

## כתב שירות - יעוץ רפואי טלפוני - "טלרפואה":

### 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 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 החוזר המצוין בכתב שירות זה.
- 1.4. "השירות או השירותים" - יעוץ רפואי טלפוני.
- 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 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. "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 למנויי החברה.
- 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 יהיה זכאי לשירותי יעוץ, אבחון, וסיוע באמצעות טלפון הניתנים ע"י צוות רפואי או סיעודי לפי העניין בתחומים המפורטים להלן:

2.1.1. מרפאה טלפונית לבעיות רפואיות כלליות, לרבות: מידע, יעוץ הכוונה, אבחון ופתרון בעיות חירום בכל שעות היממה וככל שיידרש ע"י המנוי.

2.1.2. שירות המרפאה הטלפונית יינתן בכל שעות היממה בכל ימות השנה ע"י צוות רפואי בהתאם לאופן הפניה.

2.1.3. המנוי רשאי לקבל מידע כללי לגבי תרופות. לא תינתן המלצה לטיפול תרופתי דרך הטלפון.

2.1.4. המנוי רשאי לקבל מידע כללי לגבי מחלה אשר הוא או אחד מבני משפחתו חלה בה.

2.1.5. המנוי רשאי לבקש הבהרות והסברים לגבי בדיקות רפואיות אשר עליו לעבור, ההכנות הנדרשות לבדיקות, אופי הבדיקות והתוצאות האפשריות.

2.1.6. המנוי רשאי לבקש הסברים לגבי סוגים שונים של טיפולים רפואיים הקיימים לגבי מחלה מסוימת ממנה הוא סובל, לרבות חיפוש אינטרנטי על ידי מידען רפואי בהקשר למחלה ו/או דרכי טיפול מקובלות. לא תינתן המלצה לגבי טיפול מועדף. השתתפות עצמית לשירות זה \$50 בתוספת מע"מ.

2.1.7. המנוי רשאי לקבל הסברים לגבי חיסונים שעליו ו/או על ילדיו לעבור.

## 2.2. שירות פינוי במקרה חירום:

במקרה של זיהוי מצב חירום אצל המנוי במסגרת השירות הרפואי האמור לעיל, ינחה נותן השירות את המנוי בדבר פעולה שנדרשת להיעשות בבית ויזניק עבורו את שירותי החירום הרפואיים.

הזנקת אמבולנס באמצעות נותן השירות על פי בקשת המנוי.

שירות זה אינו כרוך בתשלום השתתפות עצמית.

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

## 3. כללי מתן השירות –

3.1. שירותים על פי כתב שירות זה יינתנו כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.

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

3.4. 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.

3.5 למען הסר ספק חברת אימדיקל אונליין אינה אחראית לטיב השירותים שינתנו על ידי נותן השירות או מי מטעמה.

4. מחויבותה של אימדיקל אונליין ו/או ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת שירות טלפוני תסתיים לאחר מתן ייעוץ טלפוני למנוי.

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 לייעוץ הטלפוני כפי שמופיע בכתב שרות זה ונכלל 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 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 במידה והמנוי ביקש הסברים לגבי סוגים שונים של טיפולים רפואיים הקיימים לגבי מחלה מסוימת ממנה הוא סובל, לרבות חיפוש אינטרנטי על ידי מידען רפואי בהקשר למחלה ו/או דרכי טיפול מקובלות. לא תינתן המלצה לגבי טיפול מועדף. השתתפות עצמית לשירות זה 50 (חמישים) דולר אמריקאיים בתוספת מע"מ.

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 ביקורופא 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.

## 9. 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 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.
- 10.2. החברה אינה אחראית לכל נזק ו/או הפסד שיגרמו למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם שירות אימדיקל אונליין נשוא כתב שירות זה.
- 10.3. החברה אינה אחראית להוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול או בדיקה נוספת או כל הוצאה אחרת החורגת מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
- 10.4. החברה אינה אחראית להוצאות שהוציא המנוי עבור טיפולים או שירותים על ידי רופא אחר שאינו רופא ההסכם.

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 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.
- 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.

## 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, 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.

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 כדן, 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.