

כתב שירות – רפואה משלימה

א. תמצית כתב השירות

1. תמורת תשלום דמי ביטוח, כאמור בדף פרטי הביטוח, יהיה זכאי המנוי לשירות בכפוף לתנאים, החריגים והסייגים בכתב שירות זה. כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת, אשר תהא בתוקף בכפוף לתוקפה של תכנית הבסיס (אליה נלווה כתב שירות זה). המבטח יהיה משוחרר מכל התחייבויותיו על פי כתב שירות זה, אם תכנית הבסיס וכתב שירות זה לא היו בתוקפם המלא במועד קבלת השירות בפועל. השירותים הניתנים על-פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק שירות, שאינו החברה, והם ניתנים בתנאים ובמגבלות המפורטים בכתב שירות זה.
2. השירות על פי כתב שירות זה ניתן על ידי נותן שירות, שאינו החברה, והוא ניתן במגבלות ובתנאים המפורטים בכתב שירות זה להלן.
3. 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.
4. כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמשה לצורך פרשנות.

ב. הגדרות

בכתב שירות זה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצדס:

1. **דמי ביטוח** – הסכומים שהמנוי נדרש לשלם לחברה בגין כתב השירות כמפורט בדף פרטי הביטוח.
2. **דף פרטי הביטוח** – מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות. בדף פרטי הביטוח יפורטו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי הביטוח והמועד הקובע.
3. **החברה** – הכשרה חברה לביטוח בע"מ.
4. **הספק** – פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר מטעמה.
5. **המועד הקובע** – מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כמצוין בדף פרטי הביטוח.
6. **תכנית הבסיס** – תכנית ביטוח בריאות תקפה אשר הופקה על ידי החברה, אשר כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת הנלווית לה.
7. **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.
8. **השתתפות עצמית** – סכומים שהמנוי מחויב לשלם, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות.
9. **מנוי** – אדם אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמי שזכאי לקבל שירותים על פי כתב שירות זה.
10. **המוקד** – קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים **שמספרו הנו 03-9535686** ואשר באמצעותו יופנו המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה

- ו/או אשר יטפל בהחזרים הכספיים המגיעים למנויים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של המוקד ניתן לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.
11. **נותן שירות** – נותן שירות שבהסכם ו/או נותן שירות אחר, הכול לפי הקשר הדברים.
12. **נותן שירות שבהסכם** – מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים, אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול שבו הוא משמש כמטפל, המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד לצורך קבלת השירות.
13. **נותן שירות אחר** – מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים, אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול שבו הוא משמש כמטפל, המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ואשר אינו נותן שירות שבהסכם.
14. **רופא** – מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר או רופא שיניים.
15. **שנה** – כל תקופה של 12 חודשים רצופים, כאשר השנה הראשונה מתחילה במועד הקובע.
16. **תקופת אכשרה** – תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ונמשכת 90 יום. המנוי אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלך תקופת האכשרה. למען הסר ספק, מובהר כי המנוי יחויב בתשלום דמי הביטוח בגין תקופת האכשרה. תקופת האכשרה תחול על כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה צורך המנוי לכתב שירות זה מחדש, לתקופות שירות בלתי רצופות.

ג. השירותים

1. השירותים הכלולים בכתב שירות זה הנם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:
 - 1.1. אקופונקטורה (דיקור סיני).
 - 1.2. רפלקסולוגיה.
 - 1.3. שיאצו.
 - 1.4. אוסטיאופתיה.
 - 1.5. כירופרקטיקה.
 - 1.6. הומיאופתיה.
 - 1.7. פלדנקרייז.
 - 1.8. ביופידבק.
 - 1.9. טיפול נטורופתי.
 - 1.10. ייעוץ דיאטטי.
 - 1.11. טיפול באמצעות שיטת פאולה.
 - 1.12. טיפול באמצעות שיטת אלכסנדר.
 - 1.13. טיפול באמצעות פרחי באך.

1.14. שיטת טווינה.

1.15. עיסוי רפואי.

1.16. עיסוי רקמות עמוק.

1.17. עיסוי תאילנדי.

1.18. לומי לומי.

1.19. סוג'וק.

1.20. חדרי מלח.

1.21. איורודה.

1.22. פיזיותרפיה.

2. השירותים יינתנו במרפאת נותן השירות.

3. על אף האמור לעיל, אם נותן השירות הוא נותן שירות שבהסכם, המסכים לתת את השירות בבית המנוי והדבר תואם עמו מראש – הרי שהשירותים המופיעים **ברשימה הסגורה שלהלן** יכולים להינתן בבית המנוי או במרפאת נותן השירות, לפי בחירת המנוי: **אקופונקטורה, דיקור סיני, רפלקסולוגיה, שיאצו, טווינה, עיסוי רפואי, עיסוי רקמות עמוק, עיסוי תאילנדי, לומי לומי.**

ד. תנאי מתן השירות

1. שירות מכוח כתב שירות זה יינתן, לאחר תום תקופת האכשרה, ולאחר שניתנה למנוי הפניה בכתב מרופא לקבלת שירות בשל מצבו הרפואי. המנוי יהיה זכאי לקבל את השירות כל עוד כתב שירות זה בתוקף. המנוי זכאי לקבל את השירות באמצעות נותן שירות שבהסכם, או לחלופין לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא בפועל בעבור השירות, בכפוף להוראות כתב השירות ועל פי המפורט להלן:

1.1. המנוי זכאי להתייעצות אחת עם נותן שירות ובעקבותיה לסדרת טיפולים שנותן השירות המליץ עליה, אם המליץ, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השירות, בהתאם למגבלות המפורטות להלן ובכפוף לאישור מראש של מוקד השירות בדבר היותו של הפונה בגדר מנוי הזכאי לקבל את השירות המבוקש על פי כתב השירות.

1.2. **סדרת הטיפולים שהמנוי יהיה זכאי לה, כאמור בסעיף 1.1 דלעיל, תכלול עד 20 (עשרים) טיפולים בשנה אחת (ולמען הסר ספק, מובהר כי פגישת הייעוץ נכללת במניין 20 הטיפולים), בין שיקבל טיפולים מנותני שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין שיקבל טיפול משולב מכמה נותני שירות בכמה תחומים.**

1.3. **מובהר כי השירות אינו כולל הוצאות של המנוי בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שנותן השירות המליץ עליהם לצורך ו/או במסגרת מתן השירות.**

2. המנוי יהיה זכאי לבחור את קבלת השירותים באחת מדרכים אלה :

2.1 מסלול א' – קבלת השירות מנותן שירות שבהסכם

2.1.1 על המנוי לפנות למוקד בבקשה לקבלת השירותים. המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות שממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות שבהסכם, כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד.

2.1.2 מוקד השירות יתאם את פגישת הייעוץ הראשונה בתוך 2 ימי עסקים מקבלת פניית המנוי במוקד.

2.1.3 המנוי עצמו יתאם את מועדי סדרת הטיפולים עם נותן השירות שבהסכם שאצלו נערך הייעוץ הראשוני.

2.1.4 רשימת נותני השירותים שבהסכם, לרבות רשימת נותני השירות שבהסכם המעניקים את השירותים בבית המנוי כמפורט בסעיף ג(3) דלעיל, תשתנה מעת לעת.

2.1.5 רשימת נותני השירות שבהסכם תהיה בפריסה ארצית נאותה.

2.1.6 רשימת נותני השירות שבהסכם תכלול גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.

2.1.7 המנוי ישלם בעבור שירותיו של נותן השירות שבהסכם השתתפות עצמית כמפורט להלן :

2.1.7.1 סך של 40 ₪ בעבור כל טיפול ו/או התייעצות שיבוצעו במרפאת נותן השירות שבהסכם.

2.1.7.2 סך של 65 ₪ בעבור כל טיפול ו/או התייעצות שנותן שירות שבהסכם יבצע בבית המנוי, כאמור בסעיף ג(3) דלעיל.

2.1.8 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בהתאם לשעות העבודה של נותן השירות שבהסכם.

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

2.1.9.1 הפניית המנוי לנותן השירות.

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

מובהר כי במקרה בו פעילות הספק או חלק משמעותי ממנה ייפגעו עקב סיבה שאינה בשליטת הספק, כגון: שריפה, התפוצצות, מלחמה, הספק והחברה לא יהיו אחראים לאי עמידה בלוחות הזמנים המפורטים בסעיף 2.1 לעיל.

2.2 מסלול ב' – קבלת השירות מנותן שירות אחר

2.2.1 בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 50% מעלות הטיפול ששילם המנוי בפועל אך לא יותר מ- 150 ₪ לכל טיפול.

2.2.2. תשלום סכום ההחזר על פי סעיף קטן 2.2.1 יתבצע כנגד מסירת חשבונית מקורית או העתק נאמן למקור, על תשלום בעבור הטיפול לנותן השירות האחר. במקרה בו מסר המנוי את החשבונית המקורית לגורם אחר, יצרף המנוי את העתק החשבונית בצירוף הסבר למי נשלחה החשבונית המקורית עם אישור של הגוף שלו נמסרה החשבונית המקורית ופירוט סכום הכסף שהמנוי קיבל מאותו גוף בגין אותה חשבונית, או בצירוף הסבר למי נמסרה החשבונית המקורית וכן פירוט הסיבה לכך שאינו יכול להמציאה. במקרה בו קיבל המנוי שיפוי מגוף אחר, ההחזר במסגרת כתב שירות זה יהיה בגין יתרת הסכום בגינה לא פוצה המנוי מהגוף האחר ועד לגובה תקרת השיפוי.

2.2.3. במסלול זה, האחריות לתיאום הטיפולים וכן לבחירת נותן השירות המתאים היא על המנוי בלבד.

2.3. בכפוף להודעת המנוי לספק מראש ובכתב, יהיה המנוי רשאי לשנות בכל עת את בחירתו בין חלופות קבלת השירות הנ"ל, לרבות במהלך סדרת הטיפולים, ואחריות הספק בגין כל טיפול תהיה בהתאם למסלול שבחר המנוי לאותו טיפול.

2.4. למען הסר ספק, יובהר כי בכל מקרה לא יהיה המנוי זכאי לטיפולים מעבר לתקרת הטיפולים לשנה, כמצוין בסעיף 1.2 דלעיל, בין שבחר לקבל את השירותים אצל נותן שירות שבהסכם, בין שבחר לקבל שיפוי בגין השירותים על פי סעיף 2.2 דלעיל, ובין ששינה את בחירתו בין שתי החלופות לאופן קבלת השירות במהלך השנה, על פי סעיף 2.3 דלעיל.

ה. חריגים

המנוי לא יהא זכאי לקבל את השירותים אם מצבו הרפואי בגינו קיבל הפניה לקבלת השירותים, כמפורט בסעיף ד(1) לעיל הנו תוצאה ישירה ו/או עקיפה של:

1. בעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול).
2. הרזיית-יתר, השמנת-יתר או שינויים במשקל, למעט אם רופא קבע בכתב כי קבלת הטיפול בגין נושאים אלו נובעת מצורך רפואי.

אופן קבלת השירותים

1. מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפוניית למוקד, יזדהה בשמו ויציין את מספר תעודת הזהות שלו, את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגיניו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש.
2. המוקד 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 למוקד ו/או לנותן השירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו המוקד ו/או נותן השירות, לפי העניין. המנוי יעביר לספק, באופן שיוורה לו המוקד, את ההפניה בכתב מרופא לקבלת השירות בשל מצבו הרפואי כאמור בסעיף ד(1) לעיל.
4. השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.

5. על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
6. בסיום כל טיפול אצל נותן שירות שבהסכם, יחתום המנוי על טופס המאשר את קבלת השירות.
7. השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד.
8. אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות על ידי נותן שירות שבהסכם על פי כתב שירות זה, עליו להודיע על כך למוקד או לנותן השירות בפועל, לפי בחירתו, באופן מידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד הטיפול. **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.**
9. במקרים שבהם בחר המנוי לקבל החזר בגין הוצאות בפועל כמפורט בסעיף (ד) 2.2 דלעיל, יחולו גם ההוראות שלהלן:
 - 9.1 כל תשלום אשר המנוי זכאי לו מהספק לפי כתב שירות זה ישולם למנוי, לאחר אישור התביעה, בתוך 30 יום ממועד מסירת כל המסמכים הנדרשים.
 - 9.2 הספק ישפה את המנוי אך ורק בגין הוצאות שהוצאו בפועל בלבד. לא יינתן שיפוי בגין תשלומים בעבור טיפולים שעדיין לא ניתנו למנוי בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפולים עתידיים.
10. **נותן השירות מתחייב כי השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות ובפריסה גאוגרפית נאותה וכי המוקד יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנויים. בנוסף מתחייב נותן השירות לבחון מעת לעת את רמת השירותים למנויים ולסייע ככל שניתן בכל בעיית שירות.**

קבלת השירותים בעת שירות צבאי

בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות על המנוי הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת והעלולות 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.

דמי הביטוח

1. שיעורם של דמי הביטוח מצוין בדף פרטי הביטוח.
2. המנוי ישלם לחברה את דמי הביטוח מראש, במועדים ובאחת מדרכי התשלום שמציעה החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח.
3. תנאי ביטול כתב השירות בשל אי תשלום דמי הביטוח הינם כאמור בתכנית הבסיס.

ט. תוקפו של כתב שירות זה

1. כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
 2. תוקפו של כתב שירות זה יהיה למשך תקופת תכנית הבסיס של המנוי בחברה, והוא יתחדש מאליו לתקופות נוספות עם חידוש תכנית הבסיס, אלא אם החברה תודיע למנוי אחרת.
 3. תוקפו של כתב שירות זה יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
 - 2.1 במועד ביטול תכנית הבסיס מכל סיבה שהיא.
 - 2.2 בתום תקופת כתב שירות זה, על פי המפורט בדף פרטי הביטוח.
 - 2.3 בכל מקרה שבו זכאית החברה לסיים את כתב השירות בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי הביטוח במלואם.
 - 2.4 במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי ובכפוף לאישור המפקח.
 4. במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת שירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים בטרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, יהיה המנוי זכאי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.
 5. על אף האמור בסעיף 3 דלעיל, במקרה שבו בוטל כתב השירות בהתאם לסעיף 2.5 דלעיל, מנוי הנמצא במהלך סדרת טיפולים או מנוי שפנה למוקד 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. במקרה של ביטול כתב השירות (ללא ביטול תכנית הבסיס), ביטול כתב השירות יכנס לתוקף במועד קבלת ההודעה על הביטול אצל החברה, והמנוי יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.
 7. בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי דמי ביטוח בגין כתב שירות זה החל מהחודש העוקב לחודש שבו ניתנה ההודעה, למעט בכל הנוגע למנוי אשר ממשיך לקבל שירותים לאחר תום תקופת כתב השירות, כמפורט בסעיפים 3 ו-4 דלעיל, ואשר ימשיך לשלם דמי ביטוח עד לתום החודש שבו קיבל את השירות בפעם האחרונה.
 8. בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא יוחזרו דמי הביטוח אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות
- י. תחולת התנאים הכלליים**
- כל ההוראות בנספח תנאים כלליים לביטוח בריאות המצורפים לכתב שירות זה יחולו על כתב שירות זה, למעט החריגים המופיעים בסעיפים 25-26. כל שינוי ו/או ויתור ו/או סטייה מהאמור בתנאים הכלליים לתכנית ביטוח בריאות יחייב לעניין כתב שירות זה אם צויין בכתב שירות זה במפורש.

יא. תנאי הצמדה

1. כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי הביטוח, 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, ובכלל זה אותו מדד אף אם יפרסם אותו כל גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה, 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 מדד חודש נובמבר 2015 שפורסם ביום 15/12/2016 (12243).
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. אם רשומים בתכנית הבסיס כמה מנויים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו למנוי הראשי כהגדרתו אצל החברה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המנויים הרשומים בתכנית הבסיס כאמור.
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 לחברה.
4. כל הודעה ו/או הצהרה לחברה ו/או למי מטעמה תימסר בכתב.

יג. מקום השיפוט

1. 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.