



כתובת אתר אינטרנט	כתובת החברה למשלוח דואר	כתובת דואר אלקטרוני של החברה	מספר טלפון ומספר פקס של מחלקת שירות לקוחות החברה
www.ayalon-ins.co.il	רח' אבא הלל 12 רמת גן ת"ד 10957 מיקוד 5250606	<a href="mailto:moked-briut@ayalon-ins.co.il">moked-briut@ayalon-ins.co.il</a>	פקס: 03-7569586 1-800-35-2001

## תנאי כתב שירות - שירותי אבחון מהיר

עם רכישת כתב שירות זה וציונו בדף פרטי הביטוח, יהיה המנוי זכאי לשירותים המפורטים בכתב שירות זה תמורת תשלום פרמיה כאמור בדף פרטי הביטוח, בכפוף לתנאים, הגבלות, חריגים והסתייגים המפורטים בנספח זה, ובכפוף לנספח תנאים כלליים בבריאות או נספח הביטוח היסודי אשר נספח זה מצורף אליו. המבטח יהיה משוחרר מכל התחייבויותיו על פי כתב שירות זה אלא אם היו הביטוח היסודי ו/או כתב שירות זה בתוקפם המלא בעת הזכאות לשירות.

### 1. הגדרות

1.1	המבטח/ החברה	איילון - חברה לביטוח בע"מ.
1.2	אתר האינטרנט של החברה	אתר אינטרנט של החברה שכתובתו: <a href="http://www.ayalon-ins.co.il">www.ayalon-ins.co.il</a> .
1.3	המנוי	אדם ששמו או מספר תעודת הזהות שלו נקובים בדף פרטי הביטוח כמנוי בכתב שירות זה והזכאי לקבל את השירותים.
1.4	ספק שירות	ספק שירותים רפואיים ו/או אחרים לרבות בתי-חולים, מכונים רפואיים, בתי-מרקחת, מעבדות, רופאים ועוסקים במקצועות הרפואה והפרה-רפואה, אשר בינו לבין המבטח קיים הסכם להספקת שירותים רפואיים ו/או אחרים או שהמבטח בחר לבצע תשלומים בגין מקרה הביטוח ישירות אליו. <b>ספק השירות בפוליסה זו : מדיטון - רשת מרכזים רפואיים בע"מ</b> <b>טלפון מוקד השירות בקו ייעודי למבוטחי איילון: 03-5207437</b>
1.5	תקופת השירות	תקופה שתחל במועד הנקוב בדף פרטי הביטוח ותימשך כל עוד לא הסתיים כתב השירות בהתאם לאמור בכתב השירות ובכפוף לו.
1.6	פוליסת הבריאות היסודית	חוזה ביטוח זה כולל תנאים כלליים המתייחסים לכל נספחי הפוליסה וכל פוליסת ו/או נספח ותוספת המצורפים לו, שבין בעל הפוליסה ו/או המשלם ו/או המבוטח לבין המבטח, לרבות טופס ההצעה, דף פרטי הביטוח ורשימת גבולות אחריות המבטח.
1.7	גיל המנוי	גיל המנוי במועד הקובע, ייקבע לפי יום הולדתו הקרוב ביותר למועד הקובע והוא יחושב בשנים שלמות. שישה חודשים ומעלה יוסיפו לגיל המנוי שנה שלמה. בתום כל שנה מהמועד הקובע ישתנה גיל המנוי בשנה אחת. למרות האמור לעיל, גיל המבוטח בתוכנית ביטוח לצורך קביעת זכויותיו בתוכנית בשנה האחרונה של תקופת הביטוח ייקבע על פי תאריך הלידה של המבוטח.
1.8	דף פרטי הביטוח	דף פרטים המצורף לפוליסה, הכולל בין היתר את מספר הפוליסה, שם בעל הפוליסה ו/או המשלם, שם המבוטח, גובה הפרמיה, אופן ומועד תשלומה, מדד הבסיס, תאריך תחילת הביטוח, שיעור ההשתתפות העצמית מטעם המבוטח ופירוט הנספחים והביטוחים הנוספים המצורפים לפוליסה זו.
1.9	רשימת גבולות אחריות המבטח	רשימה המהווה חלק בלתי נפרד מהפוליסה והמפרטת את גבולות הכיסוי הביטוחי בכל אחד מפרקי פוליסה זו ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה.
1.10	המפקח	הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר.
1.11	המשלם	האדם, חבר בני אדם או תאגיד, המתקשר עם החברה על-פי הפוליסה לצורך תשלום דמי הביטוח.
1.12	תקופת אכשרה	תקופה רצופה של 45 ימים המתחילה לגבי כל מבוטח מיום כניסתו לתוקף של כתב השירות. תקופה זו תחול פעם אחת בתקופת ביטוח רציפה. במקרה של הפסקת המנוי וחיידשו תחול על המנוי המחודש תקופת אכשרה מחודשת. בעת תקופת האכשרה לא יהיה זכאי המנוי לקבל מהספק את השירותים נשואי כתב שירות זה.
1.13	חג	מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.
1.14	הפרמיה	דמי הביטוח ותשלומים אחרים שעל בעל הפוליסה ו/או המשלם ו/או המבוטח לשלם למבטח לפי תנאי הפוליסה כמצוין בדף פרטי הביטוח.
1.15	רופא	אדם שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כרופא ושמו כלול ברשימת הרופאים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים התשל"ג 1973.
1.16	רופא מומחה	רופא, שהוסמך על-ידי השלטונות המוסמכים בישראל, כמומחה בתחום רפואי מסוים, ושמו כלול ברשימת הרופאים המומחים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים (אישור תואר מומחה ובחינות) התשל"ג – 1973.
1.17	רופא ממיין	רופא בעל תואר מומחה ברפואה פנימית או ברפואת משפחה או ברפואת ילדים או בתחום התמחות כירורגית או גניקולוגיה.

1.18	<b>מוקד שירות</b>	מוקד שירות טלפוני ייעודי עבור המנויים לשם קבלת השירותים המנויים בכתב שירות זה. המוקד יפעל בימים א'-ה' בין השעות 08:30-17:00 למעט ערבי חג וחג. מספר הטלפון של מוקד השירות של ספק השירות עבור מנוי איילון כפי שיפורסם באתר החברה.
1.19	<b>בדיקות רפואיות אבחנתיות</b>	בדיקות המבוצעות למנוי במסגרת השירותים הניתנים בכתב שירות זה במסגרת תהליך אבחון והכוללות בדיקות כגון בדיקה פיזיקאלית, בדיקות מעבדה, בדיקות הדמיה ולמעט בדיקות המורגות בסעיף 4 להלן.
1.20	<b>הליך האבחנה</b>	תהליך אותו יעבור המנוי על מנת לזהות אם קיימת בגופו מחלה, מה טיבה, ומה הטיפול הרצוי והמתאים לה ושיעשה באמצעות רופא מומחה ובדיקות אבחנתיות.
1.21	<b>אשפוז</b>	שהייה רצופה של המבוטח בבית חולים ציבורי או פרטי על פי הוראה מפורשת של רופא מוסמך, לפחות 24 שעות ברציפות במחלקות המוגדרות על ידי בית החולים ו/או משרד הבריאות כמחלקות אשפוז ולמעט מחלקת שיקום.
1.22	<b>מדד</b>	מדד המחירים לצרכן (כולל ירקות ופירות) המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מדד אחר שיבוא במקומו.
1.23	<b>מדד הבסיס</b>	המדד הידוע ביום הראשון בחודש תחילת הביטוח, כמצוין בדף פרטי הביטוח.
1.24	<b>שנת ביטוח</b>	תקופה של כל 12 חודשים רצופים שהראשונה תחילתה בתאריך תחילת הביטוח כאמור בדף פרטי הביטוח.
1.25	<b>תאריך תחילת הביטוח</b>	התאריך הנקוב בדף פרטי הביטוח כ"תאריך תחילת הביטוח".
1.26	<b>דמי הביטוח ו/או הפרמיה</b>	דמי הביטוח ותשלומים אחרים שעל המבוטח לשלם לחברה בהתאם לפוליסה לרבות כל תוספת שתקבע ע"י המבטח מצב בריאות של המבוטח ו/או סיכונים מיוחדים הקשורים בו.
1.27	<b>חוק חוזה ביטוח</b>	חוק חוזה הביטוח, התשמ"א – 1981.
1.28	<b>סכום ביטוח</b>	הסכום המרבי לתגמולי ביטוח כמפורט בתנאי הפוליסה בכל נספח שצורף לפוליסה ו/או בדף פרטי הביטוח.
1.29	<b>השתתפות עצמית</b>	סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי כתב השירות. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי ישירות לספק השירות, כפי שיוורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.

## 2. הכיסויים / מפרט השירות

יובהר כי כל השירותים הרפואיים הנכללים במסגרת כתב שירות זה יסופקו על פי קביעת צוות הרופאים מטעם הספק שיש לקיימן, בכפוף וכמפורט בכתב השירות. חרף האמור לעיל, קבע הרופא הממין ו/או המומחה כי אין צורך בביצוע בדיקה/ות מכוח כתב השירות והמנוי דרש לבצעה על פי כתב השירות, אזי יפנה הספק את המנוי לקבלת חוות דעת שנייה מטעם רופא אחר אצל הספק ביחס לבדיקה/ות אשר התבקשה על ידי המנוי.

### 2.1 להלן השירותים הכלולים בהסכם אשר יסופקו על ידי הספק:

#### 2.1.1 אבחון ראשוני על ידי רופא ממין ובכלל זה:

- בדיקה פיזיקלית.
- בדיקות אבחנתיות ראשוניות ובכלל זה בדיקות דם, שתן, צואה, אולטרא סאונד.

#### 2.1.2 דוח אבחון ראשוני + המלצות להמשך טיפול. אבחון מורחב על ידי רופא ממין ו/או ובכלל זה:

- MRI
- MRA
- CT
- CT-PET
- מיפויים

#### 2.1.3 פגישת סיכום עם המנוי בהשתתפות רופא ממין ו/או רופא מומחה ובכלל זה:

- הסברת הממצאים, האבחנה, המלצות לטיפול
- מתן דוח מסכם

#### 2.1.4 מתן טיפול רפואי כגון: טיפול כירורגי ו/או ביופסיות ו/או בדיקות פולשניות אחרות אשר שמן מפורטות בסעיף 2.1.1. ו-2.1.2 לעיל יינתנו למבוטח בכפוף לאחד או יותר מהמקרים הבאים:

- במקרה ולמנוי ישנו כיסוי ביטוחי מתאים אצל איילון, השירות יינתן במימון איילון בהתאם לכיסוי הביטוחי הנוסף אשר יש למבוטח באיילון.
- בכפוף להמצאת התחייבות מקופת החולים עבור הטיפול הנדרש על ידי המנוי.
- מימון עצמי של הטיפול על ידי המנוי ישירות לספק.

### 3.1 המנוי יהיה זכאי לשירותי אבחנה מהירה כמפורט להלן:

עליו להתקשר ראשית למוקד השירות (קו ייעודי למבטוחי איילון): 03-5207437

3.1.1 **פנייה למוקד שירות -** מנוי הנזקק להליך אבחנה על פי כתב שירות זה יפנה למוקד השירות הייעודי מטעם הספק למנוי כתב שירות זה, יזדהה בשמו, כתובתו ומספר תעודת הזהות שלו, וכן פרטים נוספים כפי שיידרש. לאחר אישור זכאותו של הפונה לשירות נשוא כתב שירות זה, יקבל נציג השירות מן המנוי בפקס או בדואר אלקטרוני חומר רפואי עדכני (אם קיים) הרלוונטי למקרה הרפואי. נציג השירות יעביר את החומר הרפואי לרופא ממין בתחום ההתמחות הרלוונטי לפנייה.

3.1.2 **שיחה טלפונית מקדימה עם רופא -** לאחר קבלת החומר הרפואי, ותוך 6 שעות פעילות מוקד השירות מעת קבלתו, רופא מטעם ספק השירות ייצור קשר טלפוני עם המנוי לשיחה ראשונית. במהלך השיחה ינחה הרופא הממין את המנוי לגבי הנחיות מיוחדות לבדיקות הנדרשות במועד האבחון הראשוני (כגון צום, שתייה, טיפול תרופתי מקדים וכדומה).

לאחר השיחה הטלפונית המקדימה עם הרופא יתאם הנציג מועד לביצוע הליך אבחון ראשוני בתוך 24 שעות מהפנייה. מובהר כי פניות שיתקבלו ביום חמישי או בערב חג יטופלו ביום העבודה העוקב.

3.1.3 **הליך האבחון הראשוני -** המנוי יגיע להליך האבחון הראשוני במקום ובמועד שנמסרו לו על ידי נציג השירות. במסגרת הליך האבחון יהא המנוי זכאי לבדיקה פיזיקלית ראשונית של רופא ממין אשר ייקבע את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הראשוניות כגון - דם, שתן, צואה, אולטרא סאונד, על פי הצורך ועל פי שיקול דעתו הבלעדית, הנדרשות לביצוע במסגרת תהליך האבחון. **בדיקות אלו יבוצעו באותו יום ולאחד הבדיקה הפיזיקלית הראשונית.** לאחר ביצוע הבדיקות יחזור המנוי לרופא הממין לפגישת סיכום שבסיומה יימסר למנוי דוח אבחון הכולל את תוצאות הליך האבחון הראשוני והמלצות להמשך טיפול. במידת הצורך יופנה המנוי להליך **אבחון מורחב** כמפורט בסעיף 3.1.4 להלן. הליך האבחון הראשוני כרוך בהשתתפות עצמית בסך 170 ₪.

3.1.4 **הליך אבחון מורחב -** כאמור בסעיף 3.1.3 לעיל, במידת הצורך ועל פי שיקול דעת הרופא הממין יופנה המנוי לתהליך אבחון מורחב שיקלוט בדיקות נוספות כגון CT, PET, MRI, MRA, CT מיפוי, ביופסיות ובדיקות פולשניות אחרות.

חרף האמור לעיל, קבע הרופא הממין ו/או המומחה כי אין צורך בביצוע בדיקה/ות מכוח כתב השירות והמנוי דרש לבצעה על פי כתב השירות, אזי יפנה הספק את המנוי לקבלת חוות דעת שנייה מטעם רופא אחר אצל הספק ביחס לבדיקה/ות אשר התבקשה על ידי המנוי.

הליך האבחון המורחב יתבצע בתוך 3 ימי עבודה מיום סיום תהליך האבחון הראשוני. בהליך האבחון המורחב יתקיימו התייעצויות רפואיות של מספר מומחים בהתאם לצורך.

בסיום תהליך האבחון המורחב תתקיים **פגישת סיכום** עם הרופא הממין ו/או רופא מומחה בתחום הרלוונטי, שבמהלכה יוסברו למנוי הממצאים, האבחנה, ההמלצות לטיפול וכן יינתן דוח מסכם. פגישת הסיכום תתבצע בתום קבלת כל תוצאות הבדיקות שנעשו. **בכל מקרה התקופה לפגישת הסיכום לא תעלה על 4 ימי עבודה ממועד קבלת תוצאות הבדיקה האחרונה הנדרשת.** באם פרק הזמן ממועד סיום הבדיקה של האבחון המורחב ועד לקבלת התשובות הסופיות של הבדיקות השמות יעלה על שבוע ימים תתקיים **פגישת ביניים** בתום שבעה ימי עבודה ממועד סיום הבדיקה האחרונה.

בגין תהליך האבחון המורחב ישלם המבוטח השתתפות עצמית בסך 600 ₪ במצטבר (**יובהר כי במקרה זה לא תיגבה השתתפות עצמית נוספת וסך זה הינו כולל גם את שירות האבחון הראשוני בסעיף 3.1.3 לעיל**).

3.1.5 בתום תהליך האבחון יספק ספק השירות למנוי העתקים של תוצאות הבדיקות הרפואיות האבחנתיות והרשומות הרפואיות שנערכו במסגרת תהליך האבחון. תוצאות בדיקות ההדמיה יסופקו למנוי על גבי מדיה ממוחשבת.

3.1.6 אם נדרש המשך טיפול על ידי בדיקות פולשניות ו/או עלה צורך להתערבות טיפולית כירורגית כמפורט בסעיף 3.1.4 לעיל, יינתנו השירותים על ידי ספק השירות במימון המבטח, וזאת **אם רכש המנוי כיסוי ביטוחי מתאים.** במידה שהמנוי אינו מחזיק בכיסוי זה, ימציא המבוטח התחייבות מקופת חולים למימון הטיפול או יממן את השירות מכספו.

3.1.7 **ספק השירות יפעל בכפוף לאילוצים ושיקולים רפואיים** לרכז את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות במסגרת תהליך האבחון במספר ימים מצומצם כמפורט בסעיפים לעיל. **בדיקות המחייבות הכנה מוקדמת יתואמו ככל הניתן לפני תהליך האבחון המהיר או במועד שייקבע בין ספק השירות למנוי, ובכל מקרה תוך פרק הזמן המפורט בסעיפים 3.1.3 ו-3.1.4 לעיל.**

- 3.1.8 מובהר כי כל השירותים נשואי שירות זה יינתנו אצל ספק השירות ו/או מי מטעמו ובמתקני השירות של הספק ו/או מי מטעמו.
- 3.1.9 מחויבות המנוי - מנוי אשר זומן על ידי ספק השירות לביצוע תהליך אבחון יתייצב בתאריך ובשעה שנקבעו לו ממוקד השירות ויביא עמו את כל המסמכים הרפואיים הרלוונטיים שברשותו.
- 3.1.10 מחויבות ספק השירות במקרה של אבחנת מחלה נוספת - במידה שבתהליך האבחון תימצא בעיה רפואית ו/או מחלה אחרת נוספת לזו שבגינה פנה המנוי לקבלת השירות, יבצע ספק השירות תהליך אבחון מקיף אף לבעיה הנוספת שהתגלתה, וכל תהליכי האבחון אשר יבוצעו במסגרת פנייה זו ייחשבו כחלק מתהליך האבחון לכל דבר ועניין.

#### 4. חריגים

- 4.1 השירות לא יכלול שירות רפואי שאינו בדיקות רפואיות אבחנתיות בלבד.
- 4.2 השירות לא יכלול טיפול רפואי או טיפול תרופתי מכל סוג שהוא.
- 4.3 השירות לא יכלול אבחון פסיכיאטרי ו/או הפרעות נפש ו/או מחלות נפש.
- 4.4 השירות לא יכלול בדיקות לאבחון הפרעות קשב וריכוז.
- 4.5 יובהר כי לא יתבצע תהליך אבחון ולא יינתנו שירותים על פי כתב שירות זה ללא תיאום מראש עם מוקד השירות. כמו כן יובהר כי השירותים בגין כתב שירות זה אינם באים במקום פנייה לחדר מיון בהתאם לצורך רפואי.
- 4.6 השירות לא יכלול בדיקות רפואיות אבחנתיות המבוצעות להריון ו/או לידה ו/או פריון ו/או עקרות, ו/או מצב רפואי ו/או פרוצדורה הקשורה בפוריות או פריון ו/או סיבוכי היריון או לידה מכל סיבה שהיא, למעט מצב רפואי בעקבות לפחות 3 הפלות רצופות.
- 4.7 השירות אינו כולל אבחון מצבים רפואיים בתחום רפואת שיניים, פה ולסת.
- 4.8 פרוצדורה הקשורה באופן ישיר ו/או עקיף במטרת יופי ו/או אסתטיקה ובכלל זה טיפול בהשמנת יתר. מובהר כי חריג זה לא יחול בגין ניתוח שיחזור שד לאחר כריתת שד.

#### 5. הגבלת אחריות הספק

- החברה והספק לא יחויבו באופן כלשהו על פי כתב שירות זה לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 5.1 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה.
- 5.2 במקרה שפעילות הספק או חלק משמעותי ממנה תפגע על-ידי מלחמה, הפיכה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון, או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק, פטור הספק מלתת את השירותים על פי כתב שירות זה והחברה ו/או הספק לא יהיו אחראים לכל נזק כתוצאה מכך.
- 5.3 יובהר כי העברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.
- 5.4 יובהר כי השירותים המפורטים בכתב שירות זה אינם באים להחליף פנייה לשירותי חירום או חדר מיון במקום שהיא דרושה.

#### 6. אופן קבלת השירותים

- 6.1 נזקק המנוי לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו, מספר תעודת הזהות, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו, ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק המנוי, לשירות ככל שיתבקש.
- 6.2 מוקד השירות יהיה פעיל בימים א-ה' בשעות 08:30-17:00. הספק רשאי לשנות את מספר הטלפון של מוקד השירות בתיאום ובאישור החברה ובלבד שימסור על כך הודעה מראש בכתב למנויים.
- 6.3 לשם מתן השירות ימסור המנוי לספק ו/או למוקד השירות ו/או לנותן שירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שיידרש על ידי הספק ו/או מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין.
- 6.4 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
- 6.5 על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 6.6 עם סיום כל טיפול, יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
- 6.7 השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד או השטחים המוחזקים אשר נמצאים בשליטת ישראל.
- 6.8 המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות בהסכם כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. **רשימת נותני השירותים שבהסכם תשתנה מעת לעת.**
- 6.9 במקרה של סדרת הטיפולים, מועדי יתר הטיפולים (למעט הטיפול הראשון) יתואמו ע"י המנוי מול נותן השירות שבהסכם.

- 6.10 השירותים על-פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם ללוח העבודה של נותן השירות שבהסכם.
- 6.11 במקרה שמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על-פי כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות טרם מועד הטיפול.
- למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות שבהסכם.**
- 6.12 מחויבות הספק לטפל בפניה של מנוי לקבלת השירות אצל נותן שירות שבהסכם תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 6.12.1 הפניית המנוי לנותן השירות.
- 6.12.2 ביטול הפנייה לקבלת השירות על ידי הודעת המנוי למוקד השירות.
- 6.13 האחריות לתיאום וביצוע השירותים תהא על המנוי בלבד.
- למען הסר ספק מובהר בזאת כי השירותים הכלולים בכתב שירות זה הינם שירותים ייחודיים שאינם בפריסה רחבה ומקום שלא נמצא נותן שירות שבהסכם לא יינתן החזר הוצאות (שיפוי) למבוטח.**

## 7. השתתפות עצמית

- 7.1 המנוי ישלם השתתפות עצמית כמפורט בסעיף 3 לעיל עבור כל תהליך האבחון. התשלום יכלול למנוי את הזכות למפורט להלן:
- 7.1.1 שיחה טלפונית עם רופא ממיין.
- 7.1.2 בדיקה ראשונית עם רופא ממיין.
- 7.1.3 כל הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות לשם אבחון מצבו הרפואי של המנוי על פי סוג האבחון המפורט לעיל (ראשוני ומורחב) כפי שייקבעו על ידי רופא ממיין במהלך המפגש הראשוני ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 7.1.4 דוח אבחון ושיחת סיכום עם רופא ממיין.
- 7.2 במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי יהא ספק השירות רשאי להפסיק לתת את השירותים למנוי לאחר שניתנה למנוי ולחברת הביטוח הודעה על כך.

## 8. תקופת תוקפו של כתב שירות זה

- 8.1 כתב השירות ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע.
- 8.2 תנאי ביטול כתב השירות על ידי החברה ו/או הספק - תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
- 8.2.1 במועד ביטול הפוליסה מכל סיבה שהיא.
- 8.2.2 בתום תקופת כתב השירות על פי המפורט בדף פרטי הביטוח, במקרה בו לא חודשה הפוליסה במועד החידוש על פי אמור בסעיף 11 להלן וההסדר התחיקתי.
- 8.2.3 לאחר קבלת התראות בשל אי תשלום מלוא או חלק מדמי המנוי לחברה עפ"י חוק חוזה הביטוח.
- 8.3 בנוסף לאמור בסעיף 8.2 ומבלי לגרוע מזכויות החברה על פי כל דין או על פי כל הוראה אחרת בכתב השירות, רשאית החברה לבטל את כתב השירות לכלל המנויים, בכל עת, לפני תום תקופת השירות, במקרה של סיום ההתקשרות שבין החברה לספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק שירות חלופי לאחר שהודיעה על כך למנויים בכתב לפחות 60 יום מראש ("מועד ההודעה על הפסקת השירות"). ובכפוף לאישור המפקח.
- 8.4 ביטלה החברה את כתב השירות בהתאם לסעיף 8.3 לעיל יהיה זכאי מנוי אשר פנה למוקד השירות טרם מועד ההודעה על הפסקת השירות אך טרם קיבל את השירות בפועל, לקבל או להשלים את קבלת השירות תוך 90 ממועד ההודעה על הפסקת השירות.
- 8.5 להסרת כל ספק יובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, למעט במקרה של ביטול כתב השירות לכלל המנויים על פי סעיף 8.3 לעיל, תסתיים זכאות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.
- 8.6 ביטול על-ידי המנוי:**
- 8.6.1 המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב השירות בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו מידית מרגע ההודעה על הביטול ומקבל השירות יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.
- 8.6.2 בכל מקרה של ביטול כתב השירות לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.

## 9. תנאי מהותי להתחייבות הספק על פי כתב שירות זה

- 9.1 בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה, על המנוי לפנות תחילה למוקד השירות ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בכתב שירות זה להלן.

- 9.2 קבלת אישור הספק מראש ובכתב לקבלת השירותים או לשיפוי בגינם טרם ביצוע השירותים בפועל הינה תנאי מהותי לאחריות הספק על-פי כתב שירות זה.**
- 9.3 לא קיומו החובות על פי סעיפים 9.1-9.2 לעיל במועדן, וקיומן היה מאפשר לספק להקטין את חבותו, אין הספק אחראי בכל הקשור למתן שירות אלא במידה שהיה חייב בה אילו קוימה החובה כאמור.**  
**הוראה זו לא תחול בכל אחת מאלה:**
- 9.4 החובה לא קוימה או קוימה באיחור מסיבות מוצדקות.**
- 9.4.1 אי קוימה או איחור לא מנע מהחברה את בירור חבותה ולא הכביד על הבירור.**
- 9.4.2 השירותים נשאו כתב שירות זה יינתנו על ידי נותני שירות שבהסכם בלבד והמנוי לא זכאי לשירותים אלו אצל נותני שירות שאינם בהסכם ו/או לשיפוי בגינם ו/או כל תשלום אחר על פי כתב השירות.**
- 10. קיומן של הוראות והנחיות הצבא בגין שירותים הניתנים בעת השירות הצבאי**  
בעת השירות הצבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות הוראות והנחיות הצבא, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל ו/או למנוע מהמנוי בעת השירות הצבאי (החייל) קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשליך על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב שירות זה. המידע בדבר הוראות והנחיות הצבא המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא.  
בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.  
מובהר בזאת כי דמי הביטוח לא ישתנו עקב שירות צבאי כאמור.
- 11. תשלום דמי המנוי**
- 11.1 שיעורם של דמי המנוי, קבוע בדף פרטי הביטוח.**
- 11.2 דמי המנוי ישולמו לחברה מראש על-ידי המנוי, במועדים ובאחד מדרכי התשלום המוצעים על-ידי החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח. למען הסר ספק, דמי מנוי ישולמו החל מהמועד הקובע, גם במהלכה של תקופת האכשרה.**
- 11.3 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:**
- 11.3.1 החברה תהיה זכאית לבטל את כתב שירות זה בהתאם להוראות חוק חוזה ביטוח.**
- 11.3.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל לא שולמו דמי הביטוח, כולם או מקצתם במועד, יתווספו לסכום שבפיגור וכחלק בלתי נפרד הימנו הפרשי הצמדה כאמור בסעיף 13 להלן ובאם לא שולמו לאחר תום 30 ימים מהיום שנקבע לתשלומם, תתווסף גם ריבית על פי הקבוע בהסדר התחיקתי וכמפורט בדף פרטי הביטוח, על התקופה שלאחר 30 ימים מהיום שנקבע לתשלום דמי הביטוח עד תשלומם בפועל.**
- 11.4 החברה תהיה זכאית לשנות הן את דמי הביטוח והן את תנאי כתב שירות זה לכל המנויים. שינוי זה יהיה תקף בתנאי שהמפקח אישר את השינוי והוא ייכנס לתוקף 60 יום לאחר שהחברה שלחה למנוי הודעה בכתב על השינויים.**
- 12. חידוש הביטוח לתקופה נוספת**
- 12.1 ביום 1.6.2020 ולאחר מכן בראשון לחודש יוני כל שנתיים (להלן: "מועד החידוש") יחודש מאליו לכלל המבוטחים, כתב השירות, בו הם היו מבוטחים ערב החידוש, לתקופה של שנתיים נוספות, בין אם באותם תנאים ובין אם בתנאים שונים, ללא בחינה מחודשת של מצב רפואי קודם וללא תקופת אכשרה נוספת (להלן: "רצף ביטוח").**
- 12.2 ערך המבטח שינוי בתנאי כתב השירות או בדמי המנוי, יחול השינוי בכתב השירות ובדמי המנוי במועד חידוש הביטוח הקרוב.**
- 12.3 על אף האמור בסעיף 12.1 כתב שירות לא יחודש במועד החידוש, אם נתנה החברה הודעה על ביטול כתב השירות על פי סעיף 8.3 לעיל.**
- 12.4 על אף האמור בסעיפים 12.1-12.2 לעיל, אם חלה עלייה בדמי המנוי החודשיים בתקופת הביטוח הבאה של יותר מ-10 שנה או יותר מ-20% מדמי המנוי לפי הגבוה מבניהם, ביחס לדמי הביטוח החודשיים ששילם המנוי ערב חידוש הפוליסה, לא יחודש מאליו כתב השירות ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי לחידוש, והביטוח יגיע לסיומו. יובהר כי במקרה של חידוש כתב השירות שנעשה במסגרת מספר תכניות בחבילה עליית דמי המנוי תבחן גם ביחס לכל תכנית בחבילה.**  
**לענין זה -**
- "הסכמתו המפורשת של מבוטח / מנוי" - לגבי ילד עד גיל 21 של המנוי באותו כתב שירות או בן זוגו של מנוי כאמור, המבטח רשאי לקבל את הסכמתו המפורשת של אותו המנוי עבור ילדו עד גיל 21 או בן זוגו;**  
**"עליה בדמי הביטוח" - לרבות הפחתה בהיקף השירותים שנעשה כתחליף להעלאת דמי המנוי.**
- 12.5 על אף האמור בסעיף קטן 12.4 לא נדרשת הסכמתו המפורשת של מנוי בטרם חידוש פוליסה מאליו במקרים הבאים:**
- 12.5.1 אם המנוי הגיש במהלך תקופת הביטוח, הנוכחית או זו שקדמה לה, תביעה למימוש זכויות לפי תנאי כתב השירות;**

12.5.2 אם המבטח פירט למנוי שהצטרף לראשונה לכתב השירות בתקופה של 120 ימים שקדמו למועד החידוש באופן מפורש את השינויים בתנאי כתב השירות ודמי המנוי שיחולו במועד החידוש הקרוב, והמנוי נתן את הסכמתו להם טרם ההצטרפות;

12.5.3 אם המפקח קבע מראש ובכתב כי לא נדרש לקבל את הסכמת המבוטח לגבי שינוי מסוים שערך המבטח בתכנית.

12.6 חודש כתב השירות שלא על פי הסכמה מפורשת של המנוי - מקום בו לא נדרשה הסכמתו המפורשת על פי סעיף זה - והודיע המנוי למבטח, במהלך 60 הימים שלאחר מועד חידוש כתב השירות, על ביטול כתב השירות לגבי אותו מנוי, יבוטל כתב השירות לגביו במועד חידוש הביטוח ויושבו למנוי דמי המנוי שנגבו בשל תקופה זו, ככל שנגבו, ובלבד שלא הוגשה תביעה למימוש זכויות לפי כתב השירות בתקופת 60 הימים כאמור. למען הסר ספק- הודיע המנוי למבטח לאחר חלוף 60 הימים כאמור, על רצונו לבטל את כתב השירות, כתב השירות יבוטל אולם לא יושבו למנוי דמי המנוי שנגבו בשל התקופה שממועד החידוש עד מועד הביטול.

12.7 נדרשה הסכמתו המפורשת של מנוי כאמור בסעיף 11.4 לעיל והיא לא התקבלה עד מועד תום תקופת כתב השירות, לאחר הודעות שנשלחו למבוטח על פי ההסדר התחיקתי, לא תחודש הפוליסה לתקופה נוספת. במקרה זה למעט אם נקבע אחרת על פי ההסדר התחיקתי, זכאי המנוי בתוך 60 ימים ממועד אי החידוש (להלן: "תקופת הזכאות") להגיש בקשה להצטרף חזרה לכתב השירות תוך שמירה על רצף ביטוחי, בכפוף למסירת בקשה בכתב והסדרת תשלום דמי המנוי במהלך תקופת הזכאות כולל דמי המנוי שלא שולמו.

12.8 על אף האמור לעיל, עבור מנוי שהגיש במהלך תקופת המנוי, הנוכחית או זו שקדמה לה, תביעה למימוש זכויות לפי תנאי כתב השירות יחודש כתב השירות לתקופה נוספת גם במקרה בו לא התקבלה אצל המבטח כל תגובה לעניין הסכמתו לחדש את כתב השירות לתקופה נוספת אל המבטח.

12.9 נדרש מבטח לבצע שינוי בתנאים בכתב השירות במועד החידוש, והמבטח אינו ממשיך לשווק פוליסה זו למבוטחים חדשים, רשאי הוא במועד החידוש שלא לבצע את השינוי, ולחדש לכלל המנויים הקיימים בכתב השירות, את כתב השירות באותם תנאים שהיו בערב החידוש.

**יובהר כי במקרה זה לא יוכל המבטח לשווק פוליסה זו למנויים חדשים עד לביצוע השינוי האמור אשר יחול על כלל המנויים.**

### 13. תנאי הצמדה

13.1 כל הסכומים הנקובים בכתב שירות זה ו/או בדף פרטי הביטוח ולרבות דמי מנוי, סכומי השתתפות עצמית, סכומי השיפוי יהיו צמודים למדד. חישוב ההצמדה יעשה בהתאם ליחס שבין המדד החדש ובין המדד הבסיסי.

13.2 המדד הבסיסי - לעניין תגמולי הביטוח ו/או ההשתתפות העצמית יהיה המדד הידוע ליום 15.09.2018, 12377 נק'. לעניין דמי הביטוח יהיה המדד המופיע בדף פרטי הביטוח.

13.3 המדד החדש יהיה המדד הידוע במועד בו מבוצע התשלום.

### 14. שונות

14.1 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

14.2 כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. אם יחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.

14.3 על המנוי להודיע לחברה על כל שינוי כתובת בכתב. הודעה שתישלח על-ידי החברה לכתובת האחרונה הידועה לה, תחשב כהודעה שנמסרה לו כהלכה.

14.4 כל הודעה ו/או הצהרה לחברה תימסר בכתב.

### 15. מקום השיפוט וברירת דין

מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור בכתב שירות זה הוא בבתי המשפט בישראל והדין החל הינו דיני מדינת ישראל בלבד.

### 16. רשימת גבולות אחריות המבטח וההשתתפויות עצמיות לכתב השירות

16.1 מוצהר ומוסכם בזה כי גבולות אחריות המבטח וההשתתפויות העצמיות המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד מכתב השירות.

16.2 המנוי ישלם השתתפות עצמית כמפורט לעיל בכל סעיף בנפרד וטבלת גבולות אחריות המבטח להלן עבור כל תהליך האבחון.

16.3 הסכומים המפורטים צמודים למדד הבסיסי ויעודכנו אחת לחודש.

16.4 במקרה של אי תשלום ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, יא נותן השירות רשאי להפסיק לתת את השירותים למנוי לאחר שניתנה למנוי ולחברת הביטוח הודעה על כך בכתב.

רשימת גבולות אחריות המבטח וההשתתפויות העצמיות לכתב שירות	מס' הסעיף	תיאור השירות ו/או הכיסוי	השתתפות עצמית	גבול אחריות המבטח
ללא תקרה אצל ספק השירות	3.1.3	הליך אבחון ראשוני	₪ 170	ללא תקרה אצל ספק השירות
	3.1.4	הליך אבחון מורחב	₪ 600	