



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	moked-briut@ayalon-ins.co.il	1-800-35-2001 פקס: 03-7569586

תנאי כתב שירות רפואה משלימה (אלטרנטיבית)

המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, אצל נותן שירות שבהסכם בלבד בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן ובלבד שצוין במפורש בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה כלול בפוליסה על שם המנוי והינו בתוקף על שם המנוי, במועד קבלת השירותים בפועל. כתב שירות זה הינו נספח לפוליסה בסיסית

1. הגדרות:

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצידי:

1.1	"החברה" -	איילון חברה לביטוח בע"מ
1.2	"ספק השירות" או "הספק" -	הגוף עימו התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה - Targetcare.
1.3	"מוקד השירות" או "המוקד" -	קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו תנותבנה פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי פוליסה זו. מספר הטלפון של מוקד ספק השירות הוא: 072-2756606. הספק רשאי לשנות את מספר הטלפון של מוקד השירות, בתיאום ובאישור החברה, ובלבד שימסור על כך הודעה מראש בכתב למנויים.
1.4	"הפוליסה" -	פוליסת ביטוח של החברה הכוללת כתב שירות זה
1.5	"מנוי" -	אדם אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמנוי בכתב השירות והינו זכאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות.
1.6	"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 מבוטח בתוכנית ביטוח לצורך קביעת זכויותיו, בשנה האחרונה של תקופת הביטוח, ייקבע על פי תאריך הלידה של המבוטח.
1.7	"דמי מנוי" -	הסכומים בגין כתב שירות זה שעל המנוי לשלם לחברה, על פי תנאי כתב שירות זה, כמפורט בדף פרטי הביטוח.
1.8	"דף פרטי הביטוח" -	דף המצורף לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, הכולל בין היתר, את פרטי המנוי, דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב השירות.
1.9	"המועד הקובע" -	מועד כניסתו לתוקף של כתב השירות, לגבי המנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.
1.10	"כתב השירות" -	כתב שירות זה המקנה, על פי הוראותיו, זכאות למנוי לקבלת השירותים.
1.11	"המשלם" -	האדם, חבר בני אדם או תאגיד, המשלם את דמי המנוי.
1.12	"המפקח" -	הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר.
1.13	"נותן השירות" -	מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול בו הוא משמש כמטפל.
1.14	"נותן שירות שבהסכם" -	נותן שירות עימו התקשר הספק למתן השירותים למנויים ובלבד שהינו צד להסכם התקשרות עם הספק במועד פניית המנוי למוקד לצורך קבלת השירות.
1.15	"נותן שירות אחר" -	נותן שירות שאינו נותן שירות שבהסכם.
1.16	"השירות" או "השירותים" -	שירותי רפואה משלימה הכלולים במפורש ברשימה שבסעיף 2.1 להלן, בהתאם לתיאור המפורט בצידי שינתנו למנוי על פי הוראות כתב שירות זה.

1.17	"השתתפות עצמית" -	סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו לשם קבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי לנותן השירות או לספק, כפי שיורה לו מוקד השירות.
1.18	"תקופת אכשרה" -	תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי ממועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה חגבי המנוי, ומסתיימת בתום 90 יום ממועד כניסת כתב השירות לתוקף לגבי המנוי שבמהלכה לא יהיה זכאי המנוי לקבלת השירותים מכוח כתב השירות (למעט שירותים הנדרשים בעקבות תאונה) תקופת האכשרה תחול לגבי כל מנוי פעם אחת בתקופה שבה הוא מנוי ברצף, ותחול מחדש בכל פעם שהמנוי יצורף לכתב השירות מחדש בתקופות בלתי רצופות. הספק לא יספק שירות כמפורט בכתב השירות זה לפני תום תקופת האכשרה.
1.19	לעניין זה "תאונה" -	חבלה גופנית שנגרמה עקב הפעלת כוח פיזי בלבד, כתוצאה מאירוע פתאומי חד פעמי ובלתי צפוי מראש, הנגרם במישרין על ידי גורם חיצוני וגלוי לעין, המהווה ללא תלות בכל סיבה אחרת את הסיבה היחידה הישירה והמיידי לקרות מקרה הביטוח. למען הסר ספק, אלימות מילולית ו/או לחץ נפשי ו/או הצטברות של פגיעות זעירות חוזרות לאורך תקופה הגורמים לנכות, לא ייחשבו כ"תאונה".
1.20	"מדד" -	מדד המחירים הידוע בשם מדד המחירים לצרכן (כולל פירות וירקות), שקבעה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אף אם התפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר ולרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו, בין שהוא בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו.
1.21	"סכום השיפוי המרבי" -	הסכום המרבי שישלם הספק למנוי בגין השירותים כמפורט בכתב השירות.
1.22	"רופא" -	מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה לפי פקודת הרופאים (נוסח חדש) התשל"ז-1976, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.
1.23	"שנה" -	תקופה של כל 12 חודשים רצופים, שהראשונה מתחילה במועד הקובע, ומתחדשת בכל פעם לתקופה כנ"ל, כל עוד השירות הינו בתוקף.

כל האמור בכתב השירות בלשון יחיד אף בלשון רבים משמעו, וכל האמור בלשון זכר אף בלשון נקבה משמעו, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.

כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד והן לא תשמשנה לצורך פרשנות.

2. פירוט השירותים

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

- **אקופונקטורה (דיקור סיני)** - טיפול בדרך של דיקור במחטים דקות בנקודות מיוחדות בגוף.
- **סוג'וקו** - שיטת טיפול הכוללת עיסוי של כפות הידיים והרגליים, עבודה ביו אנרגטית באמצעות זרעי צמחים, מגנטים, צבעים, חימום נקודות דיקור (מוקסה) ודיקור במחטים זעירות.
- **עיסוי רפואי עקב אשפוז לאחר תאונה** - במקרה של אירוע תאונתי - עיסוי אליו הופנה המנוי על ידי רופא שסיבתו הישירה הנה עקב תאונה שבגינה אושפז המנוי ושארעה למנוי במועד שכתב השירות בתוקף, ובתנאי שבוצע לא יאוחר מ-12 חודשים ממועד התאונה, שמטרתו להחזיר לגוף יכולת תפקוד תקינה, הקלה על כאבים, שחרור שרירים מכווצים (תפוסים), ושיפור טווחי התנועה במפרקים
- **רפלקסולוגיה** - טיפול בדרך של עיסוי ולחיצות בכפות הרגליים.
- **שיאצו** - לחיצה ועיסוי, בעיקר על ידי אצבעות הידיים, לאורך קווי זרימת האנרגיה בגוף.
- **פלדנקרייז** - טיפול בעזרת הקניית הרגלי תנועה נכונים.
- **אוסטיאופתיה** - טיפול להשגת הקלה בבעיות במערכת השלד, העצמות והשרירים.
- **שיטת אלכסנדר** - יצירת הרמוניה ואיזון בין הראש, הצוואר והגב, תיקון היציבה ושיפור התנועה. לשם הפחתת כאבים בצוואר, בגב ובמפרקים.
- **ביו-פידבק** - טכניקה לטיפול בבעיות רפואיות בעזרת מכשיר אלקטרוני.
- **הומיאופתיה** - שיטת טיפול בעזרת תרופות מיוחדות מחומרים טבעיים.
- **כירופרקטיקה** - עיסוי וטיפול בעמוד השדרה והחוליות.
- **נטורופתיה** - טיפול בגוף בשיטות טבעיות, המתאמות באופן אישי לכל מטופל.
- **פרחי באך** - תמציות פרחים המסייעות ומונעות היווצרותה של הפרעה גופנית עוד לפני שהיא מתבטאת במחלה.

• **חדרי מלח** - טיפול בחדר מלח שהינו חדר המדמה מערת מלח, היות וכל פינותיו - הקירות, התקרה והרצפה - מצופות בשכבת מלח יבש בעובי וריכוז המשתנים ממקום אחד למשנהו, אך ריכוזו של המלח הוא תמיד גבוה מאוד ותמיד טבעי תוך הזרמת חלקיקי מלח יבש אל תוך החדר. הטמפרטורה בחדר מלח עומדת על כ-22 מעלות והלחות עומדת על כ-41 אחוזים.

2.2 **השירותים יינתנו במרפאות נותן השירות שבהסכם בלבד.** במקרה בו לא קיים נותן שירות שבהסכם ברדיוס של עד 30 ק"מ ממקום מגוריו של המנוי יהא זכאי המנוי לקבל שיפוי חלקי כמפורט בסעיף 4.7 להלן.

2.3 על אף האמור לעיל, **השירותים המופיעים ברשימה הסגורה שלהלן**, יכול שיינתנו בבית המנוי או במרפאת נותן השירות לפי בחירת המנוי: **אקופונקטורה (דיקור סיני), סוג'וק, רפלקסולוגיה, שיאצו, פלדנקרייז, אוסטיאופתיה** כמפורט לעיל.

למען הסר ספק, השירותים לא יינתנו בבתי מלון.

3. **תנאי מהותי להתחייבות הספק על פי כתב השירות**

3.1 **בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב השירות, על המנוי לפנות תחילה למוקד השירות ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בכתב השירות להלן.** הדבר לא יגרע מאפשרותו של המנוי לפנות למוקד השירות של החברה.

3.2 **קבלת אישור הספק מראש ובכתב לקבלת השירותים או לשיפוי בגינם, טרם ביצוע השירותים בפועל, הינה תנאי מהותי.** במקרה שלא פנה המנוי מראש לקבלת אישור הספק לביצוע השירות מסיבות מוצדקות, ונמצא כי היה זכאי לקבלת השירות על פי ההוראות המפורטות בכתב השירות, יהיה זכאי על פי הזכויות הנקובות בהוראות אלו.

4. **התחייבות הספק**

4.1 מנוי, שניתנה לו הפניה בכתב מרופא לקבלת שירות בשל מצבו הרפואי, יהיה זכאי לקבל את השירות לאחר תקופת אכשרה בת 90 יום, באמצעות נותן שירות שבהסכם בכפוף להוראות כתב השירות ועל פי המפורט להלן:

4.2 המנוי זכאי להתייעצות אחת עם נותן השירות ובעקבותיה לסדרת טיפולים עליה המליץ נותן השירות, אם המליץ, **הכול לפי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השירות ובכפוף לאישור מראש של מוקד השירות בדבר היותו של הפונה בגדר מנוי הזכאי לקבל את השירות המבוקש, בהתאם לכתב השירות.**

4.3 **סדרת הטיפולים לה יהא זכאי המנוי, תכלול עד 20 (עשרים) טיפולים בשנת ביטוח אחת לטיפול באותה בעיה רפואית (ולמען הסר ספק מובהר כי פגישת הייעוץ נכללת במניין 20 הטיפולים) בין אם הטיפולים יינתנו ע"י נותן שירות בתחום אחד מתחומי השירות שפורטו לעיל ובין אם בטיפול משולב של נותני שירות בתחומי שירותים שונים. ובכל מקרה לא יותר מ-20 טיפולים בשנת ביטוח אחת.**

4.4 **אשר מוקד השירות בכתב את זכאות המנוי לשירות המכוסה על פי הוראות כתב השירות, יהיה זכאי המנוי לקבל את השירות אך ורק באמצעות ספק שירותים שבהסכם כמפורט:**

4.4.1 המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות בהסכם כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות.

4.4.2 פגישת הייעוץ הראשונה, תתואם על ידי מוקד השירות תוך 2 ימי עסקים מקבלת פניית המנוי למוקד. סדרת הטיפולים ומועד המדיק, יתואמו במלואם ע"י המנוי, מול נותן השירות שבהסכם אצלו נערך הייעוץ הראשוני.

4.4.3 רשימת נותני השירותים שבהסכם, לרבות רשימת נותני השירות שבהסכם הנותנים את השירותים בבית המנוי עשויה להשתנות מעת לעת.

4.5 **השתתפות עצמית:** המנוי ישלם בגין קבלת השירות אצל נותן השירות שבהסכם, השתתפות עצמית כמפורט להלן:

4.5.1 סך של 75 ₪ עבור כל טיפול ו/או התייעצות המבוצעת ע"י נותן השירות שבהסכם **בבית המנוי** בגין השירותים המפורטים בסעיפים 2.1.1 עד 2.1.7 לעיל.

4.5.2 סך של 60 ₪ עבור כל טיפול ו/או התייעצות המבוצעת **במרפאת נותן השירות שבהסכם** בגין השירותים המפורטים בסעיפים 2.1.1 עד 2.1.14 לעיל.

סכום ההשתתפות העצמית ישולם על ידי המנוי לנותן השירות שבהסכם או לספק, כפי שיימסר לו על ידי מוקד השירות.

על המנוי לשלם את סכום ההשתתפות העצמית לצורך קבלת השירותים בפועל.

4.6 **השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם ללוח העבודה של נותן השירות שבהסכם.**

4.6.1 במקרה שמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על פי כתב השירות, יודיע על כך המנוי למוקד השירות או לנותן השירות בהקדם האפשרי 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 הפניה לנותן השירות שבהסכם.**

4.7 קבלת השירות ע"י נותן שירות אחר:

4.7.1 במקרים בהם לא ניתן לקבל שירות מספק הסדר בטווח של 30 ק"מ מביתו של המבוטח, יוכל המבוטח לבחור נותן שירות אחר – במקרה כזה, ישפה הספק את המנוי בסך של 50% מעלות הטיפול ששולמה על ידי המנוי בפועל, אך לא יותר מ-100 ש"ח לכל טיפול.

4.7.2 **תשלום סכום ההחזר על פי סעיף קטן זה יתבצע כנגד מסירת קבלות על תשלום הטיפול אצל נותן השירות האחר.** יובהר כי המבוטח רשאי להעביר העתק קבלות גם באופן דיגיטלי, ולכל הפחות בדואר אלקטרוני, במסרון או בחשבון האישי המקוון של המבוטח בחברה. גם במקרה זה יהיו תקפים כל התנאים המפורטים בכתב השירות לרבות מכסת הטיפולים ורשימת השירותים.

למען הסר ספק יובהר כי בכל מקרה לא יהיה זכאי המנוי לטיפולים מעבר לתקרת הטיפולים לשנה נקובת בסעיף 4.3 לעיל בין אם הטיפול הנו בגין בעיה רפואית אחת או מספר בעיות רפואיות באותה שנה, ובין אם הטיפולים יינתנו על ידי נותן שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין אם מדובר בטיפול משולב של נותני שירות במספר תחומים.

5. אופן קבלת השירותים

5.1 נזקק מנוי 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.

5.2 מוקד השירות יחל פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד תום שעתיים לאחר סיום צום יום הכיפורים. הספק רשאי לשנות את מספר הטלפון של מוקד השירות, בתיאום ובאישור החברה, ובלבד שימסור על כך הודעה מראש בכתב למנויים.

5.3 לשם מתן השירות ימסור המנוי לספק ו/או למוקד השירות ו/או לנותן השירות, לפי העניין, את מולא המידע הרפואי הרלוונטי הידוע לו, כפי שיידרש על ידי הספק ו/או מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין, ובכלל זה, **המנוי יעביר לספק, באופן שורה לו מוקד השירות, את ההפניה בכתב מהרופא לקבלת השירות כאמור בסעיף 4 לעיל.** ההפניה תכלול לפחות, תיאור של הבעיה הרפואית ממנה סובל המבוטח.

5.4 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.

5.5 על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבון.

5.6 עם סיום כל טיפול, יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת הייעוץ או הטיפול.

5.7 במקרים בהם מבקש המנוי קבלת החזר בגין הוצאות בפועל כמפורט בסעיפים 4.2 לעיל תחולנה גם ההוראות שלהלן:

5.7.1 **כל תשלום אשר המנוי זכאי לו מהספק לפי כתב שירות זה, ישולם למנוי, לאחר אישור התביעה, תוך 30 ימים ממועד מסירת הקבלה/החשבונית לספק.**

5.7.2 **תשלום או העתק של קבלה/חשבונית המס תוכר כבסיס לתשלומים על פי כתב שירות זה.** יובהר כי המבוטח רשאי להעביר העתק קבלות גם באופן דיגיטלי, ולכל הפחות בדואר אלקטרוני, במסרון או בחשבון האישי המקוון של המבוטח בחברה.

5.7.3 **הספק ישפה את המנוי אך ורק בגין הוצאות שהוצאו בפועל בלבד. לא יינתן שיפוי בגין תשלומים עבור טיפולים שעדיין לא ניתנו למנוי בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפולים עתידיים.**

5.8 ספק השירות מתחייב כי השירות יינתן על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות נשוא כתב שירות זה, בפריסה גיאוגרפית נאותה וכי יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנוי, כמוגדר בסעיף זה לעיל.

6. חריגים

המנוי לא יהיה זכאי לשירותים ו/או לשיפוי או החזר הוצאות שהוצאו בגינם, כולם או מקצתם, בכל עניין הקשור ו/או הנובע מהמקרים הבאים:

6.1 בעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול).

6.2 תחומי הרזייה, בעיות השמנת יתר, שינויי משקל, למעט במקרה בו נקבע על ידי רופא בכתב כי קבלת הטיפול בגין נושאים אלו נובעת מצורך רפואי.

6.3 השירות אינו כולל הוצאות של המנוי בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי נותן השירות לצורך הטיפול.

6.4 קבלת שירות אצל נותן שירות שאינו נותן שירות בהסכם למעט בסעיף 4.7.1 לעיל.

6.5 פגיעה בפעילות נותן השירות או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון, או כל גורם אחר שאינו בשליטת נותן השירות.

7. 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 והעולות 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 השירות. 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.

8. תשלום דמי המנוי

- 8.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.
- 8.2 במקרה של תשלום דמי המנוי ע"י הוראת קבע לבנק לתשלום דמי המנוי או בתשלום קבע באמצעות כרטיס אשראי, תראה החברה את זיכוי חשבונה בבנק או זיכוי חשבון החברה בחברת האשראי, לפי העניין, כתשלום דמי המנוי.
- 8.3 אם לא שולמו דמי המנוי במלואם, אזי:
 - 8.3.1 החברה תהיה זכאית לבטל את כתב השירות על פי נספח זה בהתאם להוראות חוק חוזה ביטוח, תשמ"א 1981.
 - 8.3.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא שולמו דמי הביטוח, כולם או מקצתם במועד, יתווספו לסכום שבפיגור וכחלק בלתי נפרד הימנו הפרשי הצמדה כאמור בסעיף 10 להלן וכן ריבית כפי שתיקבע על ידי החברה באותה עת, מיום היווצר הפיגור ועד לפירעונו בפועל לחברה, ובלבד ששיעור הריבית לא יעלה על שיעור הריבית המרבי בהתאם לחוק הריבית התשי"ז-1957.

9. תוקפו של כתב השירות

- 9.1 כתב השירות ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע
- 9.2 ביטול על ידי החברה:
 - 9.2.1 בנוסף לאמור בתנאים הכלליים של הפוליסה אליה מצורף כתב שירות זה, תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
 - 9.2.1.1 במועד ביטול הפוליסה מכל סיבה שהיא.
 - 9.2.1.2 בתום תקופת כתב השירות על פי המפורט בדף פרטי הביטוח, במקרה בו לא חודשה הפוליסה במועד החידוש על פי האמור בסעיף 11 להלן וההסדר התחיקתי.
 - 9.2.1.3 עם הפסקת תשלום מלוא או חלק דמי המנוי לחברה במועד בהתאם לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981
 - 9.2.2 לעניין תוקפו של כתב השירות יחולו ההוראות בדבר תוקפה, ביטולה ושינוי של פוליסת הביטוח אליה הוא מצורף, כפי שהן קבועות בתנאים הכלליים של הפוליסה ובהתאם להוראות הדין. על אף האמור לעיל, ועל אף ההוראות בדבר תוקפה שכל הפוליסה הקבועות בתנאים הכלליים כאמור, תהיה חברת הביטוח רשאית לבטל את כתב השירות אם יוחלט על ידה לבטלו או שלא לחדשו, לפי העניין, לכלל המנויים במקרה של סיום ההתקשרות בין המבטח לספק השירות במידה שלא הגיעה חברת הביטוח להסדר עם ספק שירות חלופי, וזאת בכפוף לאישור המפקח על הביטוח. במקרה זה תינתן למנויים הודעה מוקדמת בת 60 יום אשר תועבר למנויים על ידי חברת הביטוח ו/או ספק השירות.
 - 9.2.3 ביטלה החברה את כתב השירות בהתאם לסעיף 10.2.2 לעיל יהיה זכאי מנוי אשר נמצא בסדרת טיפולים או מנוי שפנה למוקד השירות טרם מועד ההודעה על הפסקת השירות אך טרם קיבל את השירות בפועל, לקבל או להשלים את קבלת השירות תוך 90 ימים ממועד ההודעה על הפסקת השירות.
 - 9.2.4 להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תוקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, למעט במקרה של ביטול כתב השירות לכלל המנויים על פי סעיף 10.2.2 לעיל, תסתיים זכאות המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.

10. תנאי הצמדה

- 10.1 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות 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.
- 10.2 המדד הבסיסי – יהיה המדד כמפורט בדף פרטי הביטוח.
- 10.3 המדד החדש יהיה כמפורט להלן:
 - 10.3.1 בכל הנוגע לתשלום דמי המנוי – המדד החדש יהיה המדד האחרון הידוע בראשון לכל חודש שבו מבוצע תשלום דמי המנוי.
 - 10.3.2 לגבי כל סכום אחר הנקוב בכתב השירות – המדד החדש יהיה המדד האחרון הידוע במועד ביצוע התשלום על ידי הספק ו/או המנוי, לפי העניין, ובלבד שלא יפחת מהמדד הבסיסי.

11. שונות

- 11.1 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 11.2 כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה, כוללים מע"מ כחוק. באם יחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.
- 11.3 במקרה של מספר מבוטחים בפוליסה המנויים בכתב השירות, הודעות שנשלחו לנציג כהגדרתו בפוליסה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, תיחשבנה כהודעות שנמסרו לכל המבוטחים בפוליסה.
- 11.4 על המנוי להודיע לחברה על כל שינוי כתובת בכתב. הודעות שנשלחו למנוי, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, תחשבנה כהודעות שנמסרו למנוי. כל הודעה ו/או הצהרה לחברה תימסר בכתב.

12. מקום השיפוט וברירת דין

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

13. תקופת אכשרה

בכתב השירות תחול תקופת אכשרה בת 90 ימים מהמועד הקובע.