

כתב שירות – לרפואה משלימה

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 מתן חיסון בבית או במשרד.
- 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 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 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. "רופא" – רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רישיון מטעם משרד הביטוח לעסוק ברפואה.
- 1.9. "מטפל" – מטפל, הרשאי על פי דין ליתן את השירות הרלוונטי למנוי, ואשר החברה התקשרה עמו בהסכם בקשר למתן שירות למנוייה.
- 1.10. "רופא ההסכם" או "מבצע השירות" – רופא אשר התקשר עם אימדיקל אונליין ו/או עם ביקורופא ו/או עם נותן שירות מטעמה, בהסכם למתן השירות נשוא כתב שירות זה למנוי החברה.
- 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 השירות:

המנוי יהיה זכאי לקבלת הטיפול על ידי נותן השירות הרלוונטי במרפאת ההסדר, וזאת על פי הפנייה של מוקד השירות בגין בעיה רפואית כל שהיא ממנה סובל המנוי, והכל בכפוף לאמור בכתב שירות זה.

מנוי יהיה רשאי לעבור את הטיפול במרפאות שאינן בהסדר ויקבל החזר בגובה 80 (שמונים) ₪ לטיפול, ולא יותר מ- 50% מעלות הטיפול שביצע בפועל הנמוך מבין השניים, כנגד הצגת חשבונית מס מקורית.

המנוי יהא זכאי לקבל שירותי רפואה משלימה כמפורט להלן, ושירותים אלה בלבד (להלן: "השירותים"):

- **אקופונקטורה** – טיפול בדרך של דיקור במחטים דקות בנקודות מיוחדות בגוף.
- **רפלקסולוגיה** – טיפול בדרך של עיסוי ולחיצות בכפות הרגליים.
- **שיאצו** – לחיצה ועיסוי, בעיקר על ידי אצבעות הידיים, לאורך קווי זרימת אנרגיה בגוף.
- **אוסטיאופתיה** – טיפול להשגת הקלה בבעיות במערכת השלד, העצמות והשרירים.
- **כירופרקטיקה** – עיסוי וטיפול בעמוד השדרה והחוליות.
- **הומיאופתיה** – שיטת טיפול בעזרת תרופות מיוחדות מחומרים טבעיים.
- **פלדנקרייז** – טיפול בעזרת הקניית הרגלי תנועה נכונים.
- **ביו – פידבק** – טכניקה לטיפול בבעיות רפואיות בעזרת מכשיר אלקטרוני.
- **נטורופתיה** – טיפול בגוף בשיטות טבעיות, המותאמות באופן אישי לכל מטופל.
- **ייעוץ דיאטטי** – התאמה אישית של תוכנית תזונה למנוי.
- **שיטת טווינה** – טיפול במגע מקומי ומערכתי המשלב מסז' רקמות עמוק.

2.2 היקף השירות:

במסגרת כתב שירות זה יהיה המנוי זכאי להתייעצות אחת עם נותן השירות בתחום הרלוונטי, ובעקבותיה לסדרת טיפולים עליה המליץ נותן השירות, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השירות, ובכפוף לאישור מראש של מוקד השירות בדבר היותו של המנוי בגדר מנוי, הזכאי לקבל את השירותים בהתאם לכתב שירות זה.

בכל מקרה, סידרת הטיפולים לה יהיה זכאי המנוי תכלול עד 10 (עשרה) טיפולים בשנת ביטוח אחת לטיפול באותה בעיה רפואית (ולמען הסר ספק מובהר, כי פגישת הייעוץ נכללת במניין 10 הטיפולים), בין אם הטיפולים יינתנו על ידי נותן שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין אם מדובר בטיפול משולב של נותני שירות בכמה תחומים.

בכל מקרה מספר הטיפולים לו תהא זכאית המשפחה המנויה כולה בשנת ביטוח אחת במסגרת כתב שירות זה לא יעלה על 15 (חמישה עשר) טיפולים (למען הסר ספק, מובהר כי פגישות הייעוץ נכללות במניין 15 הטיפולים).

השירות לא יינתן בהתייחס לבעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול וכיוב').

השירות לא יינתן בהתייחס לנושא הרזיה או בעיות השמנת יתר אלא אם ניתנה המלצה מפורשת בכתב לכך על ידי הרופא המטפל במנוי, הקובעת כי קבלת השירות הנה צורך רפואי ברור.

השירות אינו כולל הוצאות של המנוי בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי נותן השירות לצורך הטיפול.

השירות יינתן לאחר תקופת המתנה של 90 יום ממועד הצטרפות המנוי להסכם.

2.3 נוהל קבלת השירות:

בעת הפניה הראשונה למוקד השירות יתבקש המנוי לענות על שאלון טלפוני הכולל מענה על שאלות המתייחסות לליקוי הבריאותי לרבות ציון האבחנה הרפואית ותאריך תחילת המקרה הרפואי.

המנוי יעביר אל מוקד השירות את האבחנה בדבר הליקוי הבריאותי ממנו הוא סובל ובגינו הוא מבקש לקבל את הטפול. לא יאוחר מתום 2 ימי עבודה ממועד קבלת האבחנה הרפואית כאמור לעיל, ייצור נציג נותן השירות קשר עם המנוי לצורך תיאום פגישת הייעוץ הראשונה או יודיע למנוי על אי זכאותו לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה.

במסגרת בירור זכאותו של המנוי לקבלת השירותים לא נערכת בדיקת עברו הרפואי, למעט בדרך של מתן מענה לשאלון הטלפוני. לפיכך אם יתברר במהלך פגישת הייעוץ הראשונה או בתקופת סדרת הטיפולים כי המנוי אינו זכאי לקבלת השירות עפ"י כתב שירות זה, יופסק השירות האמור למנוי.

המנוי יהיה זכאי לבחור את מרפאת ההסדר בה יקבל את השירות מתוך רשימת מרפאות ההסדר כפי שתהיה בתוקף במועד פנייתו.

השירות על פי פרק זה יינתן בשעות הפעילות הרגילות של מרפאות ההסדר ולפי לוח העבודה של מרפאות ההסדר. פגישת הייעוץ הראשונה תתואם על ידי מוקד השירות. המועד המדויק של יתרת סידרת הטיפולים יתואם ישירות בין המנוי לבין מרפאת ההסדר בה נערכה פגישת הייעוץ.

2.4 השרות יינתן בכל מקום בו ימצא המנוי הנזקק לשרות, למעט באזור מזרח ירושלים ובאזורים שבאחריות/שליטת השרות הפלשתינית ו/או במקום בו מבחינה ביטחונית נמנע מנותן השירות ליתן את השירות בפועל. מנוי הנזקק לשרות, ועל פי הפרטים והנתונים שימסור למוקד הרפואי.

2.5 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 עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחתו או אדם אחר המתגורר עימו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא ההסכם נתן את החיסון הבית בביתו או במשרדו של המנוי.

3.5 המנוי יודיע למוקד השירות של חברת אימדיקל אונליין על כל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.

3.6 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.

- 3.7 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.
- 3.8 בחר המנוי לקבל את השירות במוקד רפואי, יגיע החולה למוקד הרפואי בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 3.9 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 הגעת רופא הסכם לבית המנוי או משרדו או הפניית החולה למוקד הרפואי הסמוך למקום הימצאו, בכפוף לאמור בסעיף 3.8 לעיל.
- 4.2 ביטול הקריאה לקבלת השירות על ידי הודעת המנוי למוקד השירות.
5. החברה לא תשא באחריות לכל תשלום נוסף מעבר למפורט בסעיף 2.2. דרישות תשלום נוספות בגין שירותים ו/או בדיקות נוספות שיבוצעו ע"י המנוי, מעבר לבדיקות 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, שבתות 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).
8. **השתתפות עצמית-**
- 8.1 המנוי ישלם ישירות לנותן השירות, שביצע את השירות בפועל, דמי השתתפות עצמית בסך של 70 (שבעים) ש"ח כולל מע"מ לטיפול הומיאופתיה וכירופרקטיקה ו-50 (חמישים) ש"ח כולל מע"מ ליתרת הטיפולים.
- 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 אי מדיקל 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 במועדם יתווסף במועד תשלומם, 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, בניין 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 כדיון, 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.