

כתב שירות - מלרם

1. הגדרות -

בכתב שירות יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידי.

1.1. "הלקוח/המנוי" – המנוי ו/או בן/בת זוגו ו/או ילדיו אשר צורפו לכתב השירות ואשר שולמו בגינם דמי המנוי במלואם.

1.2. "החברה" – "אימדיקל אונליין בע"מ" המפעילה ו/או מתווכת למתן השירות כמפורט בכתב זה, בין הלקוח לבין מרפאות, מרכזים רפואיים או רופאים שאיתם היא בקשר.

1.3. "נותן השירות" – חברת מלרם בע"מ להלן: "נותן השירות" ו/או כל ספק שיחליף אותו, כפי שיקבע ע"י "אימדיקל אונליין בע"מ" ו/או כל ספק בהתאם לבחירת המנוי ובכפוף לאישור של חברת "אימדיקל אונליין בע"מ" וזאת עד לתקרת ההחזר המצוין בכתב שירות זה.

1.4. "השירות או השירותים" – שירות לחצני מצוקה. שירות בסיסי או שירות מורחב, הכולל הרחבה רפואית.

1.5. "מוקד השירות" – מוקד טלפוני ארצי המופעל ע"י נותן השירות "מלרם" 24 שעות ביממה. מספר הטלפון להתקשרות למוקד הינו 5101* (רב קווי) ו/או במוקד שירות שתפעיל חברת "אימדיקל אונליין בע"מ" עבור המנויים, באמצעותו יווסתו פניות המנויים לנותן השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה.

מספר הטלפון של מוקד שירות אימדיקל אונליין הוא 04-8644555.

זמני פעילות המוקד הינם בין השעות 00:00-16:00, בימים א'-ה', שאינם ימי חג או ערבי חג.

על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השירות שיודיע על מספר הטלפון החדש.

1.6. "המטופל" – המנוי אשר פנה למוקד השירות לקבלת שירות נשוא כתב שירות זה.

1.7. "השתתפות עצמית" – סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי כתב שירות זה.

1.8. "המכשיר" – יחידת קצה הכוללת לחצן קריאה אלחוטי נייד, יחידת חיוג אוטומטית ויחידת דיבור.

1.10. "המדד" – מדד המחירים לצרכן, המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

1.11. "מדד הבסיס" – משמעו המדד שפורסם בגין חודש אוגוסט 2008 אשר פורסם ביום 15.9.2008.

1.12. "חג" – מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.

1.13. מונחים הנגזרים מן ההגדרות דלעיל יפורשו בהתאמה להם. הפניה לסעיפים או נספחים הנם לסעיפים ונספחים בכתב שירות זה אלא אם כן נאמר אחרת.

מילים או ביטויים בלשון יחיד כוללים גם לשון רבים וההיפך. התייחסות לאנשים תכלול גם התייחסות לגופים, תאגידים או גופים לא מאוגדים.

2. השירות -

2.1. המנוי יקבל בהשאלה מאת החברה למשך כל תקופת ההתקשרות יחידת קצה הכוללת לחצן קריאה אלחוטי נייד, יחידת חיוג אוטומטית ויחידת דיבור המכשיר יעמוד לרשות המנוי בכל תקופת ההסכם.

2.2. המנוי יקבל הסבר מפורט על אופן הפעלת המכשיר ופעולת המוקד ויצהיר כי מצא את שיטת ההפעלה כעונה לצרכיו ולשביעות רצונו.

2.3. המנוי מצהיר כי ידוע לו שהמכשיר הינו בבעלותה הבלעדית של החברה וכי חל איסור לבצע פעולה

כלשהיא לשינוי ייעודו, או לטפל בו שלא באמצעות גורם מוסמך מטעם החברה.

2.4 המכשיר יעמוד לרשות המנוי בכל תקופת ההסכם ויוחזר לחברה על ידי המנוי מיד בתום ההסכם כשהמכשיר במצב תקין וכולל כל האביזרים הנלווים, למעט נזקי בלאי סביר שנגרמו בשימוש רגיל.

2.5 הסכם התקשרות זה הינו אישי ואין למנוי זכות להעבירו לאחר או להרשות לאחר להשתמש בשרות המוקד ללא הסכמת החברה.

2.6 המנוי מודע כי לנותן השירות אין אפשרות לבדוק את תקינות המכשיר ולכן עליו לבדוק מפעם לפעם את תקינותו ובכל מקרה של תקלה, ידאג המנוי להודיע לנותן השירות על התקלה.

3. כללי מתן השירות-

3.1 עם קבלת הקריאה במוקד יפעל נותן השירות לכך שגורם מסייע כל שהוא בהתאם לאופי האירוע ובהתאם לנהלי נותן השירות כגון: מגן דוד אדום, מכבי אש, משטרה או קרוב משפחה יופנה לעזרת המנוי.

3.2 למען הסר כל ספק מוצהר בזאת במפורש ע"י החברה כי תפקידה של נותן השירות הוא ליצור קשר בין המנוי לבין הגורם המסייע בהתאם לאופי הארוע ולנהלי נותן השירות. משכך, החברה ו/או נותן השירות לא יהיו אחראיים לכל עניין הקשור לאופן הטיפול מטעם הגורם המסייע. יחד עם זאת החברה ונותן השירות מקפידים לעבוד עם גורמים מקצועיים ואמינים ולטפל בתלונות צרכנים בגין טיפול לקוי ככל שהדבר נתון בידיהם.

3.3 נותן השירות מעניק למנוי שנת אחריות ראשונה על ה"מכשיר" ללא תשלום, החל מהשנה השנייה יתווסף לדמי המנוי החודשי תשלום קבוע בסך של 5 ₪ בחודש כולל מע"מ עבור השירות.

3.4 למרות האמור בסעיף 3.3 באם התקלה אירעה עקב רשלנות או חוסר זהירות או מעשה זדון של המנוי יחולו הוצאות תיקון התקלה על המנוי. כל טיפול במכשיר שלא ע"י גורם מוסמך מטעם נותן השירות יבטל את האחריות/שירות של נותן השירות והמנוי יהיה אחראי לכל התוצאות.

3.5 המנוי מצהיר כי ידועות לו המגבלות הקיימות בשימוש בקווי הטלפון ולפיכך הינו מוותר בזה על כל תביעה, דרישה וטענה כנגד נותן השירות, העובדים, השליחים והבעלים, או כל אדם אחר מטעמו הן מכח עילה חוזית והן מכח עילה שבנזיקין בגין כך שהקריאה מהמנוי לא נקלטה במוקד נותן השירות. סעיף זה יחול גם במקרה ונותן השירות יאלץ להפסיק את שירותיו מסיבה כלשהיא, אשר לא תלויה בנותן השירות, לרבות בגין תקלה טכנית או מקרים בהם בשל כח עליון לא ניתן לספק את השירות.

3.6 הוצאות החלפת הסוללות במכשיר באם יידרש הדבר מפעם לפעם יהיו על חשבון המנוי.

3.7 המנוי מודע לכך כי קיימת אפשרות טכנית לשתק, להוציא מכלל פעולה, לנטרל או לשבש את המכשיר ואת פעולת המוקד וכי קיימת אפשרות שהקשר בין המכשיר למוקד ישובש או יפגע במזיד או שלא במזיד או כתוצאה מפגעי מזג אויר או כל תופעת טבע אחרת או מכל סיבה שלחברה או למנוי אין כל שליטה עליה. המנוי פוטר את החברה ואת נותן השירות מכל אחריות למקרים ואירועים שפורטו לעיל והחברה או נותן השירות לא יישאו באחריות לכל נזק מקלקול או תקלה כלשהיא בפעילות המכשיר או במוקד או בקשר שביניהם ואחריותם תוגבל לתיקון כל אותן תקלות.

3.8 החברה זכאית לבטל את המנוי כולו או שירותים מסוימים בו, לפי שיקול דעתה הבלעדי, וזאת בהודעה של 30 יום מראש למנוי ובמקרה זה יחולו הוראות סעיף 4.8.

3.9 המנוי מודע לאפשרות של פריצת דלת ביתו במקרה של קריאת מצוקה וזאת ע"י כוחות הבטחון המורשים ובהתאם לשיקול דעתו של נותן השירות באותה עת. במקרה זה עלות תיקון הנזק תחול על המנוי, והמנוי פוטר את החברה מכל אחריות בעניין זה.

3.10 המנוי מודע כי נותן השירות מקליט את השיחות במוקד על פי שיקול דעתה על פי בקשה של אדם מורשה ע"י המנוי, נותן השירות יכול לזום קשר דיבור שמיעה באמצעות מכשיר המצוקה.

3.11 בחתימה על הסכם זה, המנוי מאשר כי טופס הפרטים האישיים אשר נערך עימו נבדק על ידו ונמצא תקין. במידה ובעתיד יהיו עדכונים חדשים, המנוי מתחייב לעדכן את החברה והן את נותן השירות בכל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה בהם לצורך קבלת השירות. המנוי מאשר לחברה להעביר את הפרטים האישיים אשר נתקבלו ממנו לגורמי סיוע אחרים על מנת לאפשר קבלת שירות ובכך מוותר על סודיות רפואית לגבי המידע שנמסר על ידו בטופס הפרטים האישיים

3.12 על אף האמור בכתב שירות זה, אימדיקל אונליין לא תהא מחויבת ליתן את השירות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או אין באפשרות אימדיקל אונליין למונעו.

3.13 למען הסר ספק חברת אימדיקל אונליין אינה אחראית לטיב השירותים שיינתנו על ידי חברת מלרם או מי מטעמה.

4. התשלום:

4.1 עבור שירות לחצני מצוקה בסיסי 132 ₪ לחודש.

4.2 עבור שירות לחצני מצוקה מורחב 177 ₪ לחודש. ההרחבה כוללת ייעוץ רפואי טלפוני, ביקורים חנם במרפאות "מלרם" ו"רופא עד הבית" 24 שעות בהשתתפות עצמית בסך 25 ₪ בלבד. החברה לא תישא באחריות לכל תשלום נוסף מעבר למפורט. דרישות תשלום נוספות בגין שירותים נוספים שיבוצעו ע"י המנוי, מעבר לשירותים הנכללים במסגרת ההסכם שבין החברה לבין הגורם המבצע, ההוצאות בגינם ישולמו ע"י המנוי.

4.3 דמי המנוי והשירות החודשי וכל יתר החיובים עפ"י הסכם זה יהיו צמודים לעליית מדד המחירים לצרכן

דמי המנוי החודשי יעודכנו מעת לעת על ידי החברה לפי שיקול דעתה ובהתאם לשינויים שיחולו במשק.

4.4 במקרה בו לשיקול דעת המוקד יוזעקו כוחות הביטחון והקריאה תחויב בתשלום יחויב המנוי בתשלום,

לרבות בגין קריאת שווא. המנוי יהיה מנוע מלטעון כי נותן השירות או החברה צריכים לשלם בעבור

הקריאה.

4.5 במידה והמנוי יבקש להיות מנוי לשירותים נוספים אשר דורשים עדכון מחיר המנוי החודשי, המנוי מאשר לחברה לעדכן את דמי המנוי בהתאם.

4.6 ההתקשרות והמנוי הינם לתקופה של חודש, אשר תחודש אוטומטית, ברציפות מידי חודש בחודשו ואינה מוגבלת בזמן עד לביטול ההסכם על ידי מי מהצדדים כמפורט להלן.

4.7 המנוי יהיה רשאי להפסיק את המנוי בהודעה מראש אשר תינתן עד ליום החמש עשרה לכל חודש קלנדרי, לגבי ביטול המנוי בחודש שלאחריו. יובהר כי הודעת ביטול מטעם המנוי שניתנה לאחר היום החמש עשרה

לכל חודש, תכנס לתוקפה רק בחלוף חודש המנוי הקלנדארי שלאחר החודש בו ניתנה ההודעה. ידוע למנוי כי בשל שיטת התמחור של דמי המנוי לא ניתן לבטל ו/או לקבל החזר דמי מנוי בגין חלקי החודש.

4.8 במידה והמנוי שילם דמי מנוי מראש לתקופה ארוכה יותר, תוחזר לו היתרה בגין התקופה שעבורה שילם, מיום החזרת המכשיר לנותן השירות. בכל מקרה כל עוד לא ישיב המנוי את המכשיר והציוד הנלווה לנותן

השירות יחויב בדמי מנוי, על אף שלא יהיה זכאי לשירות והמוקד לא יטפל בקריאותיו.

- 4.9 אי החזרת המכשיר לנותן השירות בתום תקופת ההתקשרות, תחייב את המנוי בתשלום בסך 10 ₪ כולל מע"מ עבור כל יום איחור.
- 4.10 בנוסף לסעיפים 2.4, 3.9 במידה והמנוי אינו יכול להחזיר את המכשיר לחברה בכוחות עצמו בתום תקופת ההתקשרות ישלח נותן השירות טכנאי לאסוף את המכשיר בתשלום 60 ₪ כולל מע"מ.
- 4.11 אבדן המכשיר, אי החזרתו, גרימת נזק בלתי הפיך למכשיר או כל סיבה אחרת, אשר מונעת את החזרת המכשיר במצב תקין למשרדי נותן השירות, תחייב את המנוי בסכום של 800 ₪ כולל מע"מ בכפוף לתנאי סעיף 2.4 בנוגע לבלאי סביר ושימוש רגיל.
- 4.12 כדי להימנע מכל ספק מוצהר בזה כי התשלום החד פעמי ששילם המנוי תמורת התקנת המכשיר, תכנותו וחיבורו למוקד, אינו נכלל בדמי המנוי ולא יוחזר למנוי בכל מקרה.
- 4.12 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי התשלום עבור דמי מנוי הינם תשלום עבור השירותים המסופקים ע"י החברה בלבד. כל שירות הכרוך בתשלום נוסף לנותן השירות, ישולם ע"י המנוי ישירות לנותן השירות אלא אם נקבע אחרת בכתב השירות.
- 4.13 במידה והמנוי יבחר בהרחבת מסלולי השירותים האישיים, הדבר יהיה כפוף לכתבי השירות השונים ו/או למחירון ההשתתפות העצמית בקבלת השירותים אשר יפורסמו ע"י החברה מעת לעת.
5. באחריות המנוי ליידע את מוקד השירות של חברת אימדיקל אונליין בכתב, בדבר כל שינוי בפרטי חשבון הבנק, הוראת הקבע, כרטיס האשראי וכתובתו לרבות מספר הטלפון שלו. במידה ויגרם נזק או הוצאה מאי עדכון פרטים אלו, לא תהא החברה אחראית לכך והמנוי ישא בהוצאות.
6. היה והחברה לא תוכל לספק למנוי את השירותים בכתב שירות זה, בפרק זמן סביר כתוצאה מאירוע של כוח עליון (לרבות מלחמה, אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת, שביתות וסכסוכי עבודה) או נסיבות אשר הן מעבר לשליטה סבירה, אזי פרק הזמן להפניה ידחה למשך התקופה הזוהה לתקופה בה לא הייתה אפשרות סבירה לתת את ההפניה (לרבות פרק זמן אשר יהיה דרוש להתגבר על השפעת האירועים או נסיבותיהם).
7. **ביטול כתב השירות -**
- תוקף כתב שירות זה יפוג בקרות אחד המקרים דלהלן, המוקדם מביניהם:
- 7.1. כאשר כתב השירות יבוטל בהתאם לאמור בתנאיו.
- 7.2. במקרה בו נתנה החברה הודעה בכתב ללקוח 30 יום קודם לכן
- 7.3. במקרה בו הלקוח הפסיק את אמצעי התשלום לחברה מכל סיבה שהיא.
- 7.4. מוסכם בזה בין המנוי לחברה ו/או לנותן השירות כי החברה ו/או נותן השירות יהיו זכאים בכל עת לבטל הסכם זה במקרה והמנוי יפגר בסילוק תשלום כלשהוא המגיע ממנו לחברה ו/או לנותן השירות, והחברה ו/או נותן השירות יהיו פטורים מכל חובה לפי הסכם זה גם ללא ביטול מפורש של ההסכם מצידה אם וכל עוד לא שילם המנוי את חובו לחברה ו/או לנותן השירות. בלי לפגוע באמור לעיל מוסכם כי כל חוב של המנוי לחברה יישא ריבית בנקאית בהתאם לריבית שתהיה נהוגה בבנק הפועלים בעת פרעון התשלום בפועל לגבי חריגות בחה"ד. החברה ו/או נותן השירות יתריעו בפני הלקוח טרם ניתוק בגין החוב כאמור. **תנאי הצמדה** –
- כל התשלומים על פי כתב שירות זה, צמודים למדד באופן שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס, יגדל התשלום בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.

- 9.1. "המדד" משמעו מדד המחירים לצרכן כולל פירות וירקות המתפרסם מדי פעם בפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה וכולל אותו מדד אף אם יתפרסם ע"י כל גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומו, בין אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיתפרסם על ידי גוף או מוסד כאמור ואותו גוף או מוסד לא קבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, יקבע היחס האמור ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 9.2. "מדד ההתייחסות" משמעו המדד הידוע ביום התשלום.

10. אחריות -

- בשום מקרה אימדיקל אונליין לא תהיה אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 10.1. החברה אינה אחראית לכל נזק ו/או הפסד שיגרמו למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם שירות אימדיקל אונליין שהוא כתב שירות זה.
- 10.2. החברה אינה אחראית להוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול או בדיקה נוספת או כל הוצאה אחרת החורגת מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
11. החברה רשאית לערוך שינויים מעת לעת בכל הקשור לכתב שירות זה. בטרם השינוי החברה תעביר ללקוח הודעה בדואר אלקטרוני ו/או תפרסם הודעה באתר האינטרנט של החברה. היה ולא נתקבלה כל תגובה מהלקוח בפרק זמן של 30 ימים, יחשב הדבר כאישור הלקוח לשינוי.

12. שונות -

- 12.1. כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה שיחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.
- 12.2. לדמי מנוי שלא שולמו במועד יתווסף במועד תשלום, בנוסף להפרשי הצמדה כמפורט להלן, ריבית כפי שתיקבע על ידי החברה באותה עת, מיום היווצר הפיגור ועד לפירעונם בפועל לחברה, ובלבד ששיעור הריבית לא יעלה על שיעור הריבית המירבי בהתאם לחוק הריבית התשי"ז - 1957.
- 12.3. החברה רשאית לשנות את שיעורם של דמי המנוי אחת ל-12 חודשים. שינוי כאמור יהא תקף תוך 30 ימים מהיום שבו הודיעה החברה בדואר אלקטרוני ו/או פרסמה הודעה באתר האינטרנט של החברה למנויים על השינוי כאמור.
- 12.4. לנותן השירות הזכות להעביר זכויותיו על פי הסכם זה בשלמותן או בחלקן לאחר בתנאי שזכויות המנוי לא יפגעו על ידי כך.

13. הוראות כלליות -

- 13.1. כל תלונה בקשר לכל פעולה או מחדל של החברה בקשר לביצוע הסכם זה, תעשה ע"י המנוי בכתב ותימסר בדואר רשום לידי החברה, בכתובתה הרשומה - שדרות פל-ים 2, בנין ברוש, חיפה 33095. מוסכם כי המנוי או מי מטעמו יהיו מנועים מלהעלות כלפי החברה כל טענה או תלונה, או דרישה או מחאה שהוגשה בעל-פה לחברה או לעל נציג מנציגיה או שהוגשה בכל דרך או צורה שונה מהאמור בסעיף זה. כמו כן, מוסכם כי כל שינוי או הרחבה מהוראות כתב השירות יהיה תקף רק במידה ואושר במפורש בכתב ומראש ע"י החברה. כן מוסכם כי כתב השירות משקף את ההסכמות בין המנוי לבין החברה ובכל מקרה המחייב את החברה הוא האמור בכתב השירות.

13.2 במקרה ותהיה לחברת הטלפונים "בזק" ו/או לכל חברת טלפונים סלולארית תקלה כלשהי אשר תגרום להעדר תקשורת עם המוקד, לא יחשב הדבר כאי עמידה בתנאי השירות לו זכאי המנוי לפי כתב שירות זה. כמו כן במקרה של נזקי טבע ו/או כח עליון, בעטיו לא עמדה החברה בתנאי כתב השירות, לא יחשב הדבר כהפרת תנאי כתב השירות. טפסי הצטרפות וויתור סודיות המצורפים להסכם זה, מהווים חלק בלתי נפרד ממנו. החברה רשאית שלא לעמוד על הדרישה להמצאת טפסי הצטרפות וויתור סודיות כתנאי למתן השירות עפ"י כתב השירות, אולם אין בכך כדי למנוע מן החברה לדרוש המצאת טפסים אלו במועד מאוחר יותר.

13.3 במקרה פטירת המנוי תינתן אפשרות להעברת יתרת חודשי המנוי לבני משפחתו בדרגה ראשונה של המנוי, ובהעדר בני משפחה מדרגה ראשונה או עפ"י בחירתם, יהיה יורשו החוקי של המנוי זכאי, לאחר שיציג בפני החברה צו ירושה או צו קיום צוואה כדין, לקבל את יתרת דמי המנוי. מסכום ההחזרה ינוכו חודשי המנוי בהם השתמש המנוי בפועל.

14. סמכות השיפוט -

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז חיפה.

15. כתובת הלקוח -

תהיה הכתובת שמולאה בטופס הצטרפות וכל הודעה אשר תשלח לפי כתובת זו תחשב כנמסרת לתעודתה כעבור 72 שעות מעת שליחתה בדואר רשום.