

תמצית תנאי הביטוח - כתב שירות - ליווי אישי פלוס (2282)

תמצית פרטי הפוליסה							
שם הביטוח	כתב שירות - ליווי אישי פלוס						
סוג הביטוח	כתב שירות						
תקופת הביטוח	מתחדשת כל שנתיים. ראה סעיף 9 לכתב השירות						
תיאור הביטוח	ליווי אישי ע"י רופא מומחה ושירותים לליווי המבוטח טרם אשפוזו בבית חולים, בעת האשפוז ולאחריו						
הפוליסה אינה מכסה את המבוטח במקרים הבאים (חריגים בפוליסה)	ראה סעיף 7 לכתב השירות						
האם קיימים כיסויים חופפים בביטוח המשלים של קופות החולים	רוב הכיסויים קיימים גם בשירותי בריאות נוספים של קופות החולים						
עלות הביטוח							
	<table><tr><th>מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות בש"ח</th><th>גיל</th></tr><tr><td>עד 20</td><td>9.72</td></tr><tr><td>21 ומעלה</td><td>11.92</td></tr></table>	מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות בש"ח	גיל	עד 20	9.72	21 ומעלה	11.92
	מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות בש"ח	גיל					
	עד 20	9.72					
	21 ומעלה	11.92					
הסכומים צמודים למדד המחירים לצרכן 12132 שפורסם ביום 15.06.2016.							
ניתן לשלם את הפרמיה באמצעות הוראת קבע או כרטיס אשראי. תשלומי הוראת קבע ינוכו בעשירי או בעשרים בכל חודש							
שים לב! מחיר הביטוח עלול להשתנות בהתאם למצבך הרפואי או עקב מתן הנחה							

תיאור הכיסויים בפוליסה				
שם הכיסוי	תיאור הכיסוי	מה הסכום המקסימלי שניתן לתבוע	אחרי כמה זמן מתחילת הביטוח ניתן לתבוע ולקבל תגמול (אכשרה)	השתתפות עצמית
שירותים בשלב האבחון	מוקד ייעוץ רפואי טלפוני (ראה סעיף 2.3.1)	כיסוי מלא	90 יום	-
	הכוונה על ידי עובד/ת סוציאלית (ראה סעיף 2.3.2)	פגישה אחת שאורכה עד שעתיים		-
	התייעצות עם רופא אישי (ראה סעיף 2.3.3)	עד 6 פגישות בגין כל מצב רפואי		90 ₪
	ליווי המנוי על ידי אחות מוסמכת (ראה סעיף 2.3.4)	עד 18 שעות בגין כל מצב רפואי		-
	ריפוי בעיסוק (ראה סעיף 2.3.5)	עד 12 מפגשי טיפול בגין כל מצב רפואי		45 ₪
	ועדה רפואית (ראה סעיף 2.3.6)	המנוי זכאי לעד שני דיונים של ועדה רפואית בגין כל מצב רפואי ובלבד שבין מועד הדיון הראשון לשני יחלפו לפחות 6 חודשים		-
	מפגשי טיפול עם רופא מומחה ברפואת כאב (ראה סעיף 2.3.7)	כיסוי מלא		-
	ייעוץ למימוש זכויות עקב מצב רפואי (ראה סעיף 2.3.8)	עד שתי פגישות עם רואה חשבון שבהסכם, לכל מצב רפואי		-

תיאור הכיסויים בפוליסה					
שם הכיסוי	תיאור הכיסוי	מה הסכום המקסימלי שניתן לתבוע	אחרי כמה זמן מתחילת הביטוח ניתן לתבוע ולקבל תגמול (אכשרה)	השתתפות עצמית	
שירותי טרום אשפוז בבית חולים	שירות נציג אישי (סעיף 3.3.1)	כיסוי מלא	30 יום	-	
	שירותי מנטור רפואי (סעיף 3.3.2)	עד שיחת ייעוץ טלפוני אחת. עד פגישה אישית אחת		שיחת ייעוץ - ללא השתתפות עצמית. פגישה אישית - ₪ 120	
	שירותי הכנה לאשפוז - מעבדה עד הבית (סעיף 3.3.3)	כיסוי מלא		₪ 85	
	שירותי עזר לבית - HOME SERVICE (סעיף 3.3.4)	כיסוי מלא		₪ 50	
שירותים בעת אשפוז בבית חולים	ליווי על ידי רופא מומחה בעת אשפוז (סעיף 3.3.5)	ביקור אחד		₪ 150	
	ייעוץ טלפוני עם מנטור רפואי (סעיף 3.3.6)	שיחה אחת		-	
ליווי לאחר אשפוז	תמיכה רפואית ע"י רופא או אחות (סעיף 3.3.7)	כיסוי מלא		₪ 70 ליום	
	פינוי באמצעות אמבולנס (סעיף 3.3.8)	השירות יינתן רק במקרים שבהם נידרש לבצע העברת המנוי בשכיבה מבית החולים לביתו ו/או למוסד שיקומי עליו ימליץ בית החולים		₪ 150	
	מנטור רפואי (סעיף 3.3.9)	עד ארבעה מפגשים. במקרה בו לא מומשה זכאות לפגישה לפי סעיף 3.3.2, עד חמישה מפגשים		₪ 120 לפגישה	
	שינוע עזרים רפואיים (סעיף 3.3.10)	עד פעמיים בגין אותו אשפוז		₪ 50 למשלוח	
הערות	חברת הביטוח תשלם את ההוצאות בפועל וזאת עד לתקרה הקבועה בפוליסה. שים לב, במידה ויש לך כיסוי זה בפוליסה אחרת לא תהיה זכאי להחזר כפול מעבר לגובה ההוצאות בפועל ובכפוף לתנאי הפוליסה.				
	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 שלהלן.				

הסכומים צמודים למדד המחירים לצרכן 12132 שפורסם ביום 15.06.2016.

כל האמור לעיל כפוף לתנאי הפוליסה המלאים

כתב שירות ליווי אישי פלוס

מבוא

המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שצוין במפורש בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה מתווסף לפוליסה על שם המנוי והנו בתוקף על שם המנוי במועד קבלת השירותים בפועל. **יובהר כי השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק השירות, שאינו החברה, והם ניתנים בתנאים ובמגבלות המפורטים בכתב שירות זה להלן.**

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

1. הגדרות:

- 1.1 בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:
- אחות** - אחות שהוסמכה על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, שהספק קשור עמה בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.
 - אשפוז** - שהיה רצופה של המנוי בבית חולים בישראל, על פי הוראה מפורשת של רופא מוסמך, במחלקות המוגדרות על ידי בית החולים ו/או משרד הבריאות כמחלקות אשפוז. למען הסר ספק השירות אינו כולל שהייה בחדר מיון ו/או אשפוז יום.
 - בית חולים** - מוסד רפואי בישראל שהרשויות המוסמכות בישראל מכירות בו כבית חולים הכולל מחלקות אשפוז, להוציא מוסד שהוא סנטוריום (בית החלמה/הבראה) או מוסד שיקומי.
 - דמי מנוי** - הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מדי חודש בגין השירותים, כנקוב בדף פרטי הביטוח.
 - דף פרטי הביטוח/דף הרשימה** - מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מהפוליסה, והמצוינים בו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה.
 - החברה** - כלל חברה לביטוח בע"מ.
 - המועד הקובע** - מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף פרטי הביטוח.
 - הפוליסה** - הפוליסה שאליה מצורף כתב שירות זה.
 - השירות או השירותים** - השירותים הניתנים בהתאם למפורט בכתב שירות זה ועל פי הוראותיו, חריגיו וסייגיו, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
 - השתתפות עצמית** - סכומים שהמנוי מחויב לשאת בהם בעצמו, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, כפי שיוזר לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.
 - מנוי** - אדם אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח/דף הרשימה כמי שנרכש עבורו כתב שירות זה.
 - מוקד השירות או המוקד** - קו טלפון שמספרו הנו 03-6388400 ולאו 5590* שיפעיל הספק עבור המנויים, שבאמצעותו יווסתו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ולאו עדכון בכל עת.
 - מנטור רפואי** - מאמן רפואי מוסמך בעל תעודת מאמן אישי מוכר על ידי לשכת המאמנים הישראלית ואשר סיים קורס אימון רפואי והנו בעל תעודת "מאמן רפואי מוסמך".
 - נותן שירות** - רופא, אח, מנטור רפואי וכל גורם אחר, המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ואשר הספק קשור עימו בהסכם תקף במועד פנית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות או במועד קבלת השירות בפועל, לפי הענין.
 - נותן שירות שבהסכם/הסדר** - רופא, מרפאה וכל גוף אחר המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות

זה, שהספק קשור עמם בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
ספק השירות או הספק - פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך מתן השירותים על פי כתב שירות זה.

עובדות סוציאליות - אדם אשר הוסמך ואושרה כדין לעסוק במתן שירותים כעובדת סוציאלית על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.
רואה חשבון - אדם אשר הוסמך כרואה חשבון על ידי השלטונות המוסמכים בישראל ולשכת רואי החשבון, שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.
רופא - מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.

רופא אישי - רופא מומחה בדרגת מנהל מחלקה ולא סגן מנהל מחלקה בבית חולים בישראל, האחראי מטעם הספק על ליווי המנוי ומתן ייעוץ רפואי לטיפול במקרה הרפואי הנדון, בהתאם להוראות כתב שירות זה.
רופא מומחה - רופא שהוסמך לעסוק בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות ואשר שמו כלול ברשימת הרופאים המומחים באותו תחום, ושתחום מומחיותו רלוונטי למתן שירותים על פי כתב שירות זה.

רופא מומחה שבהסכם - רופא מומחה שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות.

תקופת אכשרה - תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ונמשכת 90 יום במקרה של ליווי אישי ע"י רופא מומחה כאמור בסעיף 2 או 30 יום במקרה של ליווי באשפוז כאמור בסעיף 3 להלן. המנוי אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלך תקופת האכשרה. תקופת האכשרה תחול על כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה צורך המנוי לכתב שירות זה מחדש, לתקופות שירות בלתי רצופות.

תקופת השירות - תקופה שתחל במועד הקובע ותימשך כל עוד לא הסתיים כתב השירות, בהתאם לאמור בכתב שירות זה ובכפוף לו.

2. ליווי אישי ע"י רופא מומחה

2.1 הזכאות לשירות:

המנוי יהא זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה, לתקופה של 18 חודשים בלבד ממועד הפנייה הראשון של המנוי לקבלת שירות כלשהו, במקרים האלה:

2.1.1 מצב שבו קיים אבחון על ידי רופא, או חשד רפואי (חוות דעת) מתועד על ידי רופא, של מחלה ולא בעיה רפואית מתמשכת ולא אירוע רפואי קשה, אם בשל מחלה ואם בשל תאונה.

או

2.1.2 מצב רפואי ללא אבחנה אשר תהליך הבירור והייעוץ הרפואי לגביו, במטרה להגיע לאבחנה רפואית, החל לפחות 90 יום לפני הפנייה לספק לקבלת שירותים על פי כתב השירות. על תהליך הבירור והייעוץ הרפואי כאמור לכלול ייעוץ אצל רופא מומחה אחד לפחות בתחום ההתמחות הקשור למצב הרפואי, ולפחות בדיקה אחת רלוונטית מתוך הרשימה שלהלן: בדיקת הדמיה (כגון: CT, MRI וכיו"ב), למעט צילום רנטגן רגיל בלבד) ולא בדיקות פולשניות ולא בדיקות מעבדה מורכבות (אך לא בדיקות דם, צואה ושתן שגרתיות) ולא בדיקות עזר נוספות;

(להלן: "מצב רפואי").

על אף האמור, המנוי אינו יהיה זכאי לשירות בגין המצבים הרפואיים המפורטים להלן:
תסמונת עייפות כרונית, ורידים ודליות ברגליים, אלרגיות, ניתוח כפתורים, טיפולים ופתרונות לבעיית נחירות, ניתוח בקע (הרניה, קילה).

2.2 השירותים:

השירותים הכלולים בסעיף 2 הנם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:

- 2.2.1 מוקד ייעוץ רפואי טלפוני.
- 2.2.2 הכוונה על ידי עובדת סוציאלית.
- 2.2.3 התייעצות עם רופא אישי.
- 2.2.4 ליווי המנוי על ידי אחות מוסמכת.
- 2.2.5 ריפוי בעיסוק.
- 2.2.6 ועדה רפואית.
- 2.2.7 מפגשי טיפול עם רופא מומחה ברפואת כאב.
- 2.2.8 מימוש זכויות עקב מצב רפואי.

2.3 היקף השירותים:

2.3.1 מוקד ייעוץ רפואי טלפוני:

- 2.3.1.1 המנוי זכאי לייעוץ רפואי טלפוני של רופא מטעם הספק, באמצעות מוקד השירות.
- 2.3.1.2 המוקד יופעל לשירות המנויים לקבלת ייעוץ מהרופא על פי סעיף 2.3.1.1 בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
- 2.3.1.3 שיחת הייעוץ עם הרופא תתקיים בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משעה (60 דקות) ממועד הפנייה של המנוי למוקד השירות.
- 2.3.1.4 מובהר במפורש כי הייעוץ הנו טלפוני בלבד, אינו כולל פגישה פנים אל פנים עם הרופא, וינתן בהתאם לשיקול דעתו ולהחלטתו של הרופא כי ניתן לייעץ בעניין המבוקש במסגרת שיחה טלפונית בלבד, ללא כל בדיקה של המנוי ופגישה עמו פנים אל פנים.

2.3.2 הכוונה על ידי עובדת סוציאלית:

- 2.3.2.1 המנוי זכאי לפגישה עם עובדת סוציאלית בביתו בתחילת הליך קבלת השירותים על פי כתב שירות זה בגין כל מצב רפואי.
- 2.3.2.2 המנוי יפנה טלפונית למוקד השירות, אשר יתאם עבורו פגישה שמועדה יהיה עד 3 ימי עסקים מיום קבלת פניית המנוי.
- 2.3.2.3 משך פגישת הייעוץ עם העובדת הסוציאלית יהיה עד שעתיים, והיא תיערך בביתו של המנוי.
- 2.3.2.4 בפגישה שתתקיים ילתבצע העובדת הסוציאלית איסוף נתונים ראשוני, ובכלל זה היסטוריה רפואית של המנוי שישמשו את הספק להתאמת רופא אישי עבור המנוי. העובדת/הסוציאלית/יעניק למנוי הכוונה והסברים אודות אופן מימוש זכויותיו של המנוי על פי כתב שירות זה.
- 2.3.2.5 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

2.3.3 התייעצות עם רופא אישי:

- 2.3.3.1 לבקשת המנוי, ימנה הספק עבור המנוי רופא אישי לטיפול במצב הרפואי, אשר ילווה את המנוי לאורך שלבי הטיפול במצב הרפואי, כמפורט בסעיף 2.3.3.2 להלן.
- 2.3.3.2 המנוי זכאי ל-6 פגישות התייעצות עם הרופא האישי בגין כל מצב רפואי. קביעת הפגישות תיעשה בסיוע המוקד, באופן שיאפשר מתן חוות דעת ראשונית על המקרה, ולאחריה עד 5 פגישות נוספות בתדירות של אחת לשלושה חודשים לשם מעקב אחר התפתחות המקרה ומתן המלצות להמשך טיפול.
- 2.3.3.3 כל פגישה תכלול מתן ייעוץ, חוות דעת ראשונית שתכוון את המנוי לטיפולים אפשריים, וכן המלצות והפניות לגורמים מטפלים שונים.
- 2.3.3.4 מוקד השירות יתאם למנוי פגישה, שמועדה יהיה עד 14 ימים מיום קבלת פניית המנוי.
- 2.3.3.5 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצורכי הליך משפטי, ולא ייעוץ שאינו קשור ישירות למצב הרפואי.
- 2.3.3.6 בעבור כל פגישה ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.
- 2.3.3.7 למען הסר ספק - הפגישה תכלול מתן מרשמים לפי הצורך, אך לא תכלול מתן טיפול תרופתי משום סוג שהוא, והמנוי עצמו יהיה אחראי למימוש מרשם שכזה, אם יינתן, בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 2.3.3.8 המנוי זכאי לקבל בתוך 7 ימים ממועד סיום תקופת הזכאות לשירות, בהתאם לסעיף 2 לכתב שירות זה, דוח רפואי אשר יוכן על ידי רופא אישי, ואשר יכלול פירוט של המצב הרפואי וכן המלצות להמשך טיפול ומעקבים רפואיים.

2.3.4 ליווי המנוי על ידי אחות מוסמכת:

- 2.3.4.1 המנוי זכאי לקבלת ליווי של אחות מוסמכת. הליווי יינתן בביתו של המנוי ולא בבית החולים במקרה של אשפוז המנוי, בהתאם לצרכים הרפואיים ובתיאום מוקדם עם מוקד השירות.
- 2.3.4.2 הליווי כולל מתן שירותים על ידי שהות של האחיות במחיצת המנוי עד לפרק זמן מצטבר של 18 שעות בגין כל מצב רפואי.
- 2.3.4.3 אופן הניצול של שעות הליווי נתון לשיקול דעתו של המנוי, בכפוף לתיאום מוקדם עם מוקד השירות 3 ימי עסקים לפחות בטרם הצורך בליווי.
- 2.3.4.4 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

2.3.5 ריפוי בעיסוק:

- 2.3.5.1 המנוי זכאי לקבל עד 12 מפגשי טיפול עם מרפא בעיסוק שבהסכם, בגין כל מצב רפואי, הכוללים הקניית כלים לשיפור בריאותו הפיזית והנפשית של המנוי.
- 2.3.5.2 בעבור כל מפגש ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 45 ₪.
- 2.3.5.3 המנוי יפנה למוקד השירות לקבלת רשימת מרפאים בעיסוק שבהסכם לצורך תיאום טיפול.

2.3.6 ועדה רפואית:

- 2.3.6.1 המנוי יהא זכאי לדיון של ועדה רפואית, שתבחן את מצבו הרפואי של המנוי ותגיש לו את המלצותיה (להלן: "**הוועדה הרפואית**") בגין כל מצב רפואי.
- 2.3.6.2 הוועדה הרפואית תורכב מעד חמישה חברים, ובכללם רופא אישי ורופאים מבין בעלי התפקידים שלהלן, בהתאם לעניין הרפואי הנדרש ולפי שיקול דעתו של רופא אישי: רופא מומחה בכירורגיה, רופא מומחה ברפואה פנימית, רופא מומחה באונקולוגיה, רופא מומחה ברפואת נשים ורופא מומחה ברפואת ילדים. הוועדה הרפואית תדון בפרטי המצב הרפואי ותנתח אותם, ותקיים דיון בהליך הטיפול הרפואי הניתן למנוי ובהמלצות להמשך הטיפול.
- 2.3.6.3 המנוי זכאי לעד שני דיונים של ועדה רפואית בגין כל מצב רפואי ובלבד שבין מועד הדיון הראשון לשני יחלפו לפחות 6 חודשים.
- 2.3.6.4 המנוי יפנה טלפונית למוקד השירות, אשר יתאם עבורו ועדה רפואית שמועדה יהיה עד 30 ימי עסקים מיום קבלת פניית המנוי. השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

2.3.7 מפגשי טיפול עם רופא מומחה ברפואת כאב:

- 2.3.7.1 בגין כל מצב רפואי, המנוי זכאי לעד שלושה מפגשי טיפול בכאב עם רופאים מומחים שבהסכם בתחום רפואת הכאב (להלן: "**רופאי כאב**") לגבי כאבים הנובעים מאותו מצב רפואי.
- 2.3.7.2 המנוי יפנה למוקד השירות לקבלת רשימת רופאי כאב שבהסכם לצורך תיאום טיפול.
- 2.3.7.3 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

2.3.8 ייעוץ למימוש זכויות עקב מצב רפואי:

- 2.3.8.1 המנוי זכאי לעד שתי פגישות עם רואה חשבון שבהסכם, לכל מצב רפואי, לצורך קבלת ייעוץ והכוונה בדבר מימוש זכויות המגיעות לו, מתוקף חוקים ותקנות, מאת מוסדות ממשלתיים שונים, כגון משרד הרווחה וביטוח לאומי, וזאת עקב מצבו הרפואי.
- 2.3.8.2 המנוי יפנה למוקד השירות לקבלת רשימת רואי חשבון שבהסכם לצורך תיאום פגישה.
- 2.3.8.3 השירות אינו כולל ביצוע פעולות בשמו של המנוי בפני גורמים כלשהם ולא התייצבות עמו או בלעדיו אצל רשויות כלשהן הקשורות במימוש הזכויות.
- 2.3.8.4 השירות אינו כולל הבטחה בדבר הצלחה, באופן כלשהו, של הפנייה אל הגורמים השונים, לרבות בדרך של קבלת סכומים שונים מאת גורמים אלו.
- 2.3.8.5 השירות ניתן ללא השתתפות עצמית.

3. ליווי באשפוז

3.1 הזכאות לשירות

המנוי יהא זכאי לשירותים על פי סעיף 3 בכל מקרה של אשפוז בבית חולים.
יובהר כי השירותים יינתנו גם במקרה שהאשפוז אינו נובע ממצב רפואי כאמור שבסעיף 2.

3.2 השירותים

השירותים הכלולים בסעיף 3 זה הנם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:

שלב א' - שירותי טרום אשפוז בבית חולים

שירות נציג אישי

שירותי מנטור רפואי

שירות הכנה לאשפוז - בדיקות מעבדה

שירותי עזר לבית - HOME SERVICE.

שלב ב' - שירותים בעת אשפוז בבית חולים

שירותי ביקור באמצעות רופא מומחה

שירותי מנטור רפואי.

שלב ג' - שירותים לאחר אשפוז בבית חולים

תמיכה רפואית ע"י רופא או אחות

שירותי פינוי באמבולנס

שירותי מנטור רפואי

סיוע בשינוע עזרים רפואיים.

3.3 פירוט השירותים:

שלב א' - שירותי טרום אשפוז בבית חולים

3.3.1 שירות נציג אישי:

3.3.1.1 המנוי יהא זכאי ללווי טלפוני אישי באמצעות נציג טלפוני אשר ילווה את המנוי לאורך כל שלבי קבלת השירותים נשוא כתב שירות זה ויסייע לו לממש את זכויותיו על פי כתב שירות זה.

3.3.1.2 השירות אינו כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית ו/או מגבלת פניות מצד המנוי.

3.3.2 שירותי מנטור רפואי:

3.3.2.1 המנוי יהא זכאי לפגישות ושיחות טלפוניות עם מנטור רפואי, לצורך בניית תהליך ליווי רגשי ומנטלי וקבלת כלים להתמודדות עם המקרה הרפואי הרלוונטי, בשלושת שלבי התהליך הרפואי: לפני האשפוז בבית חולים, בעת האשפוז בבית חולים ולאחריו, והכל בכפוף למפורט להלן ובסעיפים ב(2) ו-ג(3) להלן:

3.3.2.1.1 שיחת ייעוץ טלפוני אחת עם מנטור רפואי:

3.3.2.1.1.1 טרום האשפוז במסגרת השירות יהיה זכאי המנוי לקיים שיחת טלפון אחת עם המנטור הרפואי.

3.3.2.1.1.2 השירות יינתן תוך 12 שעות ממועד קבלת פניית המנוי במוקד השירות של הספק וללא תשלום דמי השתתפות עצמית.

3.3.2.1.2 פגישת אישית אחת עם מנטור רפואי:

3.3.2.1.2.1 נוסף על האמור בסעיף 2.1.1 לעיל, טרם האשפוז בבית החולים

יהיה זכאי המנוי לקיים פגישה אחת עם המנטור הרפואי.

3.3.2.1.2.2 השירות כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 120

ש"ח לפגישה.

3.3.2.1.2.3 השירות יינתן במשרדי המנטור הרפואי או במקום מפגש אחר

שייקבע ע"י המנטור הרפואי.

3.3.2.1.2.4 במידה ולא התקיימה פגישה עם המנטור הרפואי עפ"י סעיף

2.1.2.1. יהיה זכאי המנוי לפגישה נוספת מעבר למכסה

המצויה בסעיף 3.1 לשלב ג' להלן אך לא יותר מ-5 מפגשים.

3.3.2.2 השירותים האמורים בסעיף קטן זה אינם באים להחליף התייעצות עם רופא בכל מקום

שהיא דרושה.

3.3.2.3 שיחת /או פגישת היעוץ עם המנטור הרפואי אינה כוללת מתן חוות דעת לצורכי הליך

משפטי קיים או צפוי ו/או ייעוץ שאינו קשור ישירות לאשפוז בגין המקרה הרפואי.

3.3.3 שירותי הכנה לאשפוז - מעבדה עד הבית:

3.3.3.1 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:

3.3.3.1.1 בדיקות דם.

3.3.3.1.2 בדיקת שתן.

3.3.3.1.3 ניתור מדדים - לחץ דם, דופק, סטורציה.

3.3.3.1.4 רישום רגישות לתרופות.

3.3.3.2 השירות יינתן בתוך פרק הזמן הנדרש בקשר עם הבדיקות בגין האשפוז הרלוונטי.

3.3.3.3 השירות כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 85 ש"ח.

3.3.4 שירותי עזר לבית - HOME SERVICE

3.3.4.1 המנוי יהא זכאי לקבלת ייעוץ להתאמת הבית בו אמור לשהות המנוי לאחר חזרתו מהאשפוז

בהתאם לצרכיו הייחודיים של המנוי.

3.3.4.2 לצורך קבלת השירות, יפנה המנוי או בני משפחתו למוקד השירות אשר יפנה את המנוי

לנותן השירות לצורך קבלת היעוץ כאמור לעיל.

3.3.4.3 השירות יינתן בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך של 50 ש"ח.

3.3.4.4 למען הסר ספק השירות אינו כולל את ביצוע ההתאמות, אלא קבלת המלצה בלבד בדבר

התיקונים והשינויים הנדרשים בבית על מנת להתאימו לצרכיו של המנוי לאחר האשפוז.

שלב ב' - שירותים בעת אשפוז בבית חולים

3.3.5 ליווי על ידי רופא מומחה בעת אשפוז:

3.3.5.1 המנוי יהא זכאי לביקור של רופא מומחה בבית החולים בו אושפז המנוי לצורך מתן השירותים המפורטים להלן:

3.3.5.1.1 הסבר על התהליכים הרפואיים אותם עבר ו/או אמור לעבור המנוי במהלך תקופת האשפוז בבית חולים.

3.3.5.1.2 קבלת תמונת המצב הרפואי של המנוי מהצוות הרפואי הבכיר של המחלקה בה המנוי מאושפז.

3.3.5.1.3 ליווי וסיוע למנוי בהתנהלות מול הצוות הרפואי באשר לשחרור המנוי מבית החולים ותכנון המשך החלמת המנוי לאחר שיחרורו מבית החולים ושהותו בבית. השירות יתחיל להינתן בתוך פרק זמן של 24 שעות מרגע הגעת המנוי לבית חולים לצורך האשפוז.

3.3.5.2 השירות יינתן במהלך השעות בהן המחלקה מאוישת על ידי הסגל הרפואי הבכיר במחלקה.

3.3.5.3 השירות יינתן בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 150 ₪ לביקור.

3.3.5.4 לצורך קבלת השירות ע"פ סעיף זה, על המנוי ו/או על מי מטעמו להודיע למוקד השירות של הספק על אשפוזו, על המנוי ו/או בא כוחו של המנוי לדאוג להעברת טופס ויתור סודיות המקנה לספק ולנותן השירות את הזכות לקבל מידע אודות מצבו הרפואי של המנוי.

3.3.6 ייעוץ טלפוני עם מנטור רפואי:

3.3.6.1 המנוי יהא זכאי לשיחת ייעוץ יזומה על ידי המנטור הרפואי.

3.3.6.2 השירות אינו כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית מצד המנוי.

שלב ג' - ליווי המנוי לאחר אשפוז

3.3.7 תמיכה רפואית ע"י רופא או אחות:

- 3.3.7.1 המנוי זכאי לקבלת תמיכה רפואית על ידי רופא או אחות בנושאים המפורטים להלן:
 - 3.3.7.1.1 סיוע ביצירת קשר עם הרופא המטפל מבית החולים.
 - 3.3.7.1.2 מעקב רפואי יומיומי עם המנוי על ידי נציג אישי טלפוני שיעביר את המידע לרופא או לאחות.
 - 3.3.7.1.3 ביקור בבית המנוי בהתאם לצורך כפי שיקבע על ידי הרופא או האחות.
 - 3.3.7.1.4 מעקב חום.
 - 3.3.7.1.5 טיפול בכאבים.
 - 3.3.7.1.6 ייעוץ וטיפול בבחילות.
 - 3.3.7.1.7 מעקב וטיפול בחבישות.
 - 3.3.7.1.8 סיוע בקבלת הטיפול התרופתי אשר הוגדר למנוי.
 - 3.3.7.1.9 יעוץ והדרכה במניעת זיהומים וסיבוכים לאחר אשפוז.
 - 3.3.7.1.10 הדרכה רפואית בכל הנובע מהאשפוז.
- 3.3.7.2 המנוי יהיה זכאי לקבלת השירות עד 14 יום ממועד שיחרורו מבית החולים.
- 3.3.7.3 השירות כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 70 ₪ ליום.
- 3.3.7.4 מובהר כי השירות אינו כולל מתן מרשם ו/או החזר בגין עלות תרופות לרבות שאינן כלולות בסל שירותי הבריאות.
- 3.3.7.5 מובהר כי השירות אינו כולל טיפול סיעודי.
- 3.3.7.6 **השירות לא ינתן למנוי השוהה במוסד שיקומי.**

3.3.8 שירותי פינוי באמצעות אמבולנס:

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

3.3.9 מנטור רפואי:

- 3.3.9.1 המנוי יהא זכאי לקיים ארבעה מפגשים עם המנטור הרפואי.
- 3.3.9.2 המפגשים יתקיימו במשרדי המנטור הרפואי או במקום מפגש אחר שייקבע ע"י המנטור הרפואי תוך 5 ימים ממועד קבלת פניית המנוי לקבלת השירות.
- 3.3.9.3 בנוסף יהא זכאי המנוי לקיים שיחות טלפון עם המנטור הרפואי.
- 3.3.9.4 השירות יינתן בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 120 ₪ לפגישה.
- 3.3.9.5 המנוי יהיה זכאי לקבלת השירות בתוך שנה ממועד שיחרורו מבית החולים.

3.3.10 שינוע עזרים רפואיים:

המנוי יהא זכאי לסיוע בשינוע עזרים רפואיים אותם רכש בעצמו או שכר מכל גוף ו/או מוסד כלשהוא והכל בכפוף למפורט להלן:

- 3.3.10.1 הזכאות לשינוע האביזר הרפואי כאמור לעיל הינה עד פעמיים בגין אותו אשפוז.
- 3.3.10.2 לצורך קבלת השירות יעביר המנוי את טופס ההזמנה של הציוד הרפואי אותו נדרש לשנע ממקום למקום.
- 3.3.10.3 נותן השירות מטעם הספק יתאם את המועד המדויק בו יגיע ספק הציוד עם הציוד שהוזמן לביתו של המנוי.
- 3.3.10.4 השירות כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית בסך ₪50 למשלוח אחד.
- 3.3.10.5 מובהר למען הסר ספק, כי השירות אינו כולל את עלות רכישת או שכירות הציוד הרפואי אותו צריך לשנע.
- 3.3.10.6 המנוי יהיה זכאי לקבלת השירות עד 14 יום ממועד שיחרורו מבית החולים.

מובהר כי במקרה בו פעילות הספק או חלק משמעותי ממנה ייפגעו עקב סיבה שאינה בשליטת הספק, כגון: שריפה, התפוצצות, מלחמה, הספק והחברה לא יהיו אחראים לאי עמידה בלוחות הזמנים המפורטים בסעיפים 2 ו-3 לעיל.

4. תנאי מהותי בכתב שירות זה:

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 שלהלן

5. אופן קבלת השירותים:

- 5.1 מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו ויציין את מספר תעודת הזהות שלו, את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגינו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש.
- 5.2 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.
- 5.3 לשם מתן השירות, ימסור המנוי למוקד השירות ולא לנותן השירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו מוקד השירות ולא נותן השירות, לפי העניין.
- 5.4 בשירותים שבהם צוין הדבר בכתב שירות זה יהא המנוי חייב בתשלום השתתפות עצמית כתנאי לקבלת השירותים. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, בהתאם להנחיות הספק.
- 5.5 המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות שממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות בהסכם, שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. רשימת נותני השירותים שבהסכם תשתנה מעת לעת.
- 5.6 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
- 5.7 על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו למעט בשירותים בהן מצוין במפורש אחרת.
- 5.8 עם סיום כל טיפול, יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
- 5.9 השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד, או בשטחים המוחזקים הנמצאים בשליטת ישראל.
- 5.10 במקרה של סדרת טיפולים, המנוי עצמו יתאם את מועדי יתר הטיפולים (מלבד הטיפול הראשון) ישירות עם נותן השירות שבהסכם, אלא אם צוין אחרת בכתב שירות זה.

- 5.11 למעט אם נכתב במפורש אחרת, השירותים יינתנו אצל נותן השירות. השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם ללוח העבודה של נותן השירות שבהסכם.
- 5.12 אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות על פי כתב שירות זה, עליו להודיע על כך למוקד השירות או לנותן השירות בפועל, לפי בחירתו, באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד הטיפול. **מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית ולעניין הזכאות למספר מסוים של שירותים.**
- 5.13 הזכאות היא למתן שירותים בלבד ואין המנוי זכאי להחזר כספי בגין שירותים שקיבל שלא מנותני שירות המצויים בהסכם עם הספק במועד קבלת השירות.
- 5.14 הספק מתחייב כי השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות, כי תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנויים וכי השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.
6. **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.
7. **חריגים:**
- המנוי לא יזכה לקבלת השירותים בגין מצב רפואי שהינו אחד או יותר מהמפורטים להלן או אשפוז הנובע ממצב רפואי שהנו תוצאה ישירה ו/או עקיפה של:
- 7.1 פגיעה עצמית מכוונת, בין שהמנוי היה שפוי ובין שלא היה שפוי, ניסיון התאבדות, הפרעות או מחלות נפש, אירועים פסיכולוגיים או פסיכיאטריים ומחלות פסיכיאטריות בכפוף לסעיף לעניין מצב רפואי קודם כפי שמופיע בפוליסה שאליה מצורף כתב שירות זה.
- 7.2 אלוהולוזים, לרבות מחלות כבד כתוצאה מאלכוהוליזם בכפוף לסעיף לעניין מצב רפואי קודם כפי שמופיע בפוליסה שאליה מצורף כתב שירות זה.
- 7.3 השתתפות פעילה של המנוי בפעולה מלחמתית, צבאית, משטרתית, מהפכה, מרד, פרעות, מהומות, מעשה חבלה או כל פעולה בלתי חוקית.
- 7.4 מעשה פלילי שבו השתתף המנוי.
- 7.5 שימוש של המנוי בסמים או בתרופות נרקוטיות, אלא אם נעשה על פי הוראת רופא ובפיקוחו.
- 7.6 מצב רפואי ולא פרוצדורה הקשורים בפוריות או בפריון ולא בעקרות או בעיקור, למעט מצב רפואי בעקבות 3 הפלות רצופות לפחות. מובהר כי אשפוז לא מתוכנן בגין סיבוכים במהלך ההיריון יכוסה במסגרת סעיף 3 לעיל.
- 7.7 פרוצדורה שנועדה באופן ישיר ולא עקיף למטרות יופי ולא אסתטיקה, ובכלל זה טיפול בהשמנת-יתר, למעט ניתוח שחזור שד לאחר כריתת שד. מובהר כי אשפוז הנובע מטיפול בהשמנת יתר הנובע מצורך רפואי יכוסה במסגרת סעיף 3 לעיל.
- 7.8 מצב רפואי בתחום רפואת השיניים, הפה והלסת.

8. דמי מנוי:

- 8.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.
- 8.2 המנוי ישלם לחברה את דמי המנוי מראש, במועדים ובאחת מדרכי התשלום שמציעה החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח. למען הסר ספק, דמי מנוי ישולמו החל מהמועד הקובע, גם במהלכן של תקופות האכשרה.
- 8.3 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:
 - 8.3.1 לא ישולמו דמי המנוי או חלק מהם במועדם ולא ישולמו גם בתוך 15 ימים לאחר שהחברה דרשה מן המנוי בכתב לשלם, רשאית החברה להודיע למנוי בכתב כי כתב השירות יתבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא ישולם לפני כן.
 - 8.3.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, דמי מנוי שישולמו באיחור יחויבו בהפרשי הצמדה למדד כמפורט בסעיף 12 שלהלן, וכן, אם יתעכב התשלום יותר מ-30 יום, בריבית צמודה החל מהיום ה-31 ואילך, בשיעור שנקבע לפי סעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה התשכ"א - 1961 לעניין הגדרת "הפרשי הצמדה וריבית".

9. שינוי דמי המנוי ותנאים

- 9.1 בראשון לחודש יוני אחת לשנתיים, אך לא לפני יום 1 ביוני 2018 (להלן: "מועד השינוי"), יתכן ויבוצעו שינויים בתנאים ו/או בדמי המנוי של כתב שירות זה, לרבות הגדרות, סייגים וחריגים.
- 9.2 במידה והשינוי בדמי המנוי החודשיים יכלול העלאה של יותר מ-10% או 20% מדמי המנוי החודשיים ששילם המנוי ערב השינוי, לפי הגבוה מבניהם, או הפחתה בהיקף השירותים שנעשתה כתחליף להעלאת דמי המנוי כאמור (להלן: "שינוי הדורש אישור") תידרש הסכמתו המפורשת של המנוי להמשך הביטוח, ויחולו ההוראות הבאות:
 - 9.2.1 שינוי הדורש אישור יבחן בנפרד ביחס לכתב שירות זה. למרות האמור, במקרה של שיווק בחבילה, יבחן השינוי גם ביחס לחבילה כולה.
 - 9.2.2 לא התקבלה הסכמתו המפורשת של המנוי לשינוי הדורש אישור - יסתיים כתב השירות במועד השינוי וזאת למעט ביחס למנוי שהגיש במהלך תקופת השירות הנוכחית או זו שקדמה לה, תביעה למימוש זכויות לפי תנאי כתב השירות. "הסכמתו המפורשת של המנוי" - לגבי ילד עד גיל 21 של מנוי באותו כתב שירות או בן זוגו של מנוי כאמור, החברה רשאית לקבל את הסכמתו המפורשת של אותו המנוי עבור ילדו עד גיל 21 או בן הזוג.
- 9.3 על אף האמור בסעיף 9.2 לעיל, לא נדרשת הסכמתו המפורשת של המנוי בהתקיים אחד מהמקרים הבאים:
 - 9.3.1 אם החברה פירטה למנוי שהצטרף לראשונה בתקופה של 120 ימים שקדמו למועד השינוי באופן מפורש את השינויים בתנאי כתב השירות ודמי המנוי שיחולו במועד השינוי הקרוב והמנוי נתן את הסכמתו להם טרם ההצטרפות.
 - 9.3.2 אם המפקח קבע מראש ובכתב כי לא נדרש לקבל את הסכמת המנוי לגבי שינוי מסויים שערכה החברה.
- 9.4 במידה והשינוי אינו שינוי הדורש אישור - תשלח החברה למנוי הודעה על כך ולא ידרש אישורו של המנוי לשינוי.
- 9.5 במידה והשינוי אינו שינוי הדורש אישור או שינוי כאמור בסעיף 9.3 לעיל - יהיה זכאי המנוי להודיע למבטח, במהלך 60 הימים שלאחר מועד השינוי, על ביטול כתב השירות. לגבי אותו מנוי, יבוטל כתב השירות במועד השינוי ויושבו למנוי דמי המנוי שנגבו בשל תקופה זו, ככל שנגבו, ובלבד שלא הוגשה תביעה למימוש זכויות לפי כתב שירות זה שארע בתקופת 60 הימים כאמור.

9.6 מובהר כי זכאות המנוי לכיסוי תקבע בהתאם לתנאי כתב השירות לרבות הגדרות, סייגים וחריגים שהיו בתוקף במהלך תקופת הכיסוי הרלוונטית.

9.7 "תקופת הכיסוי" - תחילתה במועד השינוי, כהגדרתו בסעיף 9.1 לעיל, או בתאריך הקובע, לפי המאוחר, וסיומה במועד השינוי שבא לאחריו או במועד סיומו של כתב שירות זה, לפי המוקדם. על אף האמור לעיל, תחילתה של תקופת הכיסוי הראשונה ביום 1 בפברואר 2016.

10. תוקפו של כתב שירות זה:

10.1 כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.

10.2 תוקפו של כתב שירות זה יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:

10.2.1 במועד ביטול הפוליסה, כהגדרתה בסעיף 1 לעיל, מכל סיבה שהיא.

10.2.2 בתום תקופת כתב שירות זה על פי המפורט בדף פרטי הביטוח.

10.2.3 בהתאם לסעיף 9 דלעיל.

10.2.4 בכל מקרה שבו זכאית החברה לסיים את כתב השירות בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי מנוי במלואם.

10.2.5 במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי ובכפוף לאישור המפקח.

10.3 על אף האמור בסעיף 10.2 דלעיל, במקרה שבו בוטל כתב השירות בהתאם לסעיף 10.2.5 דלעיל, מנוי הנמצא במהלך סדרת טיפולים או מנוי שפנה למוקד השירות לקבלת שירות בטרם מועד ההודעה על הפסקת השירות, אך טרם קיבל את מלוא השירות בפועל, יהיה זכאי לקבל או להשלים את קבלת השירות בתוך 60 יום ממועד ההודעה על הפסקת השירות.

10.4 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 בטרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, זכאי המנוי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.

10.5 המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה. במקרה של ביטול כתב השירות (ללא ביטול הפוליסה), ביטול כתב השירות יכנס לתוקף במועד קבלת ההודעה על הביטול אצל החברה, והמנוי יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.

10.6 בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי פרמיה בגין כתב שירות זה החל מהחודש העוקב לחודש שבו ניתנה ההודעה, למעט בכל הנוגע למנוי אשר ממשיך לקבל שירותים לאחר תום תקופת כתב השירות, כמפורט בסעיפים 10.3 ו-10.4 דלעיל, ואשר ימשיך לשלם פרמיה עד לתום החודש שבו קיבל את השירות בפעם האחרונה.

10.7 בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.

11. תנאי הצמדה:

- 11.1 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי המנוי וסכומי ההשתתפות העצמית, יהיו צמודים למדד ויעודכנו בהתאם ליחס שבין המדד החדש למדד הבסיס.
- 11.2 **"המדד"** משמעו מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, המתפרסם מדי פעם בפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, וכולל אותו מדד אף אם יתפרסם על ידי כל גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומו, אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ואם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיתפרסם על ידי 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.
- 11.3 **"מדד הבסיס"** יהיה **מדד חודש ינואר 2016 שפורסם ביום 15.02.2016 (12132)**.
- 11.4 **"המדד החדש"** יהיה המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם.

12. שונות:

- 12.1 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 12.2 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 הזכאים לכתב השירות כאמור.
- 12.3 המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
- 12.4 כל הודעה ולא הצהרה לחברה ולא למי מטעמה תימסר בכתב.

13. מקום השיפוט:

13. בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל.