

כתב שירות – טיפולים פסיכולוגיים

1. הגדרות -

בכתב שירות יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.

- 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 ביקורופא 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 לטיפול פסיכולוגיים.
- 1.5. "מוקד השירות" – מוקד טלפוני ארצי המופעל ע"י נותן השירות "ביקורופא בע"מ" 24 שעות ביממה. מספר הטלפון להתקשרות למוקד הינו 6101* (רב קווי) ו/או במוקד שירות שתפעיל חברת "אימדיקל אונליין בע"מ" עבור המנויים, באמצעותו ייוסתר פניות המנויים לנותן השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה.
מספר הטלפון של מוקד שירות אימדיקלאונליין 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. "מטפל" – פסיכולוג קליני או חינוכי, או עובד סוציאלי בוגר בית הספר לפסיכותרפיה בעל תעודת עיסוק כמטפל על פי דיני ישראל.
- 1.9. "מטפל ההסכם" או "מבצע השירות" – מטפל אשר התקשר עם אימדיקל אונליין ו/או עם ביקורופא ו/או עם נותן שירות מטעמה, בהסכם למתן השירות נשוא כתב שירות זה למנויי החברה.
- 1.10. "מידע רפואי" – כל מידע רפואי אודות המנוי שיהיה מצוי בידי נותן שירות, עובדיו ו/או מטפל מטעמו.
- 1.11. "המדד" – מדד המחירים לצרכן, המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 1.12. "מדד הבסיס" – משמעו המדד שפורסם בגין חודש אוגוסט 2008 אשר פורסם ביום 15.9.2008.
- 1.13. "חג" – מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.
- 1.14. 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. השירות -

2.1 הזכאות לשירות:

המנוי יהיה זכאי לקבל יעוץ פסיכולוגי באמצעות טלפון ע"י מטפל מטעם נותן השירות, בין היתר אך לא רק בנושאים המפורטים להלן:

1. התמודדות עם מוות במשפחה.
2. התמודדות עם תאונות דרכים.
3. התמודדות עם ניתוחים גדולים.
4. התמודדות עם מחלות כרוניות, מחלות קשות או מצבים סעודיים.
5. התמודדות עם פגיעה ו/או מגבלה פיזית ו/או נכות.
6. התמודדות עם פיטורים ממקום עבודה או משבר עסקי.
7. התמודדות עם גירושין בין בני הזוג.
8. התמודדות עם בעיות סמים.
9. התמודדות עם בעיות של ילדים בעלי לקויות למידה.
10. התמודדות עם הפרעות אכילה - אנוורקסיה או בולמיה.
11. התמודדות עם מחלות הכרוכות באישפוז בבית חולים.
12. התמודדות עם מחלות כרוניות, מצבים סעודיים.

המנוי זכאי ליעוץ הטלפוני האמור לעיל, ללא הגבלה במספר הפניות וללא תמורה מטעם המנוי לנותן השירות ו/או מטפל מטעמו.

המנוי יהיה זכאי לקבל יעוץ פסיכולוגי באמצעות פגישות אישיות עם מטפל מטעם נותן השירות עד ל- 12 טיפולים בשנה בעלויות מופחתות כמפורט להלן:

- 3 פגישות ראשונות - 130 ₪ לכל פגישה.
- 9 פגישות נוספות - 180 ₪ לכל פגישה.

קביעת הפגישות והתאמת המטפל תעשה בהתאם לסוג הבעיה ולהתמחות המטפל הכל לפי שיקול דעתו המקצועי של נותן השירות. מובהר כי המטפל שנתן את היעוץ הטלפוני למנוי לא יבצע בהכרח את פגישות היעוץ עם המנוי.

פגישות היעוץ תערכנה במשרדו של המטפל בפועל כאשר המנוי הנזקק לשירות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל המטפל בפועל. השירות אינו כולל פגישות יעוץ בבית המנוי.

השירות על פי כתב שירות זה לא יינתן במקרה שעל פי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל בפועל טיפול יעיל בבעיה מצריך אישפוז, טיפול במעון יום, התערבות של מרפאה או טיפול משולב של מספר אנשי צוות.

למנוי הזכות לבקש להחליף את המטפל בפועל ובמקרה זה נותן השירות יעשה כמיטב יכולתו על מנת להפנות את המנוי למטפל אחר מתוך המערך של נותן השירות ובלבד שהחלפת המטפל בפועל לא תסתור את שיקולי הדעת המקצועי של המטפל המקורי.

השירות לא יינתן במקום שלפי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל קיים רקע אורגאני לסבלו של המנוי או חשד לרקע אורגאני המצריך עפ"י הוראות הדין בדיקה של רופא בסמוך לתחילת הטיפול, אלא אם נמסר למטפל אישור בכתב של הרופא הקובע את הטיפול הדרוש.

השירות על פי כתב שירות זה אינו כולל מתן חוות דעת מקצועית לצרכים משפטיים.

2.2 הזכות לקבל שירותים ע"פ כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

3. כללי מתן השירות-

- 3.1 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום. על אף האמור לעיל, השירות הרפואי לא יינתן בשבתות ובחגי ישראל, בריכוזי יישוב של שומרי מסורת ישראל בהם יש מניעה לנוע עם רכב רגיל בזמנים אלה.
 - 3.2 נזקק המנוי לשירות כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספרי הטלפון המצוינים לעיל, יזדהה בשמו, מקום הימצאו, שם המנוי ומספר הטלפון של בית המגורים של המנוי (המהווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה).
 - 3.3 השירות יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
 - 3.4 המנוי יודיע למוקד השירות של חברת אימדיקל אונליין על כל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.
 - 3.5 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנוי למוקד השירות או לאתר. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות או לאתר על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לרופא ההסכם שיצר עימו קשר טלפוני.
 - 3.6 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.
 - 3.7 למען הסר ספק חברת אימדיקל אונליין אינה אחראית לטיב השירותים שיינתנו על ידי נותן השירות או מי מטעמו.
4. מחויבותה של אימדיקל אונליין ו/או ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת השירות תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים המפורטים להלן:
 - 4.1 מתן ייעוץ פסיכולוגי טלפוני ו/או באמצעות פגישות אישיות עם מטפל מטעם נותן השירות.
 - 4.2 ביטול הקריאה לקבלת השירות על ידי הודעת המנוי למוקד השירות.
 5. החברה לא תשא באחריות לכל תשלום נוסף מעבר למפורט בסעיף 2. דרישות תשלום נוספות בגין ייעוצים ו/או שירותים ו/או בדיקות נוספות שיבוצעו ע"י המנוי, מעבר ל ייעוצים ו/או שירותים ו/או בדיקות הנכללות במסגרת ההסכם שבין החברה לבין הגורם המבצע, ההוצאות בגינם ישולמו ע"י המנוי.
 6. 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.
 7. 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).

8. השתתפות עצמית-

- 8.1 המנוי זכאי ליעוץ הטלפוני האמור לעיל, ללא הגבלה במספר הפניות וללא תמורה מטעם המנוי לנותן השירות ו/או מטפל מטעמו.
- 8.2 המנוי יהיה זכאי לקבל יעוץ פסיכולוגי באמצעות פגישות אישיות עם מטפל מטעם נותן השירות עד ל-12 טיפולים בשנה בעלויות מופחתות כמפורט להלן:
3 פגישות ראשונות – 130 ₪ לכל פגישה. 9 פגישות נוספות – 180 ₪ לכל פגישה.
- 8.2 הסכום האמור כולל מע"מ בשיעור 15.5%. היה ויחול שינוי בשיעור המע"מ ישתנה סכום זה בהתאם.
- 8.3 הסכום הנ"ל צמוד למדד ממדד הבסיס, והוא יעודכן ב-1.1.2009, ולאחר מכן אחת ל-12 חודשים בלבד.
- 8.4 במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות ע"י המנוי, תהא החברה רשאית להפסיק את השירותים למנוי לאחר שנתנה הודעה על כך.

9. ביטול כתב השירות -

- תוקף כתב שירות זה יפוג בקרות אחד המקרים דלהלן, המוקדם מביניהם:
- 9.1. כאשר כתב השירות יבוטל בהתאם לאמור בתנאיו.
 - 9.2. במקרה בו נתנה החברה הודעה בכתב ללקוח 14 יום קודם לכן.
 - 9.3. במקרה בו הלקוח הפסיק את אמצעי התשלום לחברה מכל סיבה שהיא.
 - 9.4. ע"פ בקשת הלקוח בפנייה בכתב לחברה עפ"י נוסח בקשה לביטול הקיים בחברה.

10. 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.
- 10.1. "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.
 - 10.2. "מדד ההתייחסות" משמעו המדד הידוע ביום התשלום.

11. אחריות -

- בשום מקרה אימדיקל אונליין לא תהיה אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 11.1. 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.
 - 11.2. החברה אינה אחראית לכל נזק ו/או הפסד שיגרמו למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם שירות אימדיקל אונליין נשוא כתב שירות זה.

11.3. החברה אינה אחראית להוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול או בדיקה נוספת או כל הוצאה אחרת החורגת מהשירות המפורט בכתב שירות זה.

11.4. החברה אינה אחראית להוצאות שהוציא המנוי עבור טיפולים או שירותים על ידי רופא אחר שאינו רופא ההסכם.

12. 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.

13. שונות -

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

13.2. 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.

13.3. 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.

14. הוראות כלליות-

14.1. 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.

14.2. 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.

14.3. 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 כדן, לקבל את יתרת דמי המנוי. מסכום ההחזרה ינוכו חודשי המנוי בהם השתמש המנוי בפועל.

15. 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.