



כתב שירות – ליווי רפואי אישי פרימיום

א. מבוא

ב. תמורת תשלום דמי ביטוח, כאמור בדף פרטי הביטוח, יהיה זכאי המנוי לשירות בכפוף לתנאים, החריגים והסייגים בכתב שירות זה. כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת, אשר תהא בתוקף בכפוף לתוקפה של תכנית הבסיס (אליה נלווה כתב שירות זה). המבטח יהיה משוחרר מכל התחייבויותיו על פי כתב שירות זה, אם תכנית הבסיס וכתב שירות זה לא היו בתוקפם המלא במועד קבלת השירות בפועל.

ג. השירות על פי כתב שירות זה ניתן על ידי ספק שירות, **שאינו החברה**, והוא ניתן במגבלות ובתנאים המפורטים בכתב שירות זה להלן.

ד. כל האמור בכתב שירות זה בלשון יחיד משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.

ה. כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמשנה לצורך פרשנות.

ו. הגדרות

בכתב שירות זה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצד:

1. **אתר האינטרנט של נותן השירות - www.femi.co.il.**
2. **"החברה" – הכשרה חברה לביטוח בע"מ.**
3. **"ספק השירות" או "הספק" – פמי פרימיום בע"מ.**
4. **"תכנית בסיס" – תכנית ביטוח בריאות תקפה אשר הופקה ע"י החברה, אשר כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת הנלווית לה.**
5. **"מנוי" – אדם ששמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמי שנרכש בעבורו כתב שירות זה.**
6. **"דף פרטי הביטוח" – מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות. בדף פרטי הביטוח יפורטו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי הביטוח והמועד הקובע.**
7. **"דמי הביטוח" – הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מדי חודש בגין כתב השירות, כנקוב בדף פרטי הביטוח.**
8. **"המועד הקובע" – מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף פרטי הביטוח.**
9. **"השתתפות עצמית" – סכומים שהמנוי מחויב לשלם, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות.**
10. **"מוקד השירות" או "המוקד" – קו טלפון שמספרו הנו 03-5688100 שיפעיל הספק בעבור המנויים, שבאמצעותו יופנו המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ו/או לעדכון בכל עת ומספרו המעודכן יהיה בהתאם למפורסם באתר האינטרנט של החברה (www.hcsra.co.il).**

11. **נותן השירות** – כל גורם המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ואשר הספק קשור עימו בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות או במועד קבלת השירות בפועל, לפי העניין.
12. **"רופא"** – מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל לפי פקודת הרופאים (נוסח חדש) התשל"ז-1976, **למעט רופא וטרינר ורופא שיניים**.
13. **"מנהל תיק אישי"** – מלווה אישי טלפוני אשר יעמוד לרשות המנוי ובעל הכשרה באחד מבין המקצועות הבאים: עו"ס/פסיכולוג/רופא/אחות, עמו קשור הספק בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.
14. **רופא מלווה אישי** – רופא מומחה האחראי מטעם הספק על ליווי המנוי ומתן ייעוץ רפואי לטיפול בבעיה הרפואית הנדון, בהתאם להוראות כתב שירות זה.
15. **עובד סוציאלי** – אדם אשר הוסמך ואושר כדין לעסוק במתן שירותים כעובד סוציאלי על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, עמו קשור הספק בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.
16. **"אחות"** – אחות שהוסמכה על ידי השלטונות המוסמכים בישראל עמה קשור הספק בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.
17. **"שנה"** ו/או **"שנת ביטוח"** – כל תקופה של 12 חודשים רצופים, כאשר השנה הראשונה מתחילה במועד הקובע.

ז. הזכאות לשירותים:

1. הזכאות לשירות ליווי רפואי פרימיום הינה בכל אחד מהמקרים הבאים
 - 1.1 מצב שבו קיים אבחון על ידי רופא או חשד רפואי (חוות דעת) מתועד על ידי רופא של מחלה ו/או בעיה רפואית מתמשכת ו/או אירוע רפואי קשה, בין אם עקב מחלה או תאונה.
 - 1.2 מצב רפואי ללא אבחנה אשר תהליך הבירור והיעוץ הרפואי לגביו, במטרה להגיע לאבחנה רפואית החל לפחות 60 יום לפני הפנייה לספק לקבלת שירותים על פי כתב השירות. על תהליך האבחון הרפואי כאמור לכלול ייעוץ אצל רופא מומחה בתחום ההתמחות הקשור למצב הרפואי ולפחות בדיקה אחת רלוונטית מתוך הרשימה להלן: בדיקת הדמיה (כגון: CT, MRI וכיו"ב, למעט צילום רנטגן רגיל בלבד) ו/או בדיקות פולשניות ו/או בדיקת מעבדה מורכבות (לא כולל בדיקות דם, צואה ושתן שגרתיות) ו/או בדיקות עזר נוספות;
 - 1.3 מצב רפואי מתועד על ידי רופא, אשר אחת הדרכים המקובלות לטיפול בו הינו באמצעות ניתוח אלקטיבי בישראל או תחליף ניתוח.
- (כל אחד מהמקרים הנ"ל יקרא להלן: **"המקרה הרפואי"**)
- 1.4 השירותים המופרטים בסעיף זה יינתנו לתקופה של 24 חודשים מיום אישור המקרה הרפואי.

1.5 תקופת הזכאות תתחיל להימנות מחדש, מקום בו המנוי פנה לקבלת שירותים מכח כתב השירות בגין בעיה רפואית אחרת מזו שניצל לגביה תקופת זכאות מלאה במהלך תקופת השירות.

ח. תנאי כתב השירות

1. על המנוי לפנות למוקד השירות בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה בטרם קבלת השירותים עצמם, ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בכתב השירות להלן.

2. קבלת אישור הספק מראש ובכתב לקבלת השירותים טרם ביצוע השירותים בפועל הינה תנאי מהותי לזכאותו של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב השירות.

ט. מפרט השירותים

1. מנהל תיק אישי טלפוני.
2. רופא מלווה אישי.
3. עובד סוציאלי.
4. השגחה רפואית.
5. ועדה רפואית.
6. טיפולים באמצעות מרפאת כאב.
7. יעוץ על ידי רופא שיקומי.
8. ריפוי בעיסוק.
9. שירות מעבדה עד הבית.
10. שירותי ביקור על ידי רופא מומחה בעת אשפוז.
11. פינוי באמצעות אמבולנס.
12. שינוע עזרים רפואיים.
13. שירותי סיוע במימוש זכויות עקב מצב רפואי.

י. פירוט השירותים

1. מנהל תיק אישי:

- 1.1 המנוי זכאי למינוי מנהל תיק אישי אשר ילווה את המנוי טלפונית לאורך כל שלבי הטיפול במקרה הרפואי.
- 1.2 במסגרת השירות יינתנו ליווי ותמיכה בשלבי הטיפול הרפואיים והנפשיים של המנוי.
- 1.3 השירות יינתן ללא מגבלת פניות וללא תשלום דמי השתתפות עצמית.
- 1.4 מנהל תיק אישי יהיה בעל אחת מבין ההכשרות הבאות: עו"ס/ פסיכולוג/רופא כללי/אחות רפואית, בהתאם להחלטת המנהל הרפואי של הספק.

2. רופא מלווה אישי:

- 2.1 לבקשת המנוי, ימנה הספק עבור המנוי רופא מלווה אישי לטיפול במקרה הרפואי, אשר ילווה את המנוי לאורך שלבי הטיפול במקרה.
- 2.2 השירות יינתן, באמצעות רופא מלווה אישי ברמת מנהל מחלקה/סגן מנהל מחלקה (להלן: "רופא אישי") אשר המקרה הרפואי הינו בתחום התמחותו.
- 2.3 במסגרת השירות זכאי המנוי ל-**עד 4** התייעצויות עם הרופא המלווה האישי. חלוקת הפגישות תעשה בסיוע מנהל התיק האישי, באופן שיאפשר מתן חו"ד ראשונית על המקרה, ומעקב על התפתחות המקרה, והמלצות להמשך טיפול.
- 2.4 כל פגישה תכלול מתן ייעוץ, וחו"ד ראשונית לטיפולים אפשריים עם המלצות והפניות לגורמים מטפלים שונים.
- 2.5 התאום יבוצע ע"י מנהל תיק אישי בטווח של עד 5 ימי עבודה מיום קבלת פניית המנוי.
- 2.6 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי, ו\או ייעוץ שאינו קשור ישירות למקרה הרפואי.**
- 2.7 בעבור כל התייעצות ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.
- 2.8 מובהר כי דין התייעצות חוזרת כדין התייעצות כמפורט בסעיף 2.3. לעיל.
- 2.9 הפגישה תכלול מתן מרשמים במידת הצורך, אך אינה כוללת מתן טיפול תרופתי מכל סוג שהוא, וכל מימוש מרשם שכזה באם יינתן, יעשה ע"י המנוי ועל חשבונו בלבד.**
- 2.10 ההתייעצויות יבוצעו בקליניקה של הרופא המלווה האישי.

3. הכוונה על ידי עובד סוציאלי:

- 3.1 המנוי זכאי לפגישה עם עובד סוציאלי לקבלת ייעוץ, הכוונה ומתן הסבר על תהליך הטיפול במצבו הרפואי של המנוי כמפורט להלן.
- 3.2 המנוי יפנה למנהל התיק האישי טלפונית, אשר יתאם עבורו פגישה, בטווח של עד 3 ימי עסקים.
- 3.3 בפגישה שתתקיים יבצע העובד הסוציאלי איסוף נתונים ראשוני המכיל היסטוריה רפואית.
- 3.4 משך פגישת הייעוץ עם העובד הסוציאלי הינו עד שעתיים והיא תיערך בביתו של המנוי.
- 3.5 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

4. השגחה רפואית:

- 4.1 המנוי זכאי לקבלת ליווי על ידי אחות מוסמכת ו\או חובש. הליווי יינתן בביתו של המנוי ו\או בבית החולים במקרה של אשפוז המנוי, בהתאם לצרכים הרפואיים, ובתאום מוקדם מול המוקד.
- 4.2 הליווי כולל שהות האחות במחיצתו של המנוי, עד 24 שעות במצטבר בגין כל מקרה רפואי.

4.3 ניצול שעות הליווי נתון לשיקול דעתו של המנוי, בכפוף לתאום מוקדם מול מוקד השירות בטווח של 3 ימי עסקים טרם הצורך בליווי.

4.4 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

4.5 השירות אינו כולל מתן שירותי סיעוד.

5. ועדה רפואית:

5.1. במסגרת השירות ועפ"י מצבו הרפואי של המנוי תתקיים ועדה רפואית לבחינת המקרה והגשת המלצותיה למנוי והכל בכפוף למפורט להלן:

5.2. הרכב הועדה יכלול צוות רפואי המתמחה בתחום הרפואי הנוגע למקרה הרפואי, אשר יכלול עד 5 מומחים בתחומם ובכללם את הרופא האישי, דיון וינתח לעומק את פרטי המקרה הרפואי, ויקיים דיון בהליך הטיפול הרפואי הניתן למבוטח ובהמלצות להמשך טיפול בו.

5.3. הזכאות לוועדה רפואית בעינינו של המנוי כאמור, הינה עד פעמיים למקרה רפואי.

5.4. ההרכב יתכנס לדון במועדים שונים בהתאם לזמינותם של המומחים, ולצרכי מנויים נוספים הנזקקים לשירות זה באמצעות הספק.

5.5. השירות ניתן ללא תשלום דמי השתתפות עצמית.

6. מפגשי טיפול במרפאת כאב:

6.1. המנוי יהא זכאי ל **עד-4** מפגשי טיפול בכאב בגין מצבו הרפואי, במרפאת כאב הנמצאת בהסדר עם הספק.

6.2. תיאום הפגישות יעשה בסיוע מנהל תיק אישי, באופן שיאפשר מתן טיפול והכוונה להקלת כאב, מעקב על התפתחות המקרה, והמלצות להמשך טיפול לאורך תקופת המקרה הרפואי.

6.3. השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

7. יעוץ על ידי רופא שיקומי:

7.1. המנוי יהא זכאי **לעד-2 פגישות ייעוץ** למקרה רפואי, עם רופא שיקומי הנמצא בהסדר עם הספק, עקב מצבו הרפואי אצל אחד או יותר מהרופאים הבאים:

7.1.1. **רופא שיקום כללי** – המנוי יהא זכאי לייעוץ עם רופאי שיקומי עקב מצבו הרפואי לצורך קבלת תוכנית טיפול אישית בהתאם למצבו הרפואי והתפקודי הנובע מהמקרה הרפואי.

7.1.2. **רופא שיקום מיני** – השירות ניתן למנוי אשר עקב המקרה הרפואי סובל מקשיים בתפקוד המיני.

7.2. למען הסר ספק, השירות הנו מתן יעוץ ובניית תוכנית טיפולים אישית בלבד, **ואינו**

כולל את ביצוע השיקום בפועל ו/או עלויות השיקום עצמן.

7.3. השירות יינתן בתשלום השתתפות עצמית בסך 90 ₪ לכל פגישת ייעוץ.

7.4. השירות יינתן בקליניקה של הרופא השיקומי.

8. שירות ריפוי בעיסוק:

- 8.1. המנוי זכאי לקבלת **עד 12** מפגשי טיפול עם מרפא בעיסוק הנמצא בהסדר עם הספק הכוללים הקניית כלים לשיפור בריאותו הפיזית והנפשית של המנוי.
- 8.2. בעבור כל מפגש, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 45 ₪.
- 8.3. השירות יינתן בקליניקה של נותן השירות שבהסדר עם הספק.

9. מעבדה עד הבית :

- 9.1. המנוי זכאי לקבלת שירותי מעבדה בבית לצורך הכנה לאשפוז וזאת בכפוף להמלצות הרופא המטפל במנוי באופן קבוע ואשר הפנה אותו לאשפוז, במסגרתה יינתנו הבדיקות המפורטות להלן:
- 9.2. בדיקות דם.
- 9.3. בדיקת שתן.
- 9.4. ניתור מדדים- לחץ דם, דופק, סטורציה.
- 9.5. השירות יינתן בתוך פרק הזמן הנדרש בקשר עם הבדיקות בגין האשפוז הרלוונטי.
- 9.6. השירות כפוף לתשלום השתתפות עצמית בסך 85 ₪.
- 9.7. השירות יינתן על ידי מעבדה הנמצאת בהסדר עם הספק.

10. שירותי ביקור על ידי רופא מומחה בעת אשפוז בבית חולים:

- 10.1. במסגרת השירות יהיה זכאי המנוי לקבלת הסבר מרופא מומחה, עמו קשור הספק בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות, על המחלה ו/או על מצבו הרפואי בגינו אושפז בבית החולים וכן הסבר על העניינים המפורטים להלן:
 - 10.1.1. הסבר על תוצאות של בדיקות שביצע.
 - 10.1.2. הסבר על התהליכים הרפואיים אותו עבר ו/או עתיד לעבור במהלך תקופת האשפוז בבית חולים.
 - 10.1.3. קבלת תמונת המצב הרפואי של המנוי מהצוות הרפואי הבכיר של המחלקה בה המנוי מאושפז.
- 10.2. השירות יינתן במהלך השעות בהן המחלקה מאוישת על ידי הסגל הרפואי הבכיר במחלקה. **למען הסר ספק, השירות לא יינתן בזמן שהייתו של המנוי בחדר המיון.**
- 10.3. המנוי יהא זכאי לשירות על פי כתב שירות זה, במסגרת עד ארבעה אשפוזים בשנת ביטוח ולא יותר מ- 3 ביקורים בכל אשפוז.
- 10.4. יובהר, כי לא ניתן לצבור אשפוזים בהם לא ניתן שירות במהלך שנת ביטוח, ולהעבירם לשנת הביטוח העוקבת.
- 10.5. השירות יינתן בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בסך 150 ₪ לביקור.
- 10.6. לצורך קבלת השירות ע"פ סעיף זה, על המנוי ו/או על מי מטעמו להודיע למוקד השירות על הגעתו של המנוי לבית חולים, ועל המנוי ו/או בא כוחו של המנוי לדאוג להעברת טופס ויתור סודיות המקנה לספק השירות את האישור להעביר למנוי ו/או בא כוחו של המנוי מידע אודות מצבו הרפואי של המנוי.

11. שירותי פינוי באמצעות אמבולנס:

- 11.1. המנוי יהא זכאי לקבלת שירותי פינוי באמצעות אמבולנס לביתו או למוסד שיקומי, בהתאם למצבו הרפואי ועל פי המלצת הצוות הרפואי בבית החולים בו אושפז.
- 11.2. **השירות יינתן רק במקרים שבהם נידרש לבצע העברת המנוי בשכיבה מבית החולים לביתו ו/או למוסד שיקומי עליו ימליץ בית החולים.**
- 11.3. השירות כפוף לתשלום השתתפות עצמית בסך 150 ₪ לפינוי.
12. **שינוע עזרים רפואיים:**

- 12.1. המנוי יהא זכאי לסיוע בשינוע עזרים רפואיים אותם רכש בעצמו או שכר מכל גוף ו/או מוסד כלשהוא והכל בכפוף למפורט להלן:
- 12.1.1. הזכאות לשינוע האביזר הרפואי כאמור לעיל הינה עד פעמיים בגין אותו מקרה רפואי.
- 12.1.2. לצורך קבלת השירות יעביר המנוי את טופס ההזמנה של הציוד הרפואי אותו נידרש לשנע ממקום למקום.
- 12.1.3. נותן השירות מטעם הספק יתאם את המועד המדויק בו יגיע ספק הציוד עם הציוד שהוזמן לביתו של המנוי.
- 12.1.4. השירות כרוך בתשלום השתתפות עצמית בסך 50 ₪ למשלוח אחד.
- 12.1.5. **השירות אינו כולל את עלות רכישת או שכירות הציוד הרפואי אותו צריך לשנע. השירות אינו כולל שינוע אבזור רפואי המצריך שימוש במנוף הרמה.**

13. שירותי סיוע במימוש זכויות עקב מצב רפואי:

- 13.1. המבוטח זכאי לעד שתי פגישות עם רואה חשבון שבהסדר עם הספק לצורך קבלת ייעוץ והכוונה, בקשר עם מימוש זכויות המגיעות לו מתוקף חוקים ותקנות מאת מוסדות ממשלתיים שונים כגון משרדי הרווחה וביטוח לאומי, וזאת עקב המקרה הרפואי.
- 13.2. השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.
- 13.3. **השירות אינו כולל ביצוע פעולות בשמו של המבוטח מול גורמים כלשהם, ו/או התייצבות עמו או בלעדיו אצל רשויות כלשהן הקשורות במימוש הזכויות.**
- 13.4. **השירות אינו כולל הבטחה בדבר הצלחת התהליך באופן כלשהו מול הגורמים השונים, לרבות בדרך של קבלת סכומים שונים מאת גורמים אלו.**

יא. חריגים:

- 1.1 **חלף החריגים במפורטים בסעיפים 25-26 בתכנית הבסיס, המנוי לא יהא זכאי לקבלת השירותים אם המקרה הרפואי הינו תוצאה ישירה ו/או עקיפה מ:**
- 1.1.1 **מצב רפואי ו/או פרוצדורה הקשורה בפוריות או פריין ו/או סיבוכי היריון או לידה מכל סיבה שהיא, למעט מצב רפואי בעקבות לפחות 3 הפלות רצופות.**

- 1.1.2 פרוצדורה הקשורה באופן ישיר ו/או עקיף במטרת יופי ו/או אסתטיקה ובכלל זה טיפול בהשמנת יתר. מובהר כי חריג זה לא יחול בגין ניתוח שיחזור שד לאחר כריתת שד.**
- 1.1.3 מצב רפואי בתחום רפואת שיניים או פה ולסת.**
- 1.1.4 מנוי המוגדר במצב סיעודי בהתאם להנחיות המפקח על הביטוח בחוזר ביטוח מספר 2013-1-5 או כל חוזר שיחליף אותו.**

יב. אופן קבלת השירותים

1. מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו ויציין את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגיניו המנוי נזקק לשירות, ככל שיתבקש.
2. לשם מתן השירות, ימסור המנוי למוקד השירות ו/או לנותן השירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין. מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, **למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.**
3. הספק מתחייב כי רשימת נותני השירותים שבהסכם תהיה בפריסה ארצית נאותה ותשתנה מעת לעת.
4. הספק מתחייב לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנויים.
5. השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
6. למעט בגין שירותים הניתנים במהלך אישפוז, על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבוננו.
7. בסיום כל טיפול, יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
8. **השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד.**
9. **המנוי זכאי לקבל את השירותים שבכתב שירות זה אך ורק מנותני שירות המצויים עם הספק בהסכם במועד קבלת השירות. לא יינתן החזר כספי בגין שירותים שניתנו על ידי נותני שירותים שאינם בהסכם עם הספק.**
10. **אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות על פי כתב שירות זה, עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד הטיפול. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות שבהסכם. מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות עצמית ולעניין הזכאות למספר מסוים של שירותים.**

יג. קבלת השירותים בעת שירות צבאי

בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), 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 שירות זה. המידע בדבר הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

יד. הגבלת אחריות החברה ו/או הספק

1. הספק מתחייב להתקשר עם נותני שירות שבהסכם שהינם בעלי ניסיון מקצועי נאות ורלוונטי לסוג השירות ובעלי רמת שירות גבוהה. בנוסף, הספק מתחייב לבחון מעת לעת את רמת השירותים שיעניקו נותני השירות למנויים ולסייע ככל שניתן בטיפול בכל בעיה בנושא שירות שתתעורר בין המנויים לבין נותני השירות בקשר לשירותים המפורטים בכתב שירות זה.
2. החברה ו/או הספק אינם אחראים במקרה של פגיעה בפעילות הספק או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק.
- מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה והספק לא יהיו אחראים עלהוצאות שהוציא מנוי בעבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.
3. יובהר כי העברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.

טו. תוקפו של כתב שירות זה

1. כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
2. תוקפו של כתב שירות זה יהיה למשך תקופת הפוליסה של המנוי בחברה, והוא יתחדש מאליו לתקופות נוספות עם חידוש הפוליסה.
3. תוקפו של כתב שירות זה יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
במועד ביטול הפוליסה, מכל סיבה שהיא.
בכל מקרה בו זכאית החברה לסיים את כתב השירות בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי ביטוח במלואם.
במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק, בהודעה של החברה למנוי 60 יום מראש, אם לא נמצא ספק חלופי ובכפוף לאישור המפקח על הביטוח.
4. להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים טרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, זכאי המנוי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.

5. המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו בתוך 3 ימים ממסירת הודעת הביטול. מובהר בזאת כי כתב השירות לא יבוטל באופן רטרואקטיבי.
6. בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי דמי ביטוח בגין כתב שירות זה החל ממועד כניסת הביטול לתוקף, **למעט בכל הנוגע למנוי אשר ממשיך לקבל שירותים לאחר תום תקופת כתב השירות**, כמפורט בסעיף יד 4 דלעיל, ואשר ימשיך לשלם פרמיה עד לתום החודש בו קיבל את השירות בפעם האחרונה.

טז. דמי הביטוח

1. שיעורם של דמי הביטוח מצוין בדף פרטי הביטוח.
2. המנוי ישלם לחברה את דמי הביטוח מראש, במועדים ובאחת מדרכי התשלום שמציעה החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח.
3. תנאי ביטול כתב השירות בשל אי תשלום דמי הביטוח הינם כאמור בתכנית הבסיס.

יז. תנאי הצמדה

1. כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי הביטוח וסכומי ההשתתפות העצמית יהיו צמודים למדד ויעודכנו בהתאם ליחס המדד החדש למדד הבסיס.
2. "**המדד**" משמעו מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מפעם לפעם, ובכלל זה אותו מדד אף אם יפרסם אותו גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה, אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ואם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיפרסם גוף או מוסד כאמור, ואותו גוף או מוסד לא יקבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, ייקבע היחס האמור על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
3. "**מדד הבסיס**" - יהיה מדד חודש נובמבר 2015 שפורסם ביום 15/12/2015 (12243).
4. "**המדד החדש**" יהיה המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם.

יח. שונות

1. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
2. כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. אם רשומים בפוליסה כמה מנויים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו למנוי הראשי כהגדרתו

- בחברה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המנויים הרשומים בדף הרשימה כאמור.
3. המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
4. כל הודעה ו/או הצהרה לספק תימסר בכתב.

י. השיפוט והדין החל

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל והדין החל הנו דיני מדינת ישראל בלבד.