

## כתב שירות "מירשמים" - שרות תרופות עד הבית

כתב שירות זה מפרט את השירותים שהנך זכאי להם, את תנאייהם ואת הזכויות והחובות ההדדיות שלך  
כתב שירות זה על תנאיו מהווה הסכם לגבי השירותים הניתנים על פיו והוא יהיה בתוקף החל ממועד  
תשלום דמי המנוי (כהגדרת המונח להלן) ועד תום תקופת המנוי כאמור בכתב שירות זה.

### 1. הגדרות

בכתב שירות זה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת להם לצידם:  
"מירשמים" - "מירשמים" בע"מ שרות תרופות עד הבית.

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

- "משפחתו או בני משפחתו של המנוי"  
בן/בת זוג של המנוי, ילדיו, הוריו, או קרובים אחרים של המנוי אשר מתגוררים יחד עם המנוי דרך קבע באותה דירה ושרכשו את המנוי.

- "החברה"  
"אימדיקל אונליין בע"מ" המפעילה ו/או מתווכת למתן השירות כמפורט בכתב זה, בין הלקוח לנותן השירות

- "נותן השירות"  
חברת מירשמים 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 החוזר שתקבע ע"י החברה.

- "השירותים" או "שירות"  
- "מוקד השירות"  
שירות קבלת תרופות עד הבית.  
מוקד טלפוני ארצי המופעל ע"י נותן השירות "מירשמים בע"מ" בין השעות 08:00 - 22:00 בכל ימות השנה, למעט בימי שישי, שבתות, ערבי חג, חגים וימי שבתון. מספר הטלפון להתקשרות למוקד הינו 09-7678555. ו/או במוקד שירות שתפעיל חברת "אימדיקל אונליין בע"מ" עבור המנויים, באמצעותו ייוסחו 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 09:00-16:00, 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.

- "רופא"  
אדם שהוסמך ואושר על ידי השלטונות בישראל לעסוק ברפואה והינו בעל רישיון מטעם משרד הבריאות לעסוק ברפואה.

- **"תרופה"** חומר כימי מרפא אשר הוכחה יעילותו ואושר שימוש על ידי הרשויות המוסמכות בישראל.
  - **"מרשם"** מסמך רפואי מקורי חתום על ידי רופא, אשר לפיו ניתן לספק לאדם תרופה ובו מפורט, בין היתר, אופן הטיפול, המינון הנדרש ומשך זמן הטיפול הנדרש.
  - **"בית מרקחת"** מוסד המורשה על פי דין למכור ולשווק תרופות לציבור הרחב.
  - **"רוקח"** אדם אשר הוסמך לעסוק ברוקחות על ידי הרשויות המוסמכות בישראל.
  - **"מבצע השירות"** הגורם המבצע את השירות בפועל.
  - **"חג"** מועדי ישראל שהינם ימי שבתון
- 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, תאגידיים או גופים לא מאוגדים.

## 2. כללי

- א. שירותי "מירשמים" יינתנו בין השעות 08:00 – 22:00 בכל ימות השנה, למעט בימי שישי, שבתות, ערבי חג, חגים וימי שבתון.
- ב. המנוי יפנה טלפונית למוקד השירות ויזדהה בשמו וכתובתו ובכל אמצעי שיידרש על ידי המוקד ויזמין את השירותים. מובהר כי קבלת השירותים על פי כתב שירות זה מותנית בכך שהמנוי פנה למוקד לשם כך.
- ג. טווח הזמן להגעת מבצע השירות למקום הימצא המנוי לא יעלה על ארבע שעות ממועד פניית המנוי למוקד ומסירת כל הפרטים שיידרשו על ידי המוקד כאמור בסעיף 2 ב' לעיל. אספקת התרופה למנוי תבוצע בטווח זמן של עד שש שעות ממועד מסירת המסמכים הנדרשים כאמור בסעיפים 3(ב)(1) עד 3(ב)(4) להלן על ידי המנוי למבצע השירות, אלא עם תואם אחרת.
- ד. השירותים יינתנו בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים (ובלבד שהכניסה למקום אינה אסורה ו/או מוגבלת באותו זמן ע"י רשות מוסמכת כלשהי).
- ה. השירותים יבוצעו באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים ומיומנים שישלחו על ידי "מירשמים" לצורך מתן השירות.

## 3. מהות השירותים

- א. כמנוי הינך זכאי לקבל שירותי "מירשמים" ללא כל הגבלה של מספר פניותיך במשך תקופת המנוי בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית כאמור בסעיף 5 להלן.

ב. השרות ניתן למרשם מקורי בלבד.

ג. מתן השירותים יעשה כדלקמן:

- (1) הגעת מבצע השירות לבית המנוי לצורך קבלת המרשם שניתן למנוי על ידי הרופא המטפל, אימות פרטי המנוי ובדיקת תוכן ותקפות המרשם.
- (2) קבלת כרטיס חבר קופת חולים של המנוי. (בשעות הפעילות של קופת החולים)
- (3) מבצע השירות יפעל לפי נוהל משרד הבריאות הרלוונטי, בשינויים המחויבים, לרבות החתמת המנוי על ייפוי כוח מתאים.
- (4) החתמת המנוי על טופס התחייבות על פיו מתחייב המנוי לא להחזיר את התרופות לבית המרקחת לאחר קבלתן ממבצע השירות.
- (5) רכישת התרופות עבור המנוי מבית מרקחת בהתאם למחיר הקיים בבית המרקחת וההנחה/ות להן זכאי המנוי, במידה וזכאי, בהיותו חבר באחת מקופות החולים.
- (6) ניפוק התרופות למנוי באריזה סגורה מבית המרקחת בביתו והחזרת כרטיס חבר קופת חולים.
- (7) גביית התשלום מהמנוי עבור רכישת התרופות, על בסיס סכום חשבונית קניה שניתנה מבית המרקחת וגביית השתתפות עצמית כמפורט בסעיף 5 להלן, כנגד הוצאת חשבונית מס כדין.
- (8) קבלת אישור המנוי בחתימתו על טופס קבלת תרופות בקשר לתרופות שנרכשו עבורו.

- ד. המנוי יהיה זכאי לקבל ייעוץ טלפוני בקשר עם תרופות מרוקח שבקשר עם חב' "מירשמים" במשך שעות הפעילות של המוקד.
- ה. סעיף ד' במידה ורכש את השרות.
- ו. השירותים יינתנו למנוי בלבד, בעבורו בלבד ורק הוא יהיה ראשי להזמין את השירותים.

#### 4. תקופת המנוי

- א. תוקף כתב שירות זה הינו לתקופה הנקובה בכתב שרות זה. ותוקפו מותנה בתשלום הפרמיה כסדרה.
- ב. עם ביטול הפוליסה יבוטל אוטומטית גם כתב שרות זה בלא שתידרש הודעה נפרדת לעניין ביטול כתב השרות.
- ג. מירשמים רשאית לבטל את המנוי מבלי שתחויב במתן נימוקים בהודעה מוקדמת של 21 יום. במקרה כזה יזוכה המנוי בחלק היחסי של דמי המנוי בהתאם לתקופה שנשארה עד תום התקופה המקורית.
- ד. מירשמים אינה מחויבת לחדש את המנוי לכתב שירות זה לתקופה או לתקופות שירות נוספות.
- ה. מירשמים רשאית לסרב לקבל מנוי זה או אחר מבלי שתחויב במתן נימוקים וכן יכולה לקבל מנוי בהסתייגויות או בהגבלות מסוימות בתנאי שהדבר הוסכם עם המנוי מראש.

#### 5. השתתפות עצמית

- א. בנוסף לתשלום דמי המנוי, עבור שירות "מירשמים" שיוזמן על ידי המנוי ישלם המנוי ל"מירשמים" או למבצע השירות מטעמה דמי השתתפות עצמית בסך של 39.00 ₪ (כולל מע"מ) (להלן: "דמי השתתפות עצמית").

- ב. דמי ההשתתפות העצמית יחויבו עבור כל הזמנת שירות שתבוצע על ידי המנוי.
- ג. היה והשירות שהוזמן לא בוצע מסיבה שאינה תלויה במנוי, לא יחויב המנוי בדמי השתתפות עצמית עבור אותו שירות. היה והשירות שהוזמן לא בוצע מסיבה התלויה במנוי, יחויב המנוי בדמי השתתפות עצמית עבור אותו שירות.

## 6. הצהרות המנוי והתחייבויותיו

### א. המנוי מצהיר:

- (1) כי פרטיו נמסרו על ידו במישרין "למירשמים" וכי פרטים אלה נכונים.
- (2) כי ידוע לו שכתב שירות זה נערך בהסכמתו בהסתמך על הפרטים הנ"ל ובכפוף להם.
- (3) כי כתב שירות זה ותנאיו מהווים חוזה בינו לבין "אימדיקל" ו-"מירשמים".
- (4) כי ידוע לו שפניה לגורם אחר לצורך קבלת השירותים, ללא קבלת אישור מוקדם ומראש לכך מ"מירשמים" לא תזכה אותו בהחזר הוצאות, או חלק מהם, או בכל תשלום אחר, גם אם היה זכאי לקבל את השירותים מ"מירשמים" אילו פנה אליה.

### ב. המנוי מתחייב כדלקמן:

- (1) לנקוט באמצעי זהירות סבירים כדי למנוע מכל מי שאינו זכאי לכך לקבל מ"מירשמים" את השירותים עבור המנוי או בשמו.
- (2) להחזיר ל"מירשמים" את הוצאות השירותים שסופקו לו במידה שישתברר כי לא היה זכאי לקבלת שירותים כאמור עקב קיצור תוקף המנוי או ביטולו או מכל סיבה אחרת.
- (3) לקיים את כל שאר התחייבויותיו כמפורט בכתב שירות זה.

## 7. סייגים לאחריות

- "מירשמים" ו/או מי מטעמם לא יהיו אחראים בכל אופן שהוא לגבי איזה מהמקרים המפורטים להלן:
- א. התרופה שתסופק במסגרת השירותים (לרבות טיבה ו/או תוקפה ו/או אופן השימוש בה).
  - ב. הטיפול שניתן למנוי ו/או תוצאותיו.
  - ג. כל נזק ו/או הפסד שיגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם תרופה שסופקה במסגרת השירותים.

8. מחויבותה של אימדיקל אונליין ו/או מירשמים כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת שירות תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים המפורטים להלן:
  - 8.1 הגעת התרופה לבית המנוי.
  - 8.2 ביטול הקריאה לקבלת שירות על ידי הודעת המנוי למוקד השירות.

9. 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.

10. 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 הזוהי לתקופה בה לא הייתה אפשרות סבירה לתת את ההפניה (לרבות פרק זמן אשר יהיה דרוש להתגבר על השפעת האירועים או נסיבותיהם).

#### 11. ביטול כתב השירות -

תוקף כתב שירות זה יפוג בקרות אחד המקרים דלהלן, המוקדם מביניהם:

- 11.1 כאשר כתב השירות יבוטל בהתאם לאמור בתנאיו.
- 11.2 במקרה בו נתנה החברה הודעה בכתב ללקוח 14 יום קודם לכן.
- 11.3 במקרה בו הלקוח הפסיק את אמצעי התשלום לחברה מכל סיבה שהיא.
- 11.4 ע"פ בקשת הלקוח בפנייה בכתב לחברה עפ"י נוסח בקשה לביטול הקיים בחברה.

#### 12. אחריות -

בשום מקרה אימדיקל אונליין לא תהיה אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

- 12.1 החברה אינה אחראית בגין איכות השירות ו/או בגין כל רשלנות רפואית או אחרת של נותן השירות, האחריות זו תחול על רופא ההסכם או המרכז הרפואי או הגורם המבצע בלבד.
- 12.2 החברה אינה אחראית לכל נזק ו/או הפסד שיגרמו למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם שירות אימדיקל אונליין נשוא כתב שירות זה.
- 12.3 החברה אינה אחראית לכל הוצאה אחרת החורגת מהשירות המפורט בכתב שירות זה.

13. 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.

#### 14. שונות -

- 14.1 כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה שיחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.
- 14.2 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.

14.3 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.

## **15. הוראות כלליות-**

- 15.1 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.
- 15.2 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.
- 15.3 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 כדון, לקבל את יתרת דמי המנוי. מסכום ההחזרה ינוכו חודשי המנוי בהם השתמש המנוי בפועל.

## **16. 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.