

כתב שירות לילד (1013)

א. מבוא

המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה או לשיפוי בגין הוצאות שהוצאו בגינם בפועל, בכפוף לתנאים להוראות ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שצוין במפורש בדף הרשימה כי כתב שירות זה מתווסף לפוליסה על שם המנוי והנו בתוקף על שם המנוי במועד קבלת השירותים בפועל.

יובהר כי השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק השירות, שאינו החברה, והם ניתנים בתנאים ובמגבלות המפורטים בכתב שירות זה להלן.

כל האמור בכתב שירות זה בלשון יחיד, משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר, משמעו גם בלשון נקבה, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.

כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמשה לצורך פרשנות.

ב. הגדרות:

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדס:

- גיל המנוי** – ההפרש בין תאריך לידת המנוי לבין המועד הרלוונטי שבו נבדק גיל המנוי. גיל המנוי יימנה בשנים שלמות, כאשר חלק משנה הקטן ממחצית השנה יעוגל כלפי מטה וחלק משנה השווה למחצית השנה או גדול ממחצית השנה יעוגל כלפי מעלה. לדוגמה: מנוי שנולד ביום 15.5.2000 והמועד הקובע שלו הוא 1.1.2010 ייחשב במועד הקובע לבן 10, אף על פי שטרם חגג את יום הולדתו העשירי.
- דמי מנוי** – הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מדי חודש בגין כתב השירות, כנקוב בדף הרשימה, וזאת כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה ו/או לשיפוי בגינם.
- דף הרשימה** – מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות, ושמצוינים בו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים אחרים הנוגעים לכתב שירות זה.
- החברה** – כלל חברה לביטוח בע"מ.
- המועד הקובע** – מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף הרשימה.
- המשלם** – האדם, חבר בני אדם או תאגיד, המתקשר עם החברה על פי הפוליסה לצורך תשלום דמי הביטוח.
- הפוליסה** – הפוליסה שאליה מצורף כתב שירות זה.
- השירות או השירותים** – השירותים המפורטים בסעיף ג' שלהלן, הניתנים בהתאם למפורט בסעיף ה' שלהלן ועל פי הוראותיו, חריגיו וסייגיו של כתב השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
- השתתפות עצמית** – סכומים שהמנוי מחויב לשאת בהם בעצמו, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, כפי שיוורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.
- מנוי** – אדם שגילו אינו עולה על 25 שנה, אשר הצטרף לפוליסה עד גיל 18 ואשר שמו נקוב בדף הרשימה כמי שנרכש עבורו כתב שירות זה.
- מוקד השירות או המוקד** – קו טלפון שמספרו הנו **03-6388400** שיפעיל הספק עבור המנויים, שבאמצעותו יופנו המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה ו/או אליו יפנו המנויים לצורך קבלת שיפוי בגינם. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.

12. **מרפאת הסדר** – מרפאה שהספק התקשר עמה בהסכם לצורך מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה, ובלבד שהנה צד להסכם עם הספק במועד פניית המנוי למוקד לצורך קבלת השירות.
13. **נותן שירות** – נותן שירות שבהסכם ו/או נותן שירות אחר, הכול לפי הקשר הדברים.
14. **נותן שירות שבהסכם** – רופא, רופא מומחה, מרפאה וכל גוף אחר המספק שירות שהמנוי על פי כתב שירות זה זכאי לו, ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
15. **נותן שירות אחר** – רופא, רופא מומחה, מרפאה, וכל גוף אחר המספק שירות שהמנוי על פי כתב שירות זה זכאי לו, שאינו נותן שירות שבהסכם.
16. **סכום שיפוי מרבי** – הסכום המרבי שישלם הספק למנוי בגין כל שירות בהתאם למפורט לגביו בסעיף ה' שלהלן.
17. **ספק השירות או הספק** – פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך כתב שירות זה.
18. **רופא** – מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרנר ורופא שיניים.
19. **רופא מומחה** – רופא שהוסמך לעבוד בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ושתחום מומחיותו רלוונטי למתן שירותים על פי כתב שירות זה.
20. **רופא מומחה שבהסכם** – רופא מומחה שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי אליו לצורך קבלת השירות. ברשימת הרופאים המומחים שבהסכם כלולים רופאים מומחים שהנם מנהלי מחלקה וסגני מחלקה בבתי חולים בישראל.
21. **רופא מומחה אחר** – רופא מומחה שאינו רופא מומחה שבהסכם.
22. **שנה** – תקופה של כל 12 חודשים רצופים, כאשר השנה הראשונה מתחילה במועד הקובע.
23. **תקופת אכשרה** – תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ונמשכת לגבי כל שירות בהתאם לפרק הזמן המפורט לגביו בסעיף ה' שלהלן. כתב השירות כולל תקופות אכשרה שאורכן שונה לשירותים שונים הנכללים בכתב השירות. **המנוי אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלך תקופת האכשרה. למען הסר ספק מובהר כי המנוי יחויב בתשלום דמי מנוי בגין תקופת האכשרה.** תקופת האכשרה תחול על כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה יצורף המנוי לכתב שירות זה מחדש, במקרה בו המנוי הצטרף לתקופות שירות בלתי רצופות.
24. **תקופת השירות** – תחילתה במועד הקובע וסיומה במועד סיום כתב השירות עבור המנוי מכל סיבה שהיא, כמפורט בסעיף י' שלהלן.

ג. השירותים:

השירותים הכלולים בכתב שירות זה הנם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:

1. התייעצות טלפונית עם רופא מומחה.
2. פגישות ייעוץ עם רופא בנושא בעיות גדילה.
3. פגישות ייעוץ עם רופא מומחה לטיפול באלרגיות
4. בדיקות ראייה.
5. בדיקות שמיעה.
6. אבחון וייעוץ דידקטי.
7. אבחון וייעוץ פסיכודידקטי.
8. אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז (מבחן TOVA)
9. אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז (BRC)
10. אבחון וטיפול בבעיות שינה
11. פיתוח מיומנויות למידה – הוראה מתקנת/קלינאית/תקשורת.
12. פיתוח כישורים התפתחותיים/רגשיים - שחייה טיפולית (הידרותרפיה)/רכיבה טיפולית/טיפול באמנות.
13. ריפוי בעיסוק
14. טיפול פסיכולוגי.
15. טיפול בהרטבה.

ד. תנאי כתב שירות זה

1. על המנוי לפנות למוקד השירות בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה בטרם קבלת השירותים עצמם, וזאת בכל הקשור לקבלת שירותים על ידי נותן שירות שבהסכם, ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בהמשך כתב השירות.
מובהר כי במידה והמנוי יפנה ישירות לנותני שירות שבהסכם שלא באמצעות המוקד הוא לא יהא זכאי לכיסוי על פי כתב שירות זה.
2. מובהר בזאת כי כל החובות ו/או ההתחייבויות המוטלות על המנוי על פי כתב שירות זה יחולו גם על המשלם, כהגדרתו בסעיף 6 בחלק ב' לעיל.

ה. פירוט השירותים

1. התייעצות טלפונית עם רופא מומחה שבהסכם:

המנוי יהיה זכאי לקבל שירותי ייעוץ רפואי טלפוני מרופא מומחה שבהסכם באמצעות מוקד השירות כמפורט להלן:

1.1 שיחת הייעוץ עם הרופא המומחה תתקיים בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-60 דקות ממועד קבלת הפנייה של המנוי במוקד השירות. עם זאת, פניות שיתקבלו מחצות ועד לשעה שמונה בבוקר ייענו עד לשעה 9:00.

1.2 מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בסעיף זה הנם שירותי ייעוץ טלפוני בלבד, ואינם כוללים פגישה פנים אל פנים עם הרופא המומחה, וכי הם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של הרופא המומחה ובכפוף להחלטתו כי ניתן ליתן ייעוץ במסגרת שיחה טלפונית וללא כל בדיקה של המנוי או פגישתו פנים אל פנים.

1.3 למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תימנע שיחה טלפונית עם הרופא המומחה. היה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה של המנוי, יודיע זאת לפונה הרופא המומחה בעצמו.

1.4 מובהר, כי הייעוץ עם הרופא המומחה אינו בגדר שירותי חירום, וכי אין הוא בא להחליף התייעצות פנים אל פנים כאשר דרושה התייעצות כזו.

1.5 השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסדר בלבד, והמנוי אינו זכאי לקבל שירותי ייעוץ טלפוני על פי כתב שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.

1.6 השירות יינתן ללא הגבלה של מספר הפניות של המנוי וללא תשלום דמי השתתפות עצמית כלשהם.

2. פגישות ייעוץ עם רופא בנושא בעיות גדילה:

2.1 המנוי זכאי ל-2 התייעצויות בשנה עם רופאים מומחים בנושא בעיות גדילה.

2.2 בחר המנוי לפנות לרופא מומחה שבהסכם בנושא בעיות גדילה, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך של 150 ₪ בגין כל התייעצות.

2.3 בחר המנוי לפנות לרופא מומחה אחר בנושא בעיות גדילה, ישפה הספק את המנוי בגין ההתייעצות על 80% מההוצאות הממשיות שהוציא המנוי בפועל בגין ההתייעצות ולא יותר מ-450 ₪ להתייעצות.

2.4 מובהר כי דין התייעצות חוזרת כדין התייעצות מן המניין בסעיף 2.1 דלעיל.

2.5 המנוי יהיה זכאי לשירותים על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

3. פגישות יעוץ עם רופא מומחה לטיפול באלרגיות:

- 3.1. המנוי זכאי ל-4 פגישות יעוץ בשנה עם רופא מומחה לטיפול באלרגיות.
- 3.2. בגין פגישת הייעוץ הראשונה ישפה הספק את המנוי בסך 80% מההוצאות הממשיות שהוצאו על ידו בפועל ולא יותר מ-750₪ לפגישה.
- 3.3. בגין פגישת הייעוץ השנייה, השלישית והרביעית ישפה הספק את המנוי בסך 80% מההוצאות הממשיות שהוצאו על ידו בפועל בגין כל פגישה ולא יותר מ-450₪ לפגישה אחת.
- 3.4. המנוי יהיה זכאי לשירותים על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

4. בדיקות ראייה:

- 4.1. המנוי יהיה זכאי לבדיקות ראייה במרפאת הסדר.
- 4.2. המנוי יהיה זכאי לשירות כמפורט לעיל אחת לשנתיים.
- 4.3. השירות יינתן במרפאות ההסדר בלבד, והמנוי לא יהיה זכאי לבדיקות ראייה אצל נותן שירות אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינן.
- 4.4. השירות אינו כרוך בהשתתפות עצמית כלשהי ואינו כפוף לתקופת אכשרה.

5. בדיקות שמיעה:

- 5.1. המנוי יהיה זכאי לבדיקת שמיעה לאיתור ליקוי שמיעה ולבדיקת הדים מוקכולאריים (אוזן תיכונה) במרפאות ההסדר.
- 5.2. המנוי יהיה זכאי לשירות כמפורט לעיל אחת לשנתיים.
- 5.3. השירות יינתן במרפאות ההסדר בלבד, והמנוי לא יהיה זכאי לבדיקות שמיעה אצל נותן שירות אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינן.
- 5.4. השירות כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית בסך של 25₪ לבדיקה.
- 5.5. השירות אינו כפוף לתקופת אכשרה.

6. אבחון וייעוץ דידקטי:

- 6.1. המנוי יהא זכאי לקבלת שירותי אבחון וייעוץ דידקטי במרפאות המוסמכות למתן שירותים מעין אלה בתחומי הקריאה, הכתיבה, החשבון, האנגלית והמודעות הפונולוגית (להלן: "אבחון דידקטי").
- 6.2. המנוי יהיה זכאי ל-3 אבחונים דידקטיים במהלך כל תקופת השירות.
- 6.3. בחר המנוי לפנות לנותן שירות בהסכם, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 450₪ בגין כל אבחון דידקטי.
- 6.4. בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 80% מההוצאות שהוציא בפועל אך לא יותר מ-500₪ לכל אבחון דידקטי.
- 6.5. בתום אבחון שבוצע על ידי נותן שירות שבהסכם, תתקיים שיחת סיכום עם המנוי ויישלח אליו דו"ח מסכם הכולל המלצות להמשך טיפול.

6.6. המנוי יהיה זכאי לאבחון דידיקטי על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

7. אבחון וייעוץ פסיכודידקטי:

7.1. המנוי יהיה זכאי לקבלת שירותי אבחון וייעוץ פסיכודידקטי, המשלב בדיקה דידיקטית ופסיכולוגית, במרפאות המוסמכות למתן שירותים מעין אלה (להלן: "אבחון פסיכודידקטי").

7.2. המנוי יהיה זכאי ל-3 אבחונים פסיכודידקטיים במהלך כל תקופת השירות.

7.3. בחר המנוי לפנות לנותן שירות בהסכם, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 1,200 ₪ בגין כל אבחון פסיכודידקטי.

7.4. בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 50% מההוצאות שהוציא בפועל אך לא יותר מ-800 ₪ לכל אבחון פסיכודידקטי.

7.5. בתום אבחון שבוצע על ידי נותן שירות שבהסכם, תתקיים שיחת סיכום עם המנוי ויישלח אליו דו"ח מסכם הכולל המלצות להמשך טיפול.

7.6. המנוי יהיה זכאי לאבחון פסיכודידקטי על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

8. אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז (מבחן TOVA):

8.1. המנוי יהיה זכאי לקבלת אבחון הכולל בדיקת רופא נויורולוג ובדיקות ממוחשבות מסוג TOVA (להלן: "אבחוני TOVA").

8.2. המנוי יהיה זכאי ל-3 אבחוני TOVA במהלך כל תקופת השירות.

8.3. בחר המנוי לפנות לנותן שירות בהסכם, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 250 ₪ בגין כל אבחון.

8.4. בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 80% מההוצאות שהוציא בפועל אך לא יותר מ-300 ₪ לכל אבחון TOVA.

8.5. המנוי יהיה זכאי לאבחון הפרעות קשב וריכוז על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

9. אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז (BRC):

9.1. המנוי יהיה זכאי לקבלת אבחון הכולל בדיקת רופא נויורולוג ובדיקות ממוחשבות מסוג BRC (להלן: "אבחוני BRC").

9.2. המנוי יהיה זכאי ל-3 אבחוני BRC במהלך כל תקופת השירות.

9.3. בחר המנוי לפנות לנותן שירות בהסכם, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 300 ₪ בגין כל אבחון.

9.4. בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 80% מההוצאות שהוציא בפועל אך לא יותר מ-500 ₪ לכל אבחון BRC.

9.5. המנוי יהיה זכאי לאבחון הפרעות קשב וריכוז על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

10. אבחון וטיפול בבעיות שינה:

- 10.1. המנוי זכאי לפגישה אחת בשנה עם מטפל המתמחה באבחון ואיתור בעיות שינה בקרב ילדים.
10.2. בגין קבלת השירות ישפה הספק את המנוי בסכום שאינו עולה על 400 ₪ לפגישה.
10.3. **המנוי יהיה זכאי לשירותים על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים שתחילתה במועד הקובע.**

11. פיתוח מיומנויות למידה – הוראה מתקנת/קלינאית/תקשורת:

- 11.1. המנוי יהיה זכאי לקבלת סדרה של 15 טיפולים בשנה המקנים אסטרטגיות למידה וכלים להתמודדות עם הליקויים תוך פיתוח מיומנויות למידה.
11.2. בחר המנוי לפנות לנותן שירות בהסכם, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 50 ₪ בגין כל טיפול.
11.3. בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 50% מההוצאות שהוציא בפועל אך לא יותר מ-75 ₪ לטיפול.
11.4. **המנוי יהיה זכאי לטיפולים על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים שתחילתה במועד הקובע.**

12. פיתוח כישורים התפתחותיים/רגשיים:

- 12.1. המנוי יהיה זכאי לקבל אחד או יותר מטיפולי התפתחות הילד המפורטים להלן: רכיבה טיפולית, שחייה טיפולית (הידרותרפיה) וטיפול ביצירה (אמנות).
12.2. המנוי יהיה זכאי ל 16 טיפולים בסך הכול במצטבר בשנה, בין שיקבל טיפולים מנותני שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין שיקבל טיפול משולב מכמה נותני שירות בכמה תחומים המפורטים בסעיף 12.1.
12.3. בחר המנוי לפנות לנותן שירות בהסכם, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 75 ₪ בגין כל טיפול.
12.4. בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 50% מההוצאות שהוציא בפועל אך לא יותר מ-120 ₪ לכל טיפול.
12.5. השירותים יכולים להינתן במסגרת טיפול קבוצתי או טיפול אישי, על פי שיקול דעתו המקצועי של נותן השירות בפועל.
12.6. הטיפולים המפורטים בסעיף זה יינתנו על פי הפניה מראש של רופא מומחה או רופא ילדים או מכון להתפתחות הילד.
12.7. **המנוי יהיה זכאי לטיפולים על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים שתחילתה במועד הקובע.**

13. ריפוי בעיסוק:

- 13.1. המנוי זכאי לסדרה של 10 מפגשים בשנה עם מרפא בעיסוק.
13.2. בחר המנוי לפנות לנותן שירות בהסכם, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 40 ₪ בגין כל מפגש.
13.3. בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 50% מההוצאות שהוציא בפועל אך לא יותר מ-120 ₪ למפגש.

13.4 המנוי יהיה זכאי לשירותים על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

14. טיפול פסיכולוגי:

14.1 המנוי והוריו יהיו זכאים לסדרה של 18 פגישות אישיות **בשנה** עם פסיכולוגים חינוכיים וקליניים/פסיכיאטרים/עובדים סוציאליים שהנם נותני שירות שבהסכם, אשר יקנו לילד ולהוריו כלים להתמודדות עם קשיים, כגון:

14.1.1 התמודדות עם מוות במשפחה.

14.1.2 התמודדות עם מחלה ממארת או מחלה קשה אחרת.

14.1.3 התמודדות עם פגיעה או עם נכות.

14.1.4 התמודדות עם גירושין של ההורים.

14.1.5 התמודדות עם קשיים חברתיים בכיתה.

14.2 במקרים המפורטים להלן, יטופל המנוי באמצעות פסיכולוגים/פסיכיאטרים/עובדים סוציאליים קליניים בעלי התמחות ייעודית בתחום:

14.2.1 התמודדות עם בעיות סמים ואלכוהול.

14.2.2 התמודדות עם הפרעות אכילה – אנוורקסיה ובולימיה.

14.3 השירותים המפורטים בסעיף 14.2 לעיל יינתנו כקבוצת תמיכה (סגורות ו/או פתוחות על פי שיקול דעתו המקצועי של נותן השירות) **מובהר בזאת כי אשפוז כפוי ו/או מרצון אינו כלול בכתב שירות זה.**

14.4 בגין הפגישה הראשונה בשנה ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.

14.5 בגין הפגישה השנייה בשנה ועד לתקרת המפגשים כמפורט בסעיף 14.1 דלעיל ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 120 ₪ לכל פגישה.

14.6 למרות האמור לעיל, הזכאות לקבלת טיפול פסיכיאטרי מוגבלת לפגישה אחת בשנה והיא כפופה לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 280 ₪ לפגישה.

14.7 השירות יינתן במרפאות ההסדר בלבד, והמנוי לא יהיה זכאי לטיפול פסיכולוגי ו/או פסיכיאטרי אצל נותן שירות אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינו.

14.8 המנוי יהיה זכאי לטיפולים על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

15. טיפול בהרטבה:

15.1 המנוי יהיה זכאי ל-10 מפגשים בשנה לאבחון, ליעוץ ולטיפול בבעיות הרטבה. **השירות אינו כולל הוצאות של המנוי בגין רכישת אביזרים שנותן השירות המליץ עליהם לצורך הטיפול.**

15.2 בחר המנוי לפנות לנותן שירות שבהסכם, ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 90 ₪ בגין כל מפגש.

15.3 בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 50% מההוצאות שהוציא בפועל אך לא יותר מ-75 ₪ לכל מפגש.

15.4 המנוי יהיה זכאי לשירותים על פי סעיף קטן זה לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים שתחילתה במועד הקובע.

1. אופן קבלת השירותים:

1. המנוי ו/או הורה ו/או אפוטרופוס של מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו ובשם המנוי ויצייין את מספר תעודת הזהות של המנוי ושלו (ככל שרלוונטי), את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגינו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש.
2. מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
3. לשם מתן השירות, ימסור המנוי ו/או ההורה ו/או האפוטרופוס של המנוי למוקד השירות ו/או לנותן השירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין.
4. בשירותים שבהם צוין הדבר בכתב שירות זה, יהא המנוי חייב בתשלום דמי השתתפות עצמית כתנאי לקבלת השירותים. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, בהתאם להנחיות הספק.
5. השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
6. על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
7. בסיום כל טיפול אצל נותן שירות שבהסכם, יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
8. השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד.
9. השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם ללוח העבודה של נותן השירות שבהסכם ו/או נותן שירות אחר.
10. אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות על ידי נותן שירות שבהסכם על פי כתב שירות זה, יהיה עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד הטיפול. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות שבהסכם. מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית ולעניין הזכאות למספר מסוים של שירותים.
11. במקרים שבהם בחר המנוי בקבלת שירות אצל נותני שירות שבהסכם, יחולו ההוראות האלה:
 - 11.1. המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות שממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות שבהסכם כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. רשימת נותני השירותים שבהסכם תשתנה מעת לעת.
 - 11.2. מוקד השירות יתאם את מועד השירות עם נותן השירות שבהסכם תוך 2 ימי עסקים מקבלת פניית המנוי למוקד.
 - 11.3. במקרה של סדרת טיפולים, המנוי עצמו יתאם את מועדי יתר הטיפולים (למעט הטיפול הראשון) ישירות עם נותן השירות שבהסכם.

12. מחויבות הספק לטיפול בפנייה של מנוי לקבלת שירות אצל נותן שירות שבהסכם תסתיים במוקדם מבין שני האירועים האלה:

12.1. הפניית המנוי לנותן השירות.

12.2. ביטול הפנייה לקבלת השירות על ידי הודעת המנוי למוקד השירות.

13. במקרים שבהם בחר המנוי לקבל שירותים באופן של קבלת החזר בגין הוצאות בפועל אצל נותן שירות אחר, יחולו גם ההוראות האלה:

13.1. כל תשלום אשר המנוי זכאי לו מהספק לפי כתב שירות זה ישולם למנוי, לאחר אישור התביעה תוך 30 יום ממועד מסירת כל המסמכים הנדרשים. מובהר כי תנאי לתשלום ההחזר הוא הגשת חשבונית מקורית או העתק נאמן למקור עם אישור של הגוף לו נמסרה החשבונית המקורית ופירוט סכום הכסף שהמנוי קיבל מאותו גוף בגין אותה חשבונית.

13.2. הספק ישפה את המנוי אך ורק בגין הוצאות שהוצאו בפועל בלבד. לא יינתן שיפוי בגין תשלומים עבור טיפולים שעדיין לא ניתנו למנוי בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפולים עתידיים.

13.3. האחריות לתיאום השירותים תהא על המנוי בלבד.

קבלת השירותים בעת שירות צבאי:

בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות על המנוי הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת והעולות להגביל את המנוי או למנוע ממנו, בעת שירותו הצבאי, קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשפיע על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב שירות זה. המידע בדבר הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

הגבלת אחריות החברה ו/או הספק

1. החברה ו/או הספק אינם אחראים לטיב השירותים הרפואיים ו/או האחרים הניתנים למנוי במסגרת כתב שירות זה. החברה ו/או הספק אינם אחראים לכל נזק, הפסד הוצאה או תוצאה אחרת שייגרמו למנוי ו/או לכל אחד אחר, לרבות, אך מבלי לגרוע, עקב בחירתו של המנוי בנותן שירות ו/או בשירות ו/או הפנייתו על ידי נותן שירות לנותן שירות ו/או עקב טיב השירות וכל מעשה או מחדל בקשר לנ"ל או של מי מהנ"ל ו/או של הספק, לרבות בגין אי-מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא.

2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר כי החברה לא תהא אחראית כלפי המנוי או כל אדם אחר בגין מעשים ו/או מחדלים של הספק ו/או מי מנותני השירותים בכל מקרה ובכל עניין, לרבות בגין אי-מתן שירותים או טיב השירותים נשואי כתב שירות זה.

3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה לא תהא אחראית באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים האלה:

3.1. איכות השירותים נשואי כתב שירות זה.

3.2. רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק לגוף או לרכוש או הפסד, אובדן או תוצאה אחרת מכל מין

וסוג שהוא שייגרמו למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירותים, אם בשל מעשה ואם בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף.

- 3.3. הוצאות שהוציא מנוי עבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.
- 3.4. פגיעה בפעילות הספק או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק.
4. יובהר כי העברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.

ט. דמי מנוי:

1. שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף הרשימה.
2. המנוי ישלם לחברה את דמי המנוי מראש, במועדים ובאחת מדרכי התשלום שמציעה החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח. למען הסר ספק, דמי מנוי ישולמו החל מהמועד הקובע, גם במהלך של תקופות האכשרה.
3. במקרה של תשלום דמי המנוי בהוראת קבע לבנק לתשלום דמי המנוי או בתשלום קבוע באמצעות כרטיס אשראי, תראה החברה את זיכוי חשבונה בבנק או את זיכוי חשבון החברה בחברת האשראי, לפי העניין, כתשלום דמי המנוי.
4. אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:

- 4.1 לא שולמו דמי המנוי או חלק מהם במועדם ולא שולמו גם בתוך 15 ימים לאחר שהחברה דרשה מן המנוי בכתב לשלם, רשאית החברה להודיע למנוי בכתב כי כתב השירות יתבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא ישולם לפני כן.
- 4.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, דמי מנוי שישולמו באיחור יחויבו בהפרשי הצמדה למדד כמפורט בסעיף י"א שלהלן, וכן, אם יתעכב התשלום יותר מ-30 יום, בריבית צמודה החל מהיום ה-31 ואילך, בשיעור שנקבע לפי סעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה התשכ"א – 1961 לעניין הגדרת "הפרשי הצמדה וריבית".

י. תוקפו של כתב שירות זה:

1. כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
2. תוקפו של כתב שירות זה יהיה למשך שנה, והוא יתחדש מאליו לתקופות נוספות של שנה אחת כל אחת, אלא אם החברה תודיע אחרת לכלל המנויים בכתב שירות זה.
3. תוקפו של כתב שירות זה יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
- 3.1 במועד ביטול הפוליסה, כהגדרתה בסעיף ב(7) דלעיל, מכל סיבה שהיא.
- 3.2 בתום תקופת כתב שירות זה על פי המפורט בדף הרשימה.
- 3.3 בכל מקרה שבו זכאית החברה לסיים את כתב השירות בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי מנוי במלואם.
- 3.4 בהגיע המנוי לגיל 25.
- 3.5 במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק.
- 3.6 מכל סיבה, בהודעה של 60 יום מראש שתימסר לכל המנויים בכתב שירות זה.
4. להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים טרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, יהיה המנוי זכאי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.

5. על אף האמור בסעיף 4 דלעיל, במקרה שבו בוטל כתב השירות בהתאם לסעיפים 3.5 או 3.6 דלעיל, מנוי הנמצא במהלך סדרת טיפולים או מנוי שפנה למוקד השירות לקבלת שירות בטרם מועד ההודעה על הפסקת השירות אך טרם קיבל את מלוא השירות בפועל יהיה זכאי לקבל או להשלים את קבלת השירות בתוך 60 יום ממועד ההודעה על הפסקת השירות.
6. המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו בתום החודש הקלנדרי בו התקבלה הודעת הביטול אצל החברה.
7. בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי פרמיה בגין כתב שירות זה החל מהחודש העוקב לחודש בו ניתנה ההודעה, למעט בכל הנוגע למנוי אשר ממשך לקבל שירותים לאחר תום תקופת כתב השירות, כמפורט בסעיפים 4 ו-5 דלעיל, ואשר ימשך לשלם פרמיה עד לתום החודש שבו קיבל את השירות בפעם האחרונה.
8. בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.
9. להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תוקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאות של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה, וזאת למעט במקרה של ביטול כתב השירות על פי סעיפים 4 ו-5 לעיל, שאז תסתיים זכאותו של המנוי בהתאם למפורט בסעיפים הללו.

יא. תנאי הצמדה:

1. כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי המנוי, סכומי ההשתתפות העצמית וסכומי השיפוי, יהיו צמודים למדד ויעודכנו בהתאם ליחס שבין המדד החדש למדד הבסיס.
2. "המדד" משמעו מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מפעם לפעם, וכולל אותו מדד אף אם יפרסם אותו גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומו, אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ואם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיפרסם גוף או מוסד כאמור, ואותו גוף או מוסד לא יקבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, ייקבע היחס האמור על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
3. "מדד הבסיס" יהיה המדד המצוין בדף הרשימה.
4. "המדד החדש" יהיה המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם.

יב. שונות:

1. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
2. כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. אם יחול שינוי בשיעור המע"מ, יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.
3. המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
4. כל הודעה ו/או הצהרה לחברה ו/או למי מטעמה תימסר בכתב.
5. התחייבויות על פי כתב שירות זה, בכל הקשור לתשלומים על פיו, חלות על המתקשר בכתב השירות ו/או על הגורם המשלם ו/או על המנוי בעצמו או באמצעות אפוטרופסיו.

יג. מקום השיפוט:

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל והדין החל הנו דיני מדינת ישראל בלבד.