

כתב שירות מידע ישיר

א. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם:

1. **"המבטחת"** - ישיר אי.די.איי חברה לביטוח בע"מ
2. **"פוליסת הביטוח"** - פוליסה תקפה לביטוח של המבטחת אליה מצורף כתב שירות זה.
3. **"דף פרטי הביטוח"** - דף המצורף לתנאים הכלליים של פוליסת הביטוח, המהווה חלק בלתי נפרד מהפוליסה, והכולל בין היתר את מספר הפוליסה, פרטי המנויים, תקופת הביטוח, דמי הביטוח ופרטים נוספים הנוגעים לביטוח.
4. **"מבוטח"** - אדם ששמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמבוטח בפוליסת הביטוח, אשר שולמו בגינו פרמיות הביטוח במלואן.
5. **"פרמיות הביטוח"** - דמי הביטוח ותשלומים אחרים שעל בעל הפוליסה לשלם למבטחת לפי תנאי פוליסת הביטוח.
6. **"מנוי"** - המנוי ו/או בן/בת זוגו ו/או ילדי המנוי, ו/או הוריו ו/או אחיו, אשר צורפו לכתב השירות על ידי בעל הפוליסה ואשר שולמו בגינם דמי המנוי במלואם.
7. **"דמי מנוי"** - הסכומים אותם מחוייב בעל הפוליסה לשלם למבטחת מדי חודש בגין כל מנוי כתנאי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.
8. **"בעל הפוליסה"** - הגוף או האדם אשר התקשר עם המבטחת בחוזה לעניין פוליסת הביטוח.

9. **"הספק"** - פמי פרימיום בע"מ או כל חברה או גוף אחר עליו תודיע המבטחת למנויים בהודעה בכתב מראש.
 10. **"מרפאות הסדר"** - מרפאות עמן התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
 11. **"רופאי הסכם"** - רופאים עמם התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
 12. **"מכוני הסדר"** - מכונים עמם התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
 13. **"נותני השירות"** - מרפאות הסדר, מכוני הסדר ורופאי הסכם.
 14. **"מוקד השירות"** - קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו ייווסתו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.
- מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-5688142**
- על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים - בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השירות שיודע על מספר הטלפון החדש.
15. **"המועד הקובע"** - מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה לגבי מנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.
 16. **"השתתפות עצמית"** - סכומים בהם מחוייב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים ע"פ כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים.

ב. היקף השירותים

- המנוי יהא זכאי לקבל את השירותים הבאים, בהתאם למפורט בכתב השירות להלן:
- המנוי יהא זכאי לקבל שירותי ייעוץ לגבי הדרך המיטבית לקבלת החזר כספי מקופות החולים, מהשב"ן ומפוליסות ביטוח עבור הוצאות רפואיות שנוקק להם.
 - המנוי זכאי לפנות למוקד המידע ולקבל מענה מקצועי בנושאים הבאים:
 - מתן מידע לגבי כיסויים הקיימים במסגרת קופת החולים בה חבר המנוי בהקשר לבעיה הרפואית ממנה הוא סובל.
 - מתן מידע לגבי הכיסויים הקיימים במסגרת הביטוח המשלים (שב"ן) בה מבוסס המנוי בהקשר לבעיה הרפואית ממנה הוא סובל.
 - מתן מידע לגבי הכיסויים הקיימים בפוליסת הביטוח הפרטית של המנוי, במידה וקיימת, בהקשר לבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.
 - מתן מידע לגבי הכיסויים הקיימים במסגרת הזכויות המגיעות למנוי ממשרדי הממשלה השונים, בהקשר לבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.
 - המנוי יהא זכאי לקבל את השירות טלפונית ע"י המוקד.
 - למען הסר ספק, הייעוץ הניתן אינו משפטי.
 - המנוי רשאי לפנות למוקד ללא הגבלה של מספר הפניות.
 - השירות אינו כרוך בתשלום השתתפות עצמית כל שהיא.

ג. אופן קבלת השירותים

- נזקק מנוי לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו, שם המבטחת וימסור כל מידע אחר שיידרש לשם ייעול מתן השירות.
- המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות לפי כתב שירות זה מתוך רשימה של נותני שירות כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו.
- מוקד השירות יתאם את מתן השירות הרלוונטי בין המנוי לבין נותן השירות.
- השירותים על-פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות של נותני השירות.
- מוקד השירות יפעל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד תום שעתיים לאחר שעת סיום צום יום הכיפורים.
- השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
- במקרה שמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על-פי כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות באופן מיידי. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות הרלוונטי.
- על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- על אף האמור בכתב שירות זה, פטור הספק מלתת את השירותים על-פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, רעידת אדמה, שביתה וכל כוח עליון אחר אשר אינם מאפשרים את מתן השירותים.

2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר כי המבטחת אינה המעסיקה של הספק ו/או של נותני השירות ו/או של רופאים, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות, והיא לא תהא אחראית כלפי כל מאן דהוא, לרבות המנויים, בגין כל נזק, הפסד, אובדן, הוצאה או תוצאה אחרת, מכל מין ו/או סוג שהוא, לרבות שכ"ט עו"ד, שיגרמו לגוף או לרכוש של מאן דהוא, לרבות המנויים, בין במישרין ובין בעקיפין, בקשר לשירותים, לרבות בגין אי מתן שירותים, לרבות בגין מעשה או מחדל של הספק, נותני השירות ורופאים, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות.
3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, המבטחת והספק לא יהיו אחראיים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 3.1 איכות הבדיקות, ההתייעצויות והפרוצדורות הרפואיות נשוא כתב שירות זה.
- 3.2 כל נזק, הפסד, אובדן, הוצאה או תוצאה אחרת, מכל מין ו/או סוג שהוא, לרבות שכ"ט עו"ד, שיגרמו לגוף או לרכוש של מאן דהוא, לרבות המנויים, בקשר עם הבדיקות, ההתייעצויות והפרוצדורות הרפואיות נשוא כתב השירות, בין במישרין ובין בעקיפין, בגין מעשה או מחדל, לרבות רשלנות מקצועית או אחרת של נותני השירות ו/או של רופאים, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות.
- 3.3 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.

10. במקרים המנויים בפרק ב' לעיל, בהם רשאי המנוי לקבל את השירותים על-פי כתב השירות שלא באמצעות נותני השירות, והמנוי יבחר לעשות כן:
- 10.1 האחריות לתיאום וביצוע השירותים תהא על המנוי בלבד.
- 10.2 המנוי ישלם ישירות לרופא ו/או למרפאה ו/או למכון, לפי העניין, מהם קיבל את השירות בפועל את מלוא הסכום עבור השירות כפי שנקבע ביניהם.
- 10.3 המנוי יהא זכאי לקבל מהספק החזר חלקי בהתאם ובכפוף לאמור בפרק ב' לעיל.
11. כל תשלום אשר המנוי זכאי לקבל מהספק לפי כתב שירות זה, ישולם למנוי תוך 30 ימים ממועד מסירת קבלה מקורית לספק.
12. בכל עניין הקשור בקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה על המנוי לפנות תחילה לספק.
13. תשלום השתתפות עצמית מהווה תנאי לקבלת השירות שלגביו נדרש תשלומה כאמור בפרק ב' לעיל. לא תשלום השתתפות עצמית כאמור - רשאי הספק שלא ליתן את השירות שלגביו נדרש תשלומה כאמור.

ד. אחריות

1. למבטחת לא תהא כל אחריות בקשר עם התחייבויותיהם וחובותיהם של הספק, נותני השירות ורופאים, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות, כלפי המנויים, לרבות טיב השירותים, תאום השירותים, ולרבות חובתו של הספק לשפות את המנויים בגין השירותים שקיבלו שלא באמצעות נותני השירות, והמנויים מוותרים על כל טענה, דרישה ותביעה נגד המבטחת בקשר עם התחייבויותיהם וחובותיהם של הספק, נותני השירות, רופאים, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות.

ה. דמי מנוי

1. שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח, והינו פועל יוצא של גיל המנוי, היותו של מנוי בן/ת זוג של מבטוח, ודמי מנוי למשפחה מנויה.
2. דמי המנוי ישולמו ב-1 לכל חודש.
3. לדמי מנוי שלא שולמו במועדם יתווסף במועד תשלומם, בנוסף להפרשי הצמדה כמפורט להלן, ריבית כפי שתקבע על ידי המבטחת באותה עת, מיום היווצר הפיגור ועד לפירעונם בפועל למבטחת, ובלבד ששיעור הריבית לא יעלה על שיעור הריבית המירבי בהתאם לחוק הריבית, התשי"ז - 1957.
4. על אף האמור בסעיף 1 לעיל לפרק זה, המבטחת רשאית לשנות את שיעורם של דמי המנוי החל מ-1 בינואר 2007, ומדי כל שלוש שנים לאחר מכן. שינוי כאמור יא תקף תוך 30 ימים מהיום שבו הודיעה המבטחת בכתב למנויים על השינוי כאמור.

ו. תוקפו של כתב השירות

1. כתב שירות זה יהא בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח וכל עוד משולמים דמי המנוי, ולגבי מנוי שהצטרף לכתב השירות בטרם הגיעו לגיל 18 - עד הגיעו לגיל 21.
2. תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
 - 2.1 פוליסת הביטוח בוטלה או פקעה מכל סיבה שהיא או שתשלום פרמיות הביטוח בגינה הופסק.
 - 2.2 דמי המנוי לא שולמו במועדם.
 - 2.3 ביחס למנוי שצורף לכתב השירות בטרם הגיעו לגיל 18 - יפקע כתב השירות לגביו בהגיעו לגיל 21.
3. בעל הפוליסה רשאי בכל עת לבטל את זכאותו של המנוי לשירותים על-פי כתב השירות בהודעה בכתב למבטחת, והביטול

ייכנס לתוקפו עם קבלת ההודעה על ידי המבטחת או במועד הנקוב בהודעה, לפי המאוחר. מובהר, כי בעל הפוליסה מחוייב לשלם את דמי המנוי עד למועד שבו ייכנס לתוקפו הביטול כאמור.

4. במקרה של ביטול ו/או סיום ו/או פקיעת ההסכם שבין המבטחת לבין הספק בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, רשאית המבטחת להפסיק מתן השירותים על-פי כתב שירות זה, לאחר שהודיעה על כך בכתב למנויים.
5. מובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תוקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תפקע כל זכות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה, לרבות במקרה שהמנוי פנה למוקד השירות לקבלת השירות לפני ביטולו, פקיעתו או סיום תוקפו של כתב השירות אך טרם קיבל את השירות בפועל, ולרבות במקרה שהמנוי התחיל בקבלת שירות נשוא כתב השירות לפני סיום תוקפו אך לא השלימו.

ז. תנאי הצמדה

1. כל התשלומים על-פי כתב שירות זה, לרבות דמי המנוי, צמודים למדד באופן שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס, יגדל התשלום בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.
2. "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.

3. "מדד הבסיס" משמעו המדד שפורסם בגין חודש דצמבר 2004.
4. "מדד ההתייחסות" משמעו המדד הידוע ביום התשלום.

ח. שונות

1. כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה שיחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.
2. בעל הפוליסה ישמש כשלוחו של מנוי לעניין כתב שירות זה. הודעות שנשלחו לבעל הפוליסה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב למבטחת, ייחשבו כהודעות שנמסרו למנויים.
3. בעל הפוליסה והמבטחת מתחייבים להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתם, ולא תישמע מפיהם הטענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה אליהם, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
4. כל הודעה למבטחת תימסר בכתב.
5. רישומי המבטחת יהוו ראיה חלוטה לאמור בהם.

ט. מקום השיפוט

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק בית-המשפט המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל אביב-יפו.

