

כתב שירות – רופא מומחה און ליינ (2169)

ייעוץ רפואי מקוון באמצעות טלפון חכם, טאבלט או מחשב

1. מבוא:

המנוי יהיה זכאי לשירות הכלול בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שצוין במפורש בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה מתווסף לפוליסה על שם המנוי והנו בתוקף על שם המנוי במועד קבלת השירותים בפועל.

יובהר כי השירות הניתן על פי כתב שירות זה ניתן על ידי ספק השירות, שאינו החברה, והוא ניתן 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 תשמנה לצורך פרשנות.

2. הגדרות:

בכתב שירות זה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:

- 2.1 **אתר האינטרנט של הספק** – WWW.FEMI.COM. כתובת האתר ניתנת לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.
- 2.2 **בית חולים** – מוסד רפואי בישראל שהרשויות המוסמכות בישראל מכירות בו כבית חולים הכולל מחלקות אשפוז, להוציא מוסד שהוא סנטוריום (בית החלמה/הבראה) או מוסד שיקומי.
- 2.3 **דמי מנוי** – הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מדי חודש בגין כתב השירות, כנקוב בדף הרשימה, וזאת כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.
- 2.4 **דף הרשימה** – מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות, ושמצינים בו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה.
- 2.5 **החברה** – כלל חברה לביטוח בע"מ.
- 2.6 **המועד הקובע** – מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף הרשימה.
- 2.7 **הפוליסה** – הפוליסה שאליה מצורף כתב שירות זה.
- 2.8 **השירות או השירותים** – השירותים המפורט בסעיף 3 שלהלן, הניתנים בהתאם להוראותיו, חריגיו וסייגיו של כתב השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.

- 2.9 **השתתפות עצמית** – כסום כספי אשר המנוי מחויב לשאת בו בעצמו, בגובה כמפורט בסעיף 3 שלהלן, וזאת כתנאי לקבלת שירות על פי הוראות כתב השירות. המנוי ישלם את ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, כפי שורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה. מובהר כי ההשתתפות העצמית משולמת בנפרד בגין כל מנוי ובגין כל מתן שירות.
- 2.10 **יום עסקים** – ימים א'-ה', בין השעות 8:00 בבוקר ל-18:00 בערב, למעט ימי חג וערבי-חג.
- 2.11 **ייעוץ רפואי מקוון** – שיחת ייעוץ באמצעות שימוש בטכנולוגיה אינטרנטית המעבירה קול ותמונה חזותית באמצעותה ינהל המנוי שיחה עם רופא מייעץ מומחה או רופא מייעץ כללי, לפי העניין, לצורך קבלת השירות המפורט בכתב שירות זה.
- 2.12 **מוקד השירות או המוקד** – מוקד שירות שיפעיל הספק בעבור המנויים, שמספרו הנו-03-6388448 ושבאמצעותו יופנו המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.
- 2.13 **מנוי או המנויים** – אדם אשר שמו נקוב בדף הרשימה כמי שנרכש בעבורו כתב שירות זה.
- 2.14 **נותן שירות** – רופא/ה, רופא/ה מייעץ כללי, רופא מייעץ מומחה וכל גורם אחר, המספק שירות המפורט בכתב שירות זה, ואשר הספק קשור עימו בהסכם תקף במועד פנית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות או במועד קבלת השירות בפועל, לפי העניין.
- 2.15 **ספק השירות או הספק** – פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך כתב שירות זה.
- 2.16 **רופא** – מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.
- 2.17 **רופא מייעץ כללי** – רופא משפחה או רופא ילדים מטעם הספק.
- 2.18 **רופא מומחה** – רופא שהוסמך לעבוד בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ושתחום מומחיותו רלוונטי למתן השירות על פי כתב שירות זה.
- 2.19 **רופא משפחה** – רופא מומחה אשר הוסמך לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות בעל התמחות במשפחה, או רופא המשמש כרופא משפחה באחת מקופות החולים בישראל.
- 2.20 **רופא ילדים** – רופא מומחה אשר הוסמך לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות בעל התמחות בילדים, או רופא המשמש כרופא ילדים באחת מקופות החולים בישראל.

- 2.21 **רופא מייעץ מומחה** – רופא מומחה, עמו קשור הספק בהסכם לצורך מתן שירות לפי כתב שירות זה והינו בתוקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
- 2.22 **תקופת אכשרה** – תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ומשכה 30 יום אשר במהלכה לא יהיה המנוי זכאי לקבלת השירות הכלול בכתב שירות זה. **המנוי אינו זכאי לשירות 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, ותחל מחדש בכל פעם שבה יצורף המנוי לכתב שירות זה מחדש, במקרה בו המנוי הצטרף לתקופות שירות בלתי רצופות.
- 2.23 **תקופת השירות** – תחילתה במועד הקובע וסיומה במועד סיום כתב השירות בעבור המנוי מכל סיבה שהיא, כמפורט בסעיף 10 שלהלן.

3. פירוט השירותים:

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

3.1 קבלת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים במגוון תחומי רפואה:

- 3.1.1 המנוי זכאי לייעוץ רפואי מקוון עם רופא מייעץ מומחה לבחירת המנוי **מבין האפשרויות שיועמדו בפניו בעת פנייתו למוקד** (להלן גם: "ייעוץ רפואי ממומחים"). מובהר כי מבין הרופאים המומחים בכל תחום יופיע לפחות רופא מומחה אחד שהינו אחד מאלה: פרופסור, מנהל מחלקה סגן מנהל מחלקה, מנהל יחידה, סגן מנהל יחידה, והכל בבית חולים בישראל.
- 3.1.2 השירות יינתן במקרים המאפשרים על-פי נסיבותיהם מתן ייעוץ רפואי מקוון בתחומי הרפואה הבאים:
נירולוגיה, רפואת ילדים, רדיולוגיה, אנדוקרינולוגיה, פסיכיאטרית ילדים, ראומטולוגיה, ריאות, אלרגולוגיה, גריאטריה, אונקולוגיה, המטולוגיה, גסטרואנטרולוגיה, נפרולוגיה, כירורגיה כללית, רפואת עור ומין, גנטיקה רפואית, פסיכיאטרית בוגרים, קרדיולוגיה, אורתופדיה, אורולוגיה, עיניים, א.א.ג, גניקולוגיה, רפואה זיהומית, כירורגית לב, כירורגית חזה, נירוכירורגיה ורפואת כאב.
- 3.1.3 הרופא המייעץ המומחה יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מאפשרות מתן ייעוץ רפואי מקוון.
- 3.1.4 מספר הייעוצים הרפואיים המקוונים אותם רשאי מנוי לממש במהלך תקופת השירות הינו ללא הגבלה.
- 3.1.5 בסיום הייעוץ הרפואי המקוון על-פי סעיף 3.1 זה יינתן למנוי סיכום ייעוץ מאת הרופא המייעץ המומחה הכולל, במידת הצורך, את אחד מהבאים:
 - 3.1.5.1 מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.
 - 3.1.5.2 הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.

- 3.1.5.3 המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.
- 3.1.6 יובהר כי השירות על-פי סעיף 3.1 זה אינו כולל את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד היעוץ.
- 3.1.7 השירות אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.
- 3.1.8 עבור כל ייעוץ רפואי מקוון על-פי סעיף 3.1 זה, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 120 ₪.
- 3.1.9 המנוי יהיה זכאי לשירות על פי סעיף זה לאחר תקופת האכשרה.
- 3.2 איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים:**
- 3.2.1 המנוי זכאי לשירות איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים.
- למען הסר ספק מובהר, כי המנוי יוכל להעביר את המסמכים הרפואיים הרלבנטיים (צילומים / בדיקות הדמיה / פיענוחים / בדיקות מעבדה וכו') בכוחות עצמו למוקד השירות כמפורט בסעיף 6.4 להלן ולוותר על שירות זה.
- 3.2.2 **השירות על-פי סעיף 3.2 זה יינתן על ידי רופא מטעם הספק.**
- 3.2.3 הרופא מטעם הספק יגיע לבית המנוי לפני ביצוע הייעוץ הרפואי המקוון ממומחים לצורך ביצוע הפעולות הבאות, ככל שידרש, לפי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא מטעם הספק:
- 3.2.3.1 מילוי שאלון רפואי לצורך העברה לרופא המייעץ.
- 3.2.3.2 סיוע למנוי להתכונן לייעוץ הרפואי המקוון.
- 3.2.3.3 תשאול המנוי אודות מצבו הרפואי הרלבנטי.
- 3.2.3.4 הכנת סיכום תשאול והעברתו למוקד השירות.
- 3.2.3.5 איסוף מסמכים רפואיים רלבנטיים כפי שיימסרו מאת המנוי.
- 3.2.3.6 סידור המסמכים הרפואיים הרלבנטיים והעברתם למוקד השירות.
- 3.2.4 עבור כל איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.
- 3.2.5 המנוי יהיה זכאי לשירות על פי סעיף זה לאחר תקופת האכשרה.
- 3.3 קבלת ייעוץ רפואי מקוון מרופא מייעץ כללי בתחומי רפואת משפחה וילדים:**
- 3.3.1 המנוי זכאי לייעוץ רפואי מקוון עם רופא מייעץ כללי.
- 3.3.2 מספר הייעוצים הרפואיים המקוונים אותם רשאי מנוי לממש במהלך תקופת השירות הינו ללא הגבלה.
- 3.3.3 השירות על-פי סעיף 3.3 לעיל, יינתן במועדים המפורטים להלן בלבד:
- 3.3.3.1 בכל יום, למעט יום כיפור: משעה 19:00 בערב ועד לשעה 7:00 בבוקר למחרת.
- 3.3.3.2 ביום כיפור החל משעתיים מצאת החג ועד שעה 7:00 בבוקר למחרת.

- 3.3.4 הייעוץ הרפואי המקוון על-פי סעיף 3.3 זה יתקיים עד 90 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד השירות ובלבד שהפניה תתקבל במוקד במסגרת שעות הפעילות המפורטת לעיל.
- 3.3.5 הרופא המייעץ הכללי יתן למנוי מידע והכוונה רפואית, ככל שידרשו לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובין היתר את הפעולות הבאות:
- 3.3.5.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי או הורי קטין מנוי.
- 3.3.5.2 קבלת מרשם רפואי לרכישת תרופות ראשוניות בהתאם לשיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ הכללי. המרשם ימסר באמצעות דוא"ל או פקס או כל אמצעי אלקטרוני אחר.
- 3.3.5.3 קבלת הפנייה לבית חולים באמצעות דוא"ל או פקס.
- 3.3.5.4 קבלת המלצה להפניית המנוי להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ הכללי.
- 3.3.6 בסיום הייעוץ הרפואי המקוון על-פי סעיף 3.3 זה יינתן למנוי או הורי קטין מנוי מאת הרופא המייעץ הכללי סיכום ייעוץ באמצעות דוא"ל או פקס.
- 3.3.7 השירות אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.
- 3.3.8 המנוי יהיה זכאי לשירות על פי סעיף זה ללא תקופת האכשרה.

4. למען הסר ספק מובהר, כי השירותים על-פי סעיפים 3.1 – 3.3 לעיל ינתנו על ידי נותני שירות, כהגדרתו של מונח זה בסעיף 2.14 לעיל ובתנאי שפנה למוקד בטרם קבלת השירות. המנוי אינו זכאי לקבל שיפוי או כל תשלום אחר במידה וקיבל איזה מהשירותים שלא באמצעות המוקד ולא מנותן שירות. הבהרה לענין היקף השירות:

- 4.1 מובהר, כי המידע הרפואי ו/או הייעוציים הרפואיים שיינתנו בכתב שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על-ידי המנוי ו/או הורי הקטין לרבות במהלך השיחה, ובהתבסס על מידע זה בלבד.
- 4.2 מובהר, כי בכל מקרה של בעיה דחופה, מצב חירום רפואי, או מצב מצוקה (גופנית או נפשית) על המנוי לפנות באופן מידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר לרבות שירותי רפואה דחופה. כן מובהר שאין בייעוץ המכוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.

5. הגנה על הפרטיות:

- 5.1 ידוע למנוי כי פניה לשירות באמצעות תקשורת שאינה מאובטחת יכולה להיות חשופה ברשת האינטרנט. מובהר למנוי כי אבטחת המידע השמור בנקודת הקצה שלו היא באחריותו הבלעדית ואין לספק יכולת לאבטח מידע זה.
- 5.2 מומלץ למנוי בתום כל שימוש, לרבות הפסקה זמנית וקצרת מועד בשיחה, להסיר את המידע, ו/או את נתוני הזיהוי מנקודת הקצה בה הוא משתמש כדי לצמצם את האפשרויות לגישה למידע אודותיו ו/או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידו.
- 5.3 באחריותו הבלעדית של המנוי לדאוג לשמירת פרטיותו ביחס למידע הרפואי האישי המופיע על הצג הדיגיטאלי האישי שממנו מבוצעת שיחת השירות אשר עלול להיות חשוף לאנשים בסביבת המנוי או למשתמשים אחרים באותה נקודת קצה.

6. אופן קבלת השירותים:

- 6.1 מנוי הזכאי לקבלת שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות יזדהה בשמו ויצוין את מספר תעודת הזהות שלו, את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו, ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגינו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש.
- 6.2 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.
- 6.3 עבור כל אחד מן השירותים המפורטים בכתב שירות זה יהא המנוי חייב בתשלום השתתפות עצמית בסכום המפורט בצדו וזאת כתנאי לקבלת השירותים. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו לספק טרם קבלת השירות בפועל באמצעות כרטיס אשראי.
- 6.4 לעניין ייעוץ מקוון ממומחים על-פי סעיף 3.1 לעיל:
- 6.4.1 תיאום מועד הייעוץ המקוון יבוצע עד לתום יום העסקים העוקב מיום קבלת הפנייה למוקד השירות וקבלת הייעוץ הרפואי המקוון בפועל תתבצע עד 5 ימי עסקים ממועד התאום כאמור.
- 6.4.2 לשם מתן השירות, על המנוי להעביר למוקד השירות את כל המסמכים הרפואיים הרלבנטיים המצויים ברשותו (צילומים / בדיקות הדמיה / פיענוחים / בדיקות מעבדה וכו') וזאת לפחות 24 שעות לפני מועד הייעוץ המקוון שנקבע עבורו. **מובהר כי האמור הינו מהותי לאפקטיביות הייעוץ הרפואי המקוון.** את המסמכים הרפואיים יוכל המנוי לשלוח לספק באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקס. **לחילופין יוכל המנוי לבחור בקבלת שירותי איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון באמצעות רופא מטעם הספק כמפורט בסעיף 3.2 לעיל.**
- 6.4.3 אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות, עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מידי ולפחות 24 שעות לפני מועד הייעוץ המקוון שנקבע עבורו. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות בפועל. **מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית.**

7. קבלת השירות 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.

8. הגבלת אחריות החברה ו/או הספק:

- 8.1 החברה ו/או הספק אינם אחראים לשירותים הרפואיים ו/או האחרים הניתנים למנוי במסגרת כתב שירות זה, ולכל ההשלכות הנובעות מהם. 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.
- 8.2 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.
- 8.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה לא תהיה אחראית באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים האלה:
- 8.3.1 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.
- 8.3.2 הוצאות שהוציא מנוי בעבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.
- 8.4 החברה והספק אינם אחראים בגין פגיעה בשירות עקב פגיעה בפעילות הספק או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק.
- 8.5 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה והספק לא יהיו אחראים בגין כל נזק שייגרם עקב כשל בתקשורת הנובע מגורמים חיצוניים, וכן מטיב התקשורת בנקודת הקצה של המנוי.
- 8.6 יובהר כי העברת מידע רפואי על ידי המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.

9. דמי מנוי:

- 9.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף הרשימה.
- 9.2 המנוי ישלם לחברה את דמי המנוי מראש, במועדים ובאחת מדרכי התשלום שמציעה החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח.
- 9.3 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.
- 9.4 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:
- 9.4.1 לא שולמו דמי המנוי או חלק מהם במועדם ולא שולמו גם בתוך 15 ימים לאחר שהחברה דרשה מן המנוי בכתב לשלמם, רשאית החברה להודיע למנוי בכתב כי כתב השירות יתבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא ישולם לפני כן.

9.4.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, דמי מנוי שישולמו באיחור יחויבו בהפרשי הצמדה למדד כמפורט בסעיף 11 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".

10. תוקפו של כתב שירות זה:

- 10.1 כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
- 10.2 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.
- 10.3 תוקפו של כתב שירות זה יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
 - 10.3.1 במועד ביטול הפוליסה, כהגדרתה בסעיף 2.7 לעיל, מכל סיבה שהיא.
 - 10.3.2 בתום תקופת כתב שירות זה, על פי המפורט בדף הרשימה.
 - 10.3.3 בכל מקרה שבו זכאית החברה לסיים את כתב השירות בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי מנוי במלואם, בהתאם למפורט בסעיף 9.4.
 - 10.3.4 במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק.
 - 10.3.5 מכל סיבה שהיא, בהודעה של 60 יום מראש שתימסר לכל המנויים בכתב שירות זה.
- 10.4 להסרת כל ספק יובהר כי 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.
- 10.5 המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו בתום החודש הקלנדרי שבו התקבלה הודעת הביטול אצל החברה.
- 10.6 בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי דמי מנוי בגין כתב שירות זה החל מהחודש העוקב לחודש שבו ניתנה ההודעה.
- 10.7 בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.

11. תנאי הצמדה:

- 11.1 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי המנוי ודמי ההשתתפות העצמית, יהיו צמודים למדד ויעלו בהתאם ליחס שבין המדד החדש למדד הבסיס.
- 11.2 "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 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.

- 11.3 "מדד הבסיס" מדד חודש נובמבר 2014 אשר פורסם ביום 15.12.2014.
- 11.4 "המדד החדש" יהיה המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם.

12. שונות:

- 12.1 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 12.2 אם רשומים בפוליסה כמה מנויים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו לפי המען האחרון שנמסר לחברה בגין הפוליסה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המנויים הרשומים בפוליסה כאמור.
- 12.3 המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
- 12.4 כל הודעה ו/או הצהרה לחברה ו/או למי מטעמה תימסר בכתב.

13. 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.