

## כתב שירות – לזווי באשפוז + (2168)

### א. מבוא

המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים 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 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 תשמשנה לצורך פרשנות.

### ב. הגדרות

בכתב שירות זה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:

- אשפוז** - שהיה רצופה של המנוי בבית חולים בישראל, על פי הוראה מפורשת של רופא מוסמך, במחלקות המוגדרות על ידי בית החולים ו/או משרד הבריאות כמחלקות אשפוז. למען הסר ספק השירות אינו כולל שהייה בחדר מיון ו/או אשפוז יום.
- 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.
- דמי מנוי** - הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מדי חודש בגין כתב השירות, כנקוב בדף הרשימה, וזאת כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.
- דף הרשימה** - מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות, ושמצוינים בו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה.
- החברה** - כלל חברה לביטוח בע"מ.
- המועד הקובע** - מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף הרשימה.
- 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.
- מוקד השירות או המוקד** - קו טלפון שמספרו הנו 03-6388400 שיפעיל הספק בעבור המנויים, שבאמצעותו יופנו המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.
- מנוי** - אדם אשר שמו נקוב בדף הרשימה כמי שנרכש בעבורו כתב שירות זה.
- מנטור רפואי** - מאמן רפואי מוסמך בעל תעודת מאמן אישי מוכר על ידי לשכת המאמנים הישראלית ואשר סיים קורס אימון רפואי והנו בעל תעודת "מאמן רפואי מוסמך".

13. **נותן שירות – רופא, אח, מנטור רפואי וכל גורם אחר, המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ואשר הספק קשור עימו בהסכם תקף במועד פנית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות או במועד קבלת השירות בפועל, לפי הענין.**
14. **ספק השירות או הספק – פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך כתב שירות זה.**
15. **רופא – מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.**
16. **תקופת אכשרה – תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ונמשכת 30 יום. 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, לתקופות שירות בלתי רצופות.**
17. **תקופת השירות – תחילתה במועד הקובע וסיומה במועד סיום כתב השירות בעבור המנוי מכל סיבה שהיא, כמפורט בסעיף י"א שלהלן.**

#### **ג. השירותים**

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

1. **שלב א' – שרותי טרום אשפוז בבית חולים**
  - 1.1 שירות נציג אישי
  - 1.2 שירותי מנטור רפואי
  - 1.3 שירות הכנה לאשפוז- בדיקות מעבדה
  - 1.4 שירותי עזר לבית -HOME SERVICE
2. **שלב ב' – שירותים בעת אשפוז בבית חולים**
  - 2.1 שירותי ביקור באמצעות רופא מומחה
  - 2.2 שירותי מנטור רפואי
3. **שלב ג' – שירותים לאחר אשפוז בבית חולים**
  - 3.1 תמיכה רפואית ע"י רופא או אחות
  - 3.2 שירותי פינוי באמבולנס
  - 3.3 שירותי מנטור רפואי
  - 3.4 סיוע בשינוע עזרים רפואיים

#### **ד. תנאי כתב שירות זה**

על המנוי לפנות למוקד השירות בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה בטרם קבלת השירותים עצמם, ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בהמשך כתב השירות.

#### **ה. פירוט השירותים:**

##### **שלב א' – שירותי טרום אשפוז בבית חולים**

##### **1. שירות נציג אישי:**

- 1.1. המנוי יהא זכאי ללווי טלפוני אישי באמצעות נציג טלפוני אשר ילווה את המנוי לאורך כל שלבי קבלת השירותים נשוא כתב שירות זה ויסייע לו לממש את זכויותיו על פי כתב שירות זה.
- 1.2. השירות אינו כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית ו/או מגבלת פניות מצד המנוי.

## 2. שירותי מנטור רפואי:

2.1. המנוי יהא זכאי לפגישות ושיחות טלפוניות עם מנטור רפואי, לצורך בניית תהליך ליווי רגשי ומנטלי וקבלת כלים להתמודדות עם המקרה הרפואי הרלוונטי, בשלושת שלבי התהליך הרפואי: לפני האשפוז בבית חולים, בעת האשפוז בבית חולים ולאחריו, והכל בכפוף למפורט להלן ובסעיפים ב(2) ו-ג(3) להלן:

### 2.1.1 שיחת ייעוץ טלפוני אחת עם מנטור רפואי:

2.1.1.1 טרום האשפוז במסגרת השירות יהיה זכאי המנוי לקיים שיחת טלפון אחת עם המנטור הרפואי.  
2.1.1.2 השירות יינתן תוך 12 שעות ממועד קבלת פניית המנוי במוקד השירות של הספק וללא תשלום דמי השתתפות עצמית.

### 2.1.2 פגישת אישית אחת עם מנטור רפואי:

2.1.1.3 נוסף על האמור בסעיף 2.1.1 לעיל, טרום האשפוז בבית החולים יהיה זכאי המנוי לקיים פגישה אחת עם המנטור הרפואי.  
2.1.1.4 השירות כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 120 ₪ לפגישה.  
2.1.1.5 השירות יינתן במשרדי המנטור הרפואי או במקום מפגש אחר שייקבע ע"י המנטור הרפואי.  
2.1.1.6 במידה ולא התקיימה פגישה עם המנטור הרפואי עפ"י סעיף 2.1.2.1. יהיה זכאי המנוי לפגישה נוספת מעבר למכסה המצויה בסעיף 3.1 לשלב ג' להלן אך לא יותר מ- 5 מפגשים.  
2.2 השירותים האמורים בסעיף קטן זה אינם באים להחליף התייעצות עם רופא בכל מקום שהיא דרושה.  
2.3 שיחת /או פגישת הייעוץ עם המנטור הרפואי אינה כוללת מתן חוות דעת לצורכי הליך משפטי קיים או צפוי ו/או ייעוץ שאינו קשור ישירות לאשפוז בגין המקרה הרפואי.

## 3. שירותי הכנה לאשפוז – מעבדה עד הבית :

3.1. המנוי זכאי לקבלת שירותי מעבדה בבית לצורך הכנה לאשפוז וזאת בכפוף להמלצות הרופא המטפל במנוי באופן קבוע ואשר הפנה אותו לאשפוז, במסגרתה יינתנו הבדיקות המפורטות להלן:  
1.3.1 בדיקות דם.  
1.3.2 בדיקות שתן.  
1.3.3 ניתור מדדים- לחץ דם, דופק, סטורציה.  
1.3.4 רישום רגישות לתרופות.  
3.2 השירות יינתן בתוך פרק הזמן הנדרש בקשר עם הבדיקות בגין האשפוז הרלוונטי.  
3.3 השירות כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 85 ₪.

## 4. שירותי עזר לבית - HOME SERVICE

4.1. המנוי יהא זכאי לקבלת ייעוץ להתאמת הבית בו אמור לשהות המנוי לאחר חזרתו מהאשפוז בהתאם לצרכיו הייחודיים של המנוי.  
4.2. לצורך קבלת השירות, יפנה המנוי או בני משפחתו למוקד השירות אשר יפנה את המנוי לנותן השירות לצורך קבלת היעוץ כאמור לעיל.  
4.3. השירות יינתן בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך של 50 ₪.  
4.4. למען הסר ספק השירות אינו כולל את ביצוע ההתאמות, אלא קבלת המלצה בלבד בדבר התיקונים והשינויים הנדרשים בבית על מנת להתאימו לצרכיו של המנוי לאחר האשפוז.

## **שלב ב' – שירותים בעת אשפוז בבית חולים**

### **1. ליווי על ידי רופא מומחה בעת אשפוז:**

- 1.1 המנוי יהא זכאי לביקור של רופא מומחה בבית החולים בו אושפז המנוי לצורך מתן השירותים המפורטים להלן:
  - 1.1.1 הסבר על התהליכים הרפואיים אותם עבר ו/או אמור לעבור המנוי במהלך תקופת האשפוז בבית חולים.
  - 1.1.2 קבלת תמונת המצב הרפואי של המנוי מהצוות הרפואי הבכיר של המחלקה בה המנוי מאושפז.
  - 1.1.3 ליווי וסיוע למנוי בהתנהלות מול הצוות הרפואי באשר לשחרור המנוי מבית החולים ותכנון המשך החלמת המנוי לאחר שיחרורו מבית החולים ושהותו בבית. השירות יתחיל להינתן בתוך פרק זמן של 24 שעות מרגע הגעת המנוי לבית חולים לצורך האשפוז.
- 1.2 השירות יינתן במהלך השעות בהן המחלקה מאוישת על ידי הסגל הרפואי הבכיר במחלקה.
- 1.3 השירות יינתן בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 150 ₪ לביקור.
- 1.4 לצורך קבלת השירות ע"פ סעיף זה, על המנוי ו/או על מי מטעמו להודיע למוקד השירות של הספק על הגעתו של המנוי למיון, על המנוי ו/או בא כוחו של המנוי לדאוג להעברת טופס ויתור סודיות המקנה לספק ולנותן השירות את הזכות לקבל מידע אודות מצבו הרפואי של המנוי.

### **2. ייעוץ טלפוני עם מנטור רפואי:**

- 2.1 המנוי יהא זכאי לשיחת יעוץ יזומה על ידי המנטור הרפואי
- 2.2 השירות אינו כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית מצד המנוי.

## **שלב ג' – ליווי המנוי לאחר אשפוז**

### **1. תמיכה רפואית ע"י רופא או אחות:**

- 1.1 המנוי זכאי לקבלת תמיכה רפואית על ידי רופא או אחות בנושאים המפורטים להלן:
  - 1.1.1 סיוע ביצירת קשר עם הרופא המטפל מבית החולים.
  - 1.1.2 מעקב רפואי יומיומי עם המנוי על ידי נציג אישי טלפוני שיעביר את המידע לרופא או לאחות.
  - 1.1.3 ביקור בבית המנוי בהתאם לצורך כפי שיקבע על ידי הרופא או האחות.
  - 1.1.4 מעקב חום.
  - 1.1.5 טיפול בכאבים.
  - 1.1.6 ייעוץ וטיפול בבחילות.
  - 1.1.7 מעקב וטיפול בחבישות.
  - 1.1.8 סיוע בקבלת הטיפול התרופתי אשר הוגדר למנוי.
  - 1.1.9 יעוץ והדרכה במניעת זיהומים וסיבוכים לאחר אשפוז.
  - 1.1.10 הדרכה רפואית בכל הנובע מהאשפוז.
- 1.2 המנוי יהיה זכאי לקבלת השירות עד 14 יום ממועד שיחרורו מבית החולים.
- 1.3 השירות כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 70 ₪ ליום.
- 1.4 מובהר כי השירות אינו כולל מתן מרשם ו/או חזר בגין עלות תרופות לרבות שאינן כלולות בסל שירותי הבריאות.

- 1.5 מובהר כי השירות אינו כולל טיפול סיעודי.
  - 1.6 השירות לא ינתן למנוי השהה במוסד שיקומי.
  - 2. שירותי פינוי באמצעות אמבולנס:**
    - 2.1 המנוי יהא זכאי לקבלת שירותי פינוי באמצעות אמבולנס לביתו או למוסד שיקומי, בהתאם למצבו הרפואי ועל פי המלצת הצוות הרפואי בבית החולים בו אושפז.
    - 2.2 השירות יינתן רק במקרים שבהם נידרש לבצע העברת המנוי בשכיבה מבית החולים לביתו ו/או למוסד שיקומי עליו ימליץ בית החולים.
      - 2.3 השירות כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 150 ₪ לפינוי.
  - 3. מנטור רפואי:**
    - 3.1 המנוי יהא זכאי לקיים ארבעה מפגשים עם המנטור הרפואי.
      - 3.1.1 המפגשים יתקיימו במשרדי המנטור הרפואי או במקום מפגש אחר שייקבע ע"י המנטור הרפואי תוך 5 ימים ממועד קבלת פניית המנוי לקבלת השירות.
        - 3.2 בנוסף יהא זכאי המנוי לקיים שיחות טלפון עם המנטור הרפואי
        - 3.3 השירות יינתן בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 120 ₪ לפגישה.
        - 3.4 המנוי יהיה זכאי לקבלת השירות בתוך שנה ממועד שיחרורו מבית החולים.
  - 4. שינוע עזרים רפואיים:**

המנוי יהא זכאי לסינוע בשינוע עזרים רפואיים אותם רכש בעצמו או שכר מכל גוף ו/או מוסד כלשהוא והכל בכפוף למפורט להלן:

    - 4.1 הזכאות לשינוע האביזר הרפואי כאמור לעיל הינה עד פעמיים בגין אותו אשפוז.
    - 4.2 לצורך קבלת השירות יעביר המנוי את טופס ההזמנה של הציוד הרפואי אותו נידרש לשנע ממקום למקום.
    - 4.3 נותן השירות מטעם הספק יתאם את המועד המדויק בו יגיע ספק הציוד עם הציוד שהוזמן לביתו של המנוי.
    - 4.4 השירות כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 50 ₪ למשלוח אחד.
    - 4.5 מובהר למען הסר ספק, כי השירות אינו כולל את עלות רכישת או שכירות הציוד הרפואי אותו צריך לשנע.
    - 4.6 המנוי יהיה זכאי לקבלת השירות עד 14 יום ממועד שיחרורו מבית החולים.
- 1. אופן קבלת השירותים**
1. מנוי הזכאי לקבלת שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו ויציין את מספר תעודת הזהות שלו, את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו, את המסמכים המעידים על אשפוז מתוכנן, אשפוז שמתקיים בפועל או אשפוז שהסתיים, לפי העניין, ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגיניו 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 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. השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
  5. בסיום כל טיפול יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות בפועל.
  6. השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד.

7. הזכאות היא למתן שירותים בלבד ואין המנוי זכאי להחזר כספי בגין שירותים שקיבל שלא מנותני שירות.
8. אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות, עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות טרם קבלת השירות. 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 ולעניין הזכאות למספר מסוים של שירותים.

## ז. חריגים:

1. המנוי לא יאה זכאי לקבלת השירותים אם האשפוז נובע ממצב רפואי שהנו תוצאה ישירה ולא עקיפה של:
  - 1.1. פגיעה עצמית מכוונת, בין שהמנוי היה שפוי ובין שלא היה שפוי, אי-שפיות, ניסיון התאבדות, הפרעות או מחלות נפש, אירועים פסיכולוגיים או פסיכיאטריים ומחלות פסיכיאטריות.
  - 1.2. פרוצדורה שנועדה באופן ישיר ו/או עקיף למטרות יופי ו/או אסתטיקה, למעט טיפול בהשמנת-יתר הנובע מצורך רפואי ו/או על ניתוח לשחזור לאחר כריתת שד.
  - 1.3. בעיות פוריות ו/או פרייון ו/או הריון ו/או לידה ו/או הפלה, למעט אשפוז לא מתוכנן בגין סיבוכים במהלך ההריון.
  - 1.4. אלכוהוליזם או שכרות של המנוי, לרבות מחלות כבד כתוצאה מאלכוהוליזם.
  - 1.5. השתתפות פעילה של המנוי בפעולה מלחמתית, צבאית, משטרתית, מהפכה, מרד, פרעות, מהומות, מעשה חבלה או כל פעולה בלתי חוקית.
  - 1.6. מעשה פלילי שבו השתתף המנוי.
  - 1.7. שימוש של המנוי בסמים או בתרופות נרקוטיות, אלא אם נעשה על פי הוראת רופא ובפיקוחו.
2. השירותים לא ינתנו למנוי שמחובר למכונת הנשמה.

## ח. 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.

## ט. 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 בעבור 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.
- 5 יובהר כי השירותים המפורטים בכתב שירות זה אינם באים להחליף פנייה לשירותי חרום /או חדר מיון במקום שהיא דרושה.

#### י. 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 במהלכה של תקופת 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, אז:
  - 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 "ב 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".

#### יא. 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) לעיל, 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 במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק.
  - 3.5 מכל סיבה שהיא, 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 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 4 דלעיל, במקרה שבו בוטל כתב השירות בהתאם לסעיפים 3.4 או 3.5 דלעיל, מנוי הנמצא במהלך קבלת השירותים 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 שבו התקבלה הודעת הביטול אצל החברה.
7. בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי דמי מנוי 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 4 ו-5 דלעיל, ואשר ימשיך לשלם דמי מנוי 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 זכאותו של המנוי לקבלת שירותים 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.

#### **יב. תנאי הצמדה**

1. כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי המנוי וסכומי ההשתתפות העצמית, 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 מאי 2013 שפורסם ביום 15 ביוני 2013 (12221)..
4. "המדד החדש" יהיה המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם.

#### **יג. 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. אם רשומים בפוליסה כמה מנויים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו למנוי הראשי כהגדרתו בחברה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המנויים הרשומים בפוליסה כאמור.
4. המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
5. כל הודעה ו/או הצהרה לחברה ו/או למי מטעמה תימסר בכתב.

#### **יד. 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.