשומה בנספח ההתקשרות.

ב. החברה תחזיר ללקוח 80% מהוצאות שירותי ההסעה/מונית נגישה כאמור לעיל ולא יותר מ-180 ₪ לכל נסיעה, כנגד קבלה שיציג הלקוח.

ג. הלקוח זכאי לשירותי ההסעה/ מונית נגישה כאמור בסעיף זה **עד 5 פעמים בשנה**.

ד. למען הסר ספק יובהר, כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו **רק בחלוף תקופת האכשרה ובכפוף לכך שהלקוח "במצב סיעודי"**.

5.9. סיוע במימוש זכויות רפואיות

א. סיוע בתרגום ומילוי טפסים להגשה לשם מימוש זכויות רפואיות של הלקוח על פי הנחיות הביטוח הלאומי בתחום הסיעוד.

ב. סיוע לעורכי דין מטעם הלקוח בקבלת מידע רלוונטי למימוש זכויות רפואיות של הלקוח בתחום הסיעוד.

ג. הפניה למומחים מתאימים למימוש זכויות הלקוח בתחום הסיעוד, ממאגר החברה הרלבנטיים למקרים סיעודיים.

ד. הלקוח ישתתף בעלות השירותים בסעיף זה בסך 90 ש"ח לכל שירות שישולם לחברה.

ה. למען הסר ספק יובהר, כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו **רק בחלוף תקופת האכשרה.**

ו. השירות יינתן ע"י נותן שירות שבהסדר בלבד.

5.10. סיוע באיתור מטפל סיעודי/ זר והשגת הנחה בקרב חברות להשמת מטפלים סיעודיים/ זרים

א. החברה תסייע ללקוח באיתור מטפל סיעודי/ זר עם חברת סיעוד/ השמה שבהסדר ותסייע לו בקבלת הנחה, כמפורט להלן:

א.1. בשנת המנוי השנייה, וככל שזו רצופה לשנת המנוי הראשונה - 20% הנחה ממחיר העסקת המטפל הסיעודי/זר שבהסדר, הכולל את עלות שעות העבודה בלבד ולמעט חופשות, חגים וזכויות סוציאליות, למשך שנת העסקה אחת ולא יותר מהנחה כוללת בסך 10,000 ₪.

א.2. בשנת המנוי השלישית, וככל שזו רצופה לשנת המנוי השנייה- 30% הנחה ממחיר העסקת המטפל הסיעודי/זר שבהסדר, הכולל את עלות שעות העבודה בלבד ולמעט חופשות, חגים וזכויות סוציאליות, למשך שנת העסקה אחת ולא יותר מהנחה כוללת בסך 15,000 ₪.

א.3. בשנת המנוי הרביעית, וככל שזו רצופה לשנת המנוי השלישית- 40% הנחה ממחיר העסקת המטפל הסיעודי/זר שבהסדר, הכולל את עלות שעות העבודה בלבד ולמעט חופשות, חגים וזכויות סוציאליות, למשך שנת העסקה אחת ולא יותר מהנחה כוללת בסך 20,000 ₪.

א.4. בשנת המנוי החמישית, וככל שזו רצופה לשנת המנוי הרביעית- 50% הנחה ממחיר העסקת המטפל הסיעודי/זר שבהסדר, הכולל את עלות שעות העבודה בלבד ולמעט חופשות, חגים וזכויות סוציאליות, למשך שנת העסקה אחת ולא יותר מהנחה כוללת בסך 25,000 ₪.

א.5. **בשנת המנוי השישית, וככל שזו רצופה לשנת המנוי החמישית- 60% הנחה ממחיר העסקת המטפל הסיעודי/זר שבהסדר, הכולל את עלות שעות העבודה בלבד ולמעט חופשות, חגים וזכויות סוציאליות, למשך שנת העסקה אחת ולא יותר מהנחה כוללת בסך 30,000 ₪.**

ב. את השירותים האמורים ובסעיף זה ובכלל זה ההנחה בעלות העסקת המטפל הסיעודי/זר כמפורט בסעיף א' לעיל, יוכל הלקוח לנצל פעם אחת בכל שנות המנוי בחברה.

ג. החברה מתחייבת לעשות מאמץ לספק שירות זה ואולם, לא תהיה כל טענה או דרישה או תביעה או זכות כלפי החברה במצב של מניעה הנובעת מאירועים שלא בשליטתה ובכלל זה, מלחמה, שביתות, מצב חירום, הגבלות חוקיות שימנעו מתן השירות.

ד. כמו כן ולמען הסר ספק יובהר, כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו **רק בחלוף תקופת האכשרה ובכפוף לכך שהלקוח במצב סיעודי כהגדרתו בכתב מנוי זה**.

ה. שירות הסיוע יינתן ללא תשלום הלקוח

5.11. ביצוע מבחן רישוי שנתי (טסט) לרכב

א. הלקוח יהיה זכאי **"במצב סיעודי"** לסיוע בביצוע מבחן רישוי שנתי (טסט) לרכב **אשר רשום על שמו.**

ב. הזכאות האמורה בסעיף זה תינתן פעם בשנה בלבד ועד 3 פעמים לאורך כל תקופת המנוי.

ג. תשלום הלקוח עבור השירות המפורט בסעיף זה 90 ₪.

ד. השירות יינתן ע"י נותן שירות שבהסדר בלבד.

5.12. סיוע במילוי טפסי חשבונות שונים ויפוי כח משפטי מול הרשויות

א. החברה תסייע במילוי טפסים למתן הנחות התשלומי ארנונה, מים, חשמל ככל שתהיה זכאות לכך.

ב. השירות יינתן פעם אחת בלבד בכל תקופת המנוי.

ג. השירות יינתן ע"י נותן שירות שבהסדר בלבד.

ד. שירות הסיוע יינתן ללא תשלום הלקוח.

5.13. העברת פרטי מלווי משפחה לגורמים שונים

א. החברה תסייע בהעברת פרטיהם של המלווים של הלקוח כאנשי קשר לטיפול וסיוע ללקוח, לגורמים שונים בגון: רשויות מקומיות, ביטוח לאומי, קופת חולים.
ב. שירות זה יינתן פעם אחת בלבד בכל תקופת המנוי.
ג. שירות הסיוע יינתן ללא תשלום הלקוח.

6. אופן קבלת השירות

א. נזקק לקוח לשירות על-פי כתב מנוי זה, יפנה טלפונית 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.
ב. קו השירות הטלפוני יפעל כל יום החל משעה 9:00 ועד 16:00 וימי שישי וערבי חג במתכונת מצומצמת. ייתכנו שינויים בשעות הפעילות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.
ג. החברה רשאית לשנות את מספר הטלפון של קו השירות, והודעה על כך תימסר ללקוח.
ד. הלקוח מתחייב להציג תעודה מזהה לנותן השירות טרם קבלת השירותים המפורטים בכתב מנוי.
ה. ההגעה למקום קבלת השירות תהיה על חשבון הלקוח, והוא לא יהיה זכאי לכל החזר בגין כך.
ו. 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.
ז. בפניית לקוח לנותן שירות אחר – האחריות לתיאום ביצוע השירות חלה על הלקוח בלבד.
ח. הלקוח ישלם ישירות לנותן שירות אחר ממנו קיבל את השירות את מלוא הסכום שנקבע ביניהם.
ט. 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.
י. כל מנוי על פי כתב מנוי זה תקף עבור לקוח בודד, כך שזוג לקוחות ישלמו דמי מנוי עבור כל אחד מהם, וזאת למעט השירותים המפורטים בסעיף 5.10 – "סיוע באיתור מטפל סיעודי/ זר ומתן הנחה בקרב חברות להשמת מטפלים סיעודיים/ זרים", במקרה שבו קיבלו זוג הלקוחות מטפל סיעודי/ זר משותף, בגינו תחזיר החברה תוספת בשיעור 50% מתקרת התשלום עבור העסקת המטפל הסיעודי/ הזר, כמפורט בסעיף 5.10.

7. אחריות

ספק השירות יהיה אחראי כלפי הלקוח לגבי טיב השירותים שיינתנו על ידו ומילוי התחייבויותיו ותפקידו בהתאם לסטנדרטים מקצועיים סבירים ובכפוף להוראות כתב מנוי זה. הלקוח מוותר על כל טענה, דרישה ותביעה נגד החברה בקשר עם התחייבויותיהם וחובותיהם של נותני השירות שבהסדר וידווח לחברה באמצעות קו השירות על כל שירות שניתן שלא על פי הוראות כתב מנוי זה.

8. 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:

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 החברה או נותן שירות.
ב. 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.

9. דמי מנוי

א. שיעור דמי המנוי קבועים כתעריפון.

ב. דמי המנוי ישולמו בכל 1 לחודש בגין אותו חודש.

ג. במקרה שבו דמי מנוי לא ישולמו למשך תקופה רצופה של 3 חודשים או יותר, יבוטל כתב המנוי, וזאת מבלי לגרוע מחובתו של הלקוח לשאת בדמי המנוי בגין 3 החודשים שחלפו. ללקוח לא תהיה כל טענה כספית או אחרת במידה והפיגור בתשלום יגרום לביטול כתב המנוי.

ד. אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי: 1. החברה תהיה זכאית לבטל את כתב המנוי. 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 לכתב המנוי אחת לשנה בשיעור שלא יעלה על 5%. שיעור זה ניתן לצבירה בין השנים.

ו. ההנחה הניתנת בעת ההצטרפות הינה לשנה אחת בלבד, החברה רשאית להאריך באופן אוטומטי את ההנחה בכל שנה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

10. תנאי הצמדה

א. כל התשלומים בהתאם לכתב מנוי זה וכמפורט בנספח ההתקשרות ובכלל זאת דמי המנוי וסכומי תשלום הלקוח צמודים למדד המחירים לצרכן, כך שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס יעלו כל התשלומים המפורטים בכתב מנוי זה בהתאם לשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס

ב. מדד חדש- הוא המדד הידוע ביום תשלום דמי המנוי.
מדד הבסיס- הינו המדד שפורסם בעת ההצטרפות לכתב המנוי.

11. 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 ובכלל זה 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 מפיהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה לחברה.

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. החברה רשאית לגרוע מהרשימה שלה נותני שירות ובלבד שתדאג למצוא חלופה הוגנת ובפריסה גאוגרפית סבירה.

12. 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 הכללים 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. **<u>ביטול על ידי הלקוח:</u>** 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. **<u>ביטול על ידי החברה:</u>** 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 תוקפו של כתב מנוי זה, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאות של הלקוח לקבלת השירותים על-פי כתב מנוי זה.

13. 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.

14. תעריפון

כתב המנוי	סוג הלקוח	מחיר
עזרה סיעודית	בגיר (גיל 18 עד 64)	₪ 107
	זוג בגירים (גיל 18- 64)	₪ 190
	מבוגר (גיל 65 ועד 85)	₪ 195
	תוספת לילד (גיל 0 עד 18) לא נמכר בנפרד!	₪ 39

* דמי המנוי עבור ילדים יעודכנו עם הגעתם לגיל 18.

20-2508-17

כל הזכויות שמורות לרופא שלי בע"מ