

# כתב שירות - רפואה משלימה

## מבוא

המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה או לשיפוי בגין הוצאות רפואיות שהוצאו בגינם בפועל, 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.

### 1. הגדרות

1.1. בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצידי:

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 ישנתה גיל המנוי בשנה אחת.
דמי מנוי -	הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מידי חודש, בגין כתב השירות, כנקוב בדף פרטי הביטוח וזאת כתנאי לקבלת השירותים מהספק על פי כתב השירות.
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.
המועד הקובע -	מועד כניסתו לתוקף של כתב השירות, לגבי המנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.
כתב השירות -	כתב שירות זה המקנה, על פי הוראותיו, זכאות למנוי לקבלת השירותים.
החברה -	מגדל חברה לביטוח בע"מ.
המשלם -	האדם, חבר בני אדם או תאגיד, המתקשר עם החברה על-פי הפוליסה לצורך תשלום דמי הביטוח.
המפקח -	הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר.
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.
השתתפות עצמית -	סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. <b>ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי לנותן השירות או לספק, כפי שיוורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.</b>
מדד -	מדד המחירים הידוע בשם מדד המחירים לצרכן (כולל פירות וירקות), שקבעה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אך אם יתפרסם 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.
מוקד השירות או המוקד -	קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו ייוותרו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על-פי פוליסה זו.
מנוי -	מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 2049160 - 073.
מנוי -	אדם אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמנוי בכתב השירות והינו זכאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות.
נותן השירות -	מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול בו הוא משמש כמטפל.
נותן שירות שבהסכם -	נותן שירות עמו התקשר הספק למתן השירותים למנויים ובלבד שהינו צד להסכם התקשרות עם הספק במועד פניית המנוי למוקד לצורך קבלת השירות.
נותן שירות אחר -	נותן שירות שאינו נותן שירות שבהסכם.
ספק השירות או הספק -	הגוף עימו התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.
הפוליסה -	תכנית ביטוח תקפה של החברה הכוללת את כתב השירות.
סכום השיפוי המרבי -	הסכום המרבי שישלם הספק למנוי בגין השירותים כמפורט בכתב השירות.

- רופא -** מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה לפי פקודת הרופאים (נוסח חדש) התשל"ז-1976, למעט רופא וטרנר ורופא שיניים.
- שנה -** תקופה של כל 12 חודשים רצופים, שהראשונה מתחילה במועד הקובע.
- תוכנית השב"ן -** תוכנית שירותי בריאות נוספים על סל שירותי הבריאות המנוהלת על-ידי קופת החולים בה חבר המנוי או על-ידי ישות משפטית שהוקמה לשם כך, אשר במסגרתה זכאי המנוי לאחד או יותר מהשירותים, בכפוף לתשלום השתתפות עצמית.
- תקופת אכשרה -** תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ותסתיים בתום 90 יום. תקופת האכשרה תחול לגבי כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב השירות הינו בתוקף ותחול מחדש בכל פעם בה צורך המנוי לכתב השירות מחדש, בתקופות שירות בלתי רצופות. **המנוי לא יהיה זכאי לשירותים לפני תום תקופת האכשרה.**

- 1.2 כל האמור בכתב השירות בלשון יחיד אף בלשון רבים משמעו, וכל האמור בלשון זכר אף בלשון נקבה משמעו, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.
- 1.3 כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד והן לא תשמשה לצורך פרשנות.

## 2. השירותים

- 2.1 השירותים הכלולים בכתב שירות זה הינם כמפורט להלן, **ושירותים אלו בלבד:**
- 2.1.1 **אוסטיאופתיה -** טיפול להשגת הקלה בבעיות במערכת השלד, העצמות והשרירים.
- 2.1.2 **ייעוץ דיאטטי -** התאמה אישית של תוכנית תזונה למנוי עקב צורך רפואי.
- 2.1.3 **כירופרקטיקה -** עיסוי וטיפול בעמוד השדרה והחוליות.
- 2.1.4 **פלדנקרייז -** טיפול בהקניית הרגלי תנועה נכונים.
- 2.1.5 **הומיאופתיה -** שיטת טיפול בעזרת תרופות מיוחדות מחומרים טבעיים.
- 2.1.6 **שיטת אלכסנדר -** יצירת הרמוניה ואיזון בין הראש, הצוואר והגב, תיקון היציבה ושיפור התנועה. לשם הפחתת כאבים בצוואר, בגב ובמפרקים.
- 2.1.7 **ביו-פיזיק -** טכניקה לטיפול בבעיות רפואיות בעזרת מכשיר אלקטרוני.
- 2.1.8 **נטורופתיה -** טיפול בגוף בשיטות טבעיות, המותאמות באופן אישי לכל מטופל.
- 2.1.9 **אירוודיה -** שיטת רפואה ואורח חיים הודית, המקנה כלים לטפל ולשמור על הגוף והנפש. באמצעות תזונה נכונה, פעילות גופנית, ניקוי רעלים מהגוף (פאנציה קארמה), יוגה ומדיטציה.
- 2.1.10 **פרחי באך -** תמציות פרחים המסייעות ומונעות היווצרותה של הפרעה גופנית עוד לפני שהיא מתבטאת במחלה.
- 2.1.11 **שיטת פאולה -** טיפול בהתעמלות השרירים הטבעיים.
- 2.1.12 **אקופונקטורה (דיקור סיני) -** טיפול בדרך של דיקור במחטים דקות בנקודות מיוחדות בגוף.
- 2.1.13 **רפלקסולוגיה -** טיפול בדרך של עיסוי ולחיצות בכפות הרגליים.
- 2.1.14 **שיאצו -** לחיצה ועיסוי, בעיקר על ידי אצבעות הידיים, לאורך קווי זרימת האנרגיה בגוף.
- 2.1.15 **שיטת טווינה -** טיפול במגע מקומי ומערכתי המשלב עיסוי רקמות עמוק.
- 2.1.16 **עיסוי רפואי -** עיסוי שמטרתו להחזיר לגוף יכולת תפקוד תקינה, הקלה על כאבים, שחרר שרירים מכווצים (תפוסים), שיפור טווחי התנועה במפרקים ושיפור ההרגשה הכללית.
- 2.1.17 **עיסוי רקמות עמוק -** טיפול אשר נועד להגיע ולטפל בשכבות העמוקות של השריר, לפתוח חסימות, לשחרר שרירים מכווצים ולסייע למטופל להבין את גורם הכאב.
- טיפול אשר מבוסס על התפיסה ההוליסטית, הטוענת לקשר בין הגוף והנפש מחד ועל הבנה והכרה של מערכת השלד והשרירים מאידך.
- 2.1.18 **עיסוי תאילנדי -** עיסוי משחרר ורב עוצמה בעל אספקטים פיזיים, רוחניים ואנרגטיים כאחד. תהליך של מגע אנושי הכולל עיסויים ולחיצות איטיות באזורי רקמות רכות, גידים ושרירים, המבוצעים באמצעות מפרקי המעסה, מתיחות לגמישות הגוף ותרגילים מגוונים להמרצה ואיזון של מחזור הדם.
- 2.1.19 **לומי לומי -** עיסוי שמקורו בהוואי. העיסוי מתבצע בעיקר בעזרת אמות הידיים, ומתרכז בשרירים וגידים.
- 2.1.20 **סוג'יק -** שיטת טיפול כוללת עיסוי של כפות הידיים והרגליים, עבודה ביו אנרגטית באמצעות זרעי צמחים, מגנטים, צבעים, חימום נקודות דיקור (מוקסה) ודיקור במחטים זעירים.
- 2.1.21 **חדרי מלח -** טיפול בחדר מלח שהינו חדר המדמה מערת מלח, היות וכל פינתיו - 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 במרפאת נותן השירות.
- 2.3 על אף האמור לעיל, השירותים המופיעים ברשימה הסגורה להלן, יכול שיינתנו בבית המנוי או במרפאת נותן השירות, לפי בחירת המנוי: אקופונקטורה (דיקור סיני), רפלקסולוגיה, שיאצו, טווינא, עיסוי רפואי, עיסוי רקמות עמוק, עיסוי תאילנדי לומי וסוג'וק כמפורט בסעיפים 2.1.12 ו- 2.1.20 לעיל.
- 2.4 יובהר כי הזכאות לקבלת השירותים בבית אצל נותן שירות שבהסכם כמפורט בסעיף 4.2.1 מותנית בבחירת נותן שירות שבהסכם המבצע את הטיפולים בבית ובכפוף לתיאום השירות עימו מראש.

### 3. תנאי מהותי להתחייבויות 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.
- 3.2 קבלת אישור הספק מראש ובכתב לקבלת השירותים או לשיפוי בגינם, טרם ביצוע השירותים בפועל, הינה תנאי מהותי לאחריות הספק על-פי כתב השירות.

### 4. התחייבות הספק

- 4.1 מנוי, שניתנה לו הפניה בכתב מרופא לקבלת שירות בשל מצבו הרפואי, יהיה זכאי לקבל את השירות באמצעות נותן שירות שבהסכם או לשיפוי בגין הוצאות שהוצאו על ידו בפועל עבור השירות עד לסכום השיפוי המרבי הנקוב בסעיפים 4.2.2 ו- 4.2.3 להלן, בכפוף להוראות כתב השירות ועל פי המפורט להלן:
- 4.1.1 המנוי זכאי להתייעצות אחת עם נותן השירות ובעקבותיה לסדרת טיפולים עליה המליץ נותן השירות, אם המליץ, הכל 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 על פי כתב השירות.
- 4.1.2 סידרת הטיפולים לה יהיה זכאי המנוי כאמור בסעיף 4.1.1 לעיל תכלול עד 16 (שישה עשר) טיפולים בשנה אחת (ולמען הסר ספק מובהר, כי פגישת הייעוץ נכללת במניין 16 הטיפולים), בין אם הטיפולים יינתנו על ידי נותני שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין אם מדובר בטיפול משולב של נותני שירות במספר תחומים.
- 4.2 אישר מוקד השירות בכתב את זכאות המנוי לשירות המכוסה על פי הוראות כתב השירות, יהיה זכאי המנוי לבחור את קבלת השירותים באחת מהחלופות הבאות:
- 4.2.1 מסלול א' - קבלת השירות ע"י נותן שירות שבהסכם:
- 4.2.1.1 המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות בהסכם כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות.
- 4.2.1.2 פגישת הייעוץ הראשונה, תתואם על ידי מוקד השירות תוך 2 ימי עסקים מקבלת פניית המנוי למוקד. סדרת הטיפולים ומועד המדויק, יתואמו במלואם ע"י המנוי, מול נותן השירות שבהסכם אצלו נערך הייעוץ הראשון.
- 4.2.1.3 רשימת נותני השירותים שבהסכם, לרבות רשימת נותני השירות שבהסכם הנותנים את השירותים בבית המנוי, כמפורט בס"ק 2.3, תשתנה מעת לעת.
- 4.2.1.4 השתתפות עצמית:  
המנוי ישלם בגין השירות אצל נותן השירות שבהסכם, השתתפות עצמית כמפורט להלן:
- 4.2.1.4.1 סך של 40 ש"ח עבור כל טיפול ו/או התייעצות המבוצעים במרפאת נותן השירות שבהסכם.
- 4.2.1.4.2 סך של 65 ש"ח עבור כל טיפול ו/או התייעצות המבוצעים, כאמור בסעיף 2.3 לעיל, על ידי נותן שירות שבהסכם בבית המנוי.
- 4.2.1.5 סכום השתתפות העצמית ישולם על ידי המנוי לנותן השירות שבהסכם או לספק, כפי שיימסר לו על-ידי מוקד השירות אך בשום אופן לא באמצעות החברה.
- 4.2.1.6 השירותים על-פי כתב השירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות וללוח העבודה של נותן השירות שבהסכם.
- 4.2.1.7 במקרה שמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על-פי כתב השירות, 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.
- 4.2.1.7.1 מחויבות הספק בטיפולו בפניה של מנוי לקבלת השירות אצל נותן שירות שבהסכם תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 4.2.1.7.2 הפנית המנוי לנותן השירות
- 4.2.1.7.3 ביטול הפנייה לקבלת השירות על ידי הודעת המנוי למוקד השירות.
- 4.2.2 מסלול ב' - קבלת השירות ע"י נותן שירות אחר:
- 4.2.2.1 בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי, בסך של 50% מעלות הטיפול ששולמה על-ידי המנוי בפועל אך לא יותר מ- 150 ש"ח לכל טיפול.

- 4.2.2.2 תשלום סכום ההחזר על פי סעיף קטן זה יתבצע כנגד מסירת קבלות מקוריות על תשלום הטיפול אצל נותן שירות האחר.
- 4.2.2.3 במסלול זה, האחריות לתיאום, ולביצוע טיפולים וכן לבחירת נותן השירות המתאים, היא על המני בלבד.
- 4.2.3 **מסלול ג' - החזר השתתפות עצמית ששולמה בגין השירות במסגרת תוכנית השב"ן:**
- 4.2.3.1 בחר המני לבצע את השירותים באמצעות קופת החולים בה הוא חבר, במסגרת תוכנית השב"ן, ישפה הספק את המני, בסך של 50% מסכום ההשתתפות העצמית ששולמה על-ידי המני לקופת החולים בפועל אך לא יותר מ- 150 ש"ח לכל טיפול.
- 4.2.3.2 תשלום סכום ההחזר על פי סעיף קטן זה יתבצע כנגד מסירת קבלות מקוריות על תשלום סכום ההשתתפות העצמית.
- 4.2.3.3 במסלול זה, האחריות לתיאום, ולביצוע טיפולים וכן לבחירת נותן השירות המתאים וביצוע הפעולות הנדרשות לצורך קבלת השירות מקופת החולים במסגרת תוכנית השב"ן, היא על המני בלבד.
- 4.3 בכפוף להודעת המני לספק מראש ובכתב, יהיה המני רשאי לשנות את הבחירה בין חלופות קבלת השירות הנ"ל, בכל עת, לרבות במהלך סדרת הטיפולים ואחריות הספק בגין כל טיפול, תהיה בהתאם למסלול שנבחר ע"י המני בגין אותו טיפול.
- 4.4 למען הסר ספק יובהר כי בכל מקרה לא יהיה זכאי המני לטיפולים מעבר לתקרת הטיפולים לשנה כנקוב בסעיף 4.1.2 לעיל בין אם בחר המני לקבל את השירותים אצל נותן שירות שבהסכם או לקבל שיפוי בגין השירותים על פי סעיף 4.2.2 או 4.2.3 ובין אם שינה את בחירת חלופות אופן קבלת השירות במהלך השנה על פי סעיף 4.3 לעיל.

## 5. אופן קבלת השירותים

- 5.1 נזקק מני לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו, מספר תעודת הזהות, כתובתו, מסי הטלפון בו ניתן להשיגו, ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק המני לשירות, ככל שיתבקש.
- 5.2 מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד תום שעתיים לאחר שעת סיום צום יום כיפורים. 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 המני 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 ובכלל זה, יעביר המני לספק, באופן שיוורה לו מוקד השירות, את ההפניה בכתב מהרופא לקבלת השירות בשל מצבו הרפואי, כאמור בסעיף 4 לעיל.**
- 5.4 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
- 5.5 על המני להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 5.6 עם סיום כל טיפול, יחתום המני על ספח ביקורת המאשר את קבלת הייעוץ או הטיפול.
- 5.7 השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד או השטחים המוחזקים אשר נמצאים בשליטת ישראל.
- 5.8 במקרים בהם בחר המני קבלת החזר בגין הוצאות בפועל כמפורט בסעיפים 4.2.2 - 4.2.3 לעיל יחולו גם ההוראות שלהלן:
- 5.8.1 כל תשלום אשר המני זכאי לו מהספק לפי כתב שירות זה, ישולם למני, לאחר אישור התביעה, תוך 30 יום ממועד מסירת חשבונית המקור לספק. חשבונית המס שתועבר לספק מהווה תנאי להעברת התשלום למני.
- 5.8.2 תצלום או העתק, של חשבונית המס גם אם אושרה כתואמת למקור, לא תוכר כבסיס לתשלומים על-פי כתב השירות.
- 5.8.3 הספק ישפה את המני אך ורק בגין הוצאות שהוצאו בפועל בלבד. לא יינתן שיפוי בגין תשלומים עבור טיפולים שעדיין לא ניתנו למני בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפולים עתידיים.

## 6. תקופת אכשרה

בכתב השירות תחול תקופת אכשרה בת 90 יום מהמועד הקובע.

## 7. חריגים

- 7.1 המני לא יהיה זכאי לשירותים ו/או לשיפוי או החזר הוצאות שהוצאו בגינם, כולם או מקצתם, בכל עניין הקשור ו/או הנובע מהמקרים הבאים:
- 7.1.1 בעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים. (עישון, סמים, אלכוהול).
- 7.1.2 תחומי הרזיה, בעיות השמנת יתר, שינויי משקל, למעט במקרה בו נקבע על ידי רופא בכתב כי קבלת הטיפול בגין נושאים אלו נובעת מצורך רפואי כאמור בסעיף 2.1.2 לעיל.
- 7.1.3 השירות אינו כולל הוצאות של המני בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי

## נותן השירות לצורך הטיפול.

### 8. קיומם של הוראות והנחיות הצבא בגין שירותים הניתנים בעת השירות הצבאי

בעת השרות הצבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות הוראות והנחיות הצבא, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל ו/או למנוע מהמנוי בעת השרות 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 בשרות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

### 9. הגבלת אחריות הספק ו/או החברה והסייגים הקבועים בצד כל שירות

- 9.1 החברה והספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
  - 9.1.1 השירותים הכלולים בכתב שירות זה.
  - 9.1.2 כל נזק (ישיר או עקיף), הפסד, הוצאה או תוצאה אחרת, אובדן לגוף או לרכוש שיגרם למנוי ו/או לכל אחד אחר בקשר עם השירות נשוא כתב השירות ו/או תוך כדי או עקב מתן השירות, אם בשל מעשה ו/או מחדל, לרבות רשלנות מקצועית או אחרת של נותני השירות ו/או בגין אי מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא.
  - 9.1.3 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.
- 9.2 מובהר כי החברה אינה המעסיקה של הספק והחברה והספק אינם המעסיקים של נותני השירות.
- 9.3 במקרה שפעילות הספק או חלק משמעותי ממנה תפגע על-ידי מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, 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.

### 10. תשלום דמי המנוי

- 10.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.
- 10.2 דמי המנוי ישולמו לחברה מראש על-ידי המנוי, במועדים ובאחד מדרכי התשלום המוצעים על-ידי החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח.
- 10.3 במקרה של תשלום דמי המנוי ע"י הוראת קבע לבנק לתשלום דמי המנוי או בתשלום קבוע באמצעות כרטיס אשראי, תראה החברה את זיכוי חשבונה בבנק או זיכוי חשבון החברה בחברת האשראי, לפי הענין, כתשלום דמי המנוי.
- 10.4 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:
  - 10.4.1 החברה תהיה זכאית לבטל את כתב השירות על פי נספח זה בהתאם להוראות חוק חוזה ביטוח.
  - 10.4.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא שולמו דמי הביטוח, כולם או מקצתם במועד, יתווספו לסכום שבפיגור וכחלק בלתי נפרד הימנו הפרשי הצמדה כאמור בסעיף 12 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.
  - 10.4.3 מבלי לגרוע מזכויות החברה לכל סעד או זכות שהוקנו לה על-פי כתב שירות זה או על-פי הדין, אם לא שולמו דמי המנוי במלואם, יהיה הספק זכאי לגרום לכך שיעוכב כל תשלום ו/או טיפול במנוי עפ"י כתב השירות עד לתשלום דמי המנוי.
  - 10.5 החברה תהיה זכאית לשנות הן את דמי הביטוח והן את תנאי הפוליסה לכל המנויים בכתב השירות. שינוי זה יהיה תקף בתנאי שהמפקח אישר את השינוי והוא ייכנס לתוקף 60 יום לאחר שהחברה שלחה למבוטח הודעה בכתב על השינויים.

### 11. תוקפו של כתב השירות

- 11.1 כתב השירות ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע.
- 11.2 ביטול על ידי החברה:
  - 11.2.1 תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
    - 11.2.1.1 במועד ביטול הפוליסה מכל סיבה שהיא.
    - 11.2.1.2 בתום תקופת כתב השירות על פי המפורט בדף פרטי הביטוח.
    - 11.2.1.3 עם הפסקת תשלום מלוא או חלק דמי המנוי לחברה לאחר משלוח התראות עפ"י חוק חוזה הביטוח.
  - 11.2.2 בנוסף לאמור בסעיף 11.2 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, לרבות ולא רק במקרה של סיום ו/או הפסקת ההסכם שבין החברה לספק, לאחר שהודיעה על כך למנויים בכתב לפחות 60 ימים מראש ("ממועד ההודעה על הפסקת השירות").
  - 11.2.3 ביטלה החברה את כתב השירות בהתאם לסעיף 11.2.2 לעיל יהיה זכאי מנוי אשר נמצא במהלך סדרת 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 ממועד ההודעה על הפסקת השירות.

11.2.4 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 11.2.2 לעיל, תסתיים זכאות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.

#### 11.3 ביטול על-ידי המנוי

11.3.1 המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב השירות על פי נספח זה בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו תוך 15 יום מיום קבלת הודעת הביטול על ידי החברה.

11.3.2 בכל מקרה של ביטול כתב השירות לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.

### 12. תנאי הצמדה

12.1 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.

12.2 המדד הבסיסי - לעניין תגמולי הביטוח ו/או ההשתתפות העצמית יהיה המדד 11664 נק' שפורסם ביום 15.12.2010.

לעניין דמי הביטוח יהיה המדד המופיע בדף פרטי הביטוח.

12.3 המדד החדש יהיה המדד הידוע במועד ביצוע התשלום.

### 13. שונות

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

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

13.3 במקרה של מספר מבוטחים בפוליסה המנויים בכתב השירות, הודעות שנשלחו למבוטח הראשי כהגדרתו בפוליסה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכל המבוטחים בפוליסה.

13.4 המבוטח הראשי כאמור ו/או המנוי מתחייבים להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתם, ולא תישמע מפייהם הטענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה אליהם, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.

13.5 כל הודעה ו/או הצהרה לחברה תימסר בכתב.

### 14. מקום השיפוט וברירת דין

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

## כתב שירות רפואה משלימה

### גילוי נאות

#### חלק א' - ריכוז פרטים עיקריים על הפוליסה ותנאיה

נושא	סעיף	תנאים
כללי	1. שם כתב השירות	כתב שירות רפואה משלימה.
	2. השירותים	טיפול רפואה משלימה הכלולים ברשימה שבכתב השירות.
	3. משך תקופת השירות	לכל החיים. על אף האמור לעיל, במקרה שמשך תקופת הביטוח בתכנית הביטוח אליה צורף כתב השירות זה שונה ממשך תקופת השירות הנקובה לעיל, תסתיים תקופת השירות במועד המוקדם מביניהם, על פי המפורט בדף פרטי הביטוח.
	4. תנאים לחידוש אוטומטי	אין.
	5. תקופת אכשרה	90 יום.
	6. תקופת המתנה	אין.
	7. השתתפות עצמית	אצל נותן שירות שבהסכם: 40 ש"ח לכל טיפול במרפאת נותן השירות ו-65 ש"ח לכל טיפול המבוצע בבית המנוי (לגבי הטיפולים שניתנים לביצוע בבית המנוי בלבד). אצל נותן שירות אחר או החזר ההשתתפות בתוכנית השב"ן: 50% מעלות הטיפול בפועל ולא יותר מהתקרה הנקובה בגין שירות זה בחלק ב' להלן.
שינוי תנאים	8. שינוי תנאים במהלך תקופת השירות	השינויים מחייבים אישור של המפקח על הביטוח ויכנסו לתוקף 60 יום לאחר מתן הודעה למנויים בכתב.
דמי ביטוח	9. גובה דמי המנוי	דמי המנוי מפורטים בדף פרטי הביטוח.
	10. מבנה דמי המנוי	קבוע. לילד המבוטח בתעריף 1638 כמצוין בדף פרטי ביטוח - פרמיה משתנה בגיל 25 ולאחר מכן נותרת קבועה לכל החיים.
	11. שינוי דמי הביטוח במהלך תקופת השירות	השינויים מחייבים אישור של המפקח על הביטוח ויכנסו לתוקף 60 יום לאחר מתן הודעה למנויים בכתב.
תנאי ביטול	12. תנאי ביטול הפוליסה על-ידי המבוטח	בכל עת, בהודעה בכתב לחברה. אין החזר פרמיה לתקופה שבה הייתה הפוליסה בתוקף.
	13. תנאי ביטול הפוליסה על-ידי החברה	החברה תהיה רשאית לבטל את כתב השירות בכל אחד מהמקרים הבאים: א. במועד ביטול הפוליסה מכל סיבה שהיא. ב. אם לא שולמו דמי המנוי כסדרם בהתאם להוראות כתב השירות. ג. בכל מקרה שבו ניתן לבטל ביטוח על פי חוק חוזה הביטוח. ד. בהודעה בכתב של לפחות 60 ימים מראש.



14. החרגה בגין מצב רפואי קודם	אין.	חריגים
15. סייגים לחבות הספק	סעיף 9 והסייגים הקבועים בצד כל שירות.	
16. תנאים מהותיים	מקרה ביטוח שארע בעת השירות הצבאי: בעת השרות הצבאי חלות הוראות והנחיות הצבא, המשתנות מפעם לפעם ועלולות להגביל או למנוע מן החייל קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. לענין זה עלולה להיות השפעה על מימוש הזכויות המגיעות בהתאם לפוליסה.	

### חלק ב' - ריכוז הכיסויים בנספח ומאפייניהם

פירוט הכיסויים בפוליסה	תיאור הכיסוי	שיפוי או פיצוי	צורך באישור המבטח מראש - ע"י מוקד השירות	ממשק עם סל הבסיס ו/או השב"ן	קיצוז תגמולים מביטוח אחר
הכיסוי הביטוחי	שירותי רפואה משלימה הכלולים ברשימה שלהלן: אוסטיאופתיה, ייעוץ דיאטטי עקב צורך רפואי, כירופרקטיקה, פלדנקרייז, הומיאופתיה, שיטת אלכסנדר, ביו-פידבק, נטורופתיה, איורודה, פרחי באך, שיטת פאולה, אקופונקטורה (דיקור סיני), רפלקסולוגיה, שיאצו, שיטת טווינה, עיסוי רפואי, עיסוי רקמות עמוק, עיסוי תאילנדי, לומי לומי, סוג'וק וחדרי מלח.	שיפוי או קבלת השירות בפועל	כן	תחליפי	כן
סכום השיפוי המרבי	לבחירת המבוטח 3 חלופות לקבלת תגמולי הביטוח: א. קבלת שירות רפואה משלימה ע"י נתן שירות שבהסכם, בכפוף לתשלום השתתפות עצמית. ב. שיפוי בגין ההוצאות הממשיות שהוצאו על-ידי המנוי בפועל עבור שירותי רפואה משלימה הכלולים בכיסוי הביטוחי מעבר ובכפוף לסכום השתתפות עצמית ועד לסך של 150 ₪. ג. שיפוי בגין ההוצאות הממשיות שהוצאו על-ידי המנוי בפועל עבור השתתפות עצמית ששילם לקופת החולים בה הוא חבר במסגרת תוכנית השב"ן, בגין שירותי רפואה משלימה הכלולים בכיסוי הביטוחי, מעבר ובכפוף לסכום ההשתתפות העצמית ועד לסך של 150 ₪.				

הסכומים הנקובים בש"ח הינם צמודים למדד 11664 נקי שפורסם ביום 15.12.2010. יצויין כי קיימת השתתפות עצמית על פי הנקוב בסעיף 7 לעיל.

הגדרות - הגדרות אלה תקפות ליום פרסומן:

"**ביטוח תחליפי**" - ביטוח פרטי המהווה תחליף לשירותים הניתנים בסל הבריאות הציבורי ו/או השב"ן (שירותי בריאות נוספים בקופות החולים). בביטוח זה ישולמו תגמולי הביטוח ללא תלות בזכויות המגיעות ברבדים הבסיסיים ("מהשקל הראשון").

"**ביטוח משלים**" - ביטוח פרטי אשר על-פיו ישולמו תגמולי הביטוח שהם מעל ומעבר לסל הבסיס ו/או השב"ן. כלומר, ישולמו תגמולים שהם הפרש שבין ההוצאות בפועל להוצאות מסל הבסיס ו/או שב"ן.

"**ביטוח מוסף**" - ביטוח פרטי הכולל שירותים שאינם כלולים בסל הבסיס ו/או השב"ן. בביטוח זה ישולמו תגמולי הביטוח מהשקל הראשון.

**כל האמור לעיל כפוף לתנאי הפוליסה המלאים**