

ארזים שירותי בריאות בע"מ

כתב שירות - אבחון מהיר גולד

כתב שירות זה נמכר ללא מעורבות חברת ביטוח והאחריות על השירות שניתן בו תחול על ספק השירות

הואיל: וארזים היא חברה העוסקת בניהול מערכי תפעול ופתרונות משלימים למוצרי הביטוח בתחום הבריאות וזאת באמצעות כתבי שירות המתבססים על התקשרות החברה עם הדסה מדיקל.

הואיל: והשירותים המשלימים ואופן קבלתם מפורטים במסגרת כתב שירות זה ונספחיו.

והואיל: והלקוח הצטרף כמנוי לכתב שירות זה, בהתאם לתנאים המפורטים בכתב השירות ונספחיו כמפורט להלן.

1. הגדרות

על כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות להלן:

1.1 "החברה" – ארזים שירותי בריאות בע"מ ח.פ. 516227485 .

1.2 "לקוח" – אדם, גוף או תאגיד אשר התקשר עם החברה לרכישת מנוי לשירותים הניתנים לפי כתב שירות זה ונספחיו, ואשר מחזיק במועד רכישת כתב השירות **בפוליסת בריאות בתוקף**. פרטי הלקוח מופיעים בנספח ההצטרפות כהגדרתו בסעיף 1.3 להלן.

1.3 "נספח הצטרפות" – נספח הכולל את פרטי הלקוח, את עלות כתב השירות חודשית ואת אופן התשלום ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה. נספח הצטרפות מצ"ב **כנספח א** לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

1.4 "תקופת אכשרה" – תקופה רצופה המתחילה במועד תחילת כתב השירות על פי נספח ההצטרפות, ובכפוף לכך ששולם תשלום ראשון בפועל, ואשר רק בסיומה יהיה הלקוח זכאי לקבל את השירות על פי כתב שירות זה. תקופת האכשרה תחול על כל לקוח פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה צורך הלקוח לכתב שירות זה מחדש, לתקופות שירות בלתי רצופות.

- 1.5 **"מוקד שירות של החברה"** – מוקד שירות טלפוני אותו מפעילה החברה בכדי לספק שירות יעיל וזמין ללקוחותיה: טלפון המוקד: **04-6641200** שפועל בימים א-ה **בשעות 08:00 – 16:30**
- 1.6 **"ספק השירות" או "הספק"** – הגוף הגוף ו/או הגופים עמם התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב מנוי זה.
- "נותני השירות"** – רופאי הסדר, מכוני הסדר או כל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- "נותן שירות אחר"** – נותן שירות שאינו נמנה עם נותני השירות בהגדרת מונח זה לעיל.
- "רופאי הסדר"** – רופאים הפועלים במרכזים רפואיים איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) או הפועלים ישירות מול החברה עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- "מכוני הסדר"** – מכוניס או מרפאות איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- "תעריף מכון הסדר"** – תעריף שסוכם בין מכוני הסדר, רופאי הסדר או כל גורם אחר שעמו החברה התקשרה למתן שירות בכתב מנוי זה.
- 1.7 **"ספק שירות שאינו בהסדר"** – ספקי שירות שאינם קשורים עם החברה בהסכם.
- 1.8 **"השתתפות עצמית"** – סכום אותו מחויב הלקוח לשלם לחברה כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.
- 1.9 **"תקרת החזר"** – הסכום המקסימאלי אותו זכאי הלקוח לקבל במידה וקיבל שירות על פי כתב שירות זה מספק שירות שאינו בהסדר. סכום תקרת ההחזר יהיה בהתאם לתעריף המחירים שבין החברה לבין ספקי השירות שבהסדר.
- 1.10 **"תקופת שירות"** – תקופה של 24 חודשים החל מתאריך ההצטרפות או מתאריך חידוש המנוי, לפי העניין.
- 1.11 **"עלות כתב השירות"** – עלות השירות לתקופת השירות כהגדרתה לעיל והנקובה בנספח הצטרפות אותו מתחייב הלקוח לשלם כתמורה וכתנאי לקבלת השירותים ו/או ההחזרים המפורטים בכתב שירות זה למשך תקופה של 24 חודשים כאמור.
- 1.12 **"תעריפי בדיקה"** – מחיר כל בדיקה המפורטת בכתב שירות זה על פי מחירון ספק השירות שבהסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה.
- 1.13 **"רופא"** – מי שרשאי לעסוק בישראל כרופא בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים
- 1.14 **"בדיקות אבחנתיות"** – בדיקות רפואיות אשר נדרשות על פי הפניה בכתב של רופא מטעם ספק השירות שבהסדר לצורך אבחון מחלתו של הלקוח או לצורך קביעת דרכי הטיפול בה.
2. **הצהרות החברה**
- החברה מצהירה כי:**
- 2.1 רכישת תכנית ביטוח ו/או פוליסת הביטוח הקיימת אצל הלקוח ו/או אשר הלקוח מעוניין לרכוש אינה מחייבת ו/או מותנית ברכישת כתב שירות זה.

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

2.2 השירות ניתן על ספק השירות ניתן בפריסה ארצית נאותה במידת האפשר, בשים לב לסוג השירות וזמינות הציוד הרפואי הנדרשת להפעלתו .

2.3 השירות הניתן על ידי ספק השירות שבהסדר יינתן על ידי גורמים מקצועיים ורלוונטיים לסוג השירות המפורט בכתב שירות זה.

3. הצהרות הלקוח :

3.1 הלקוח מצהיר כי במועד רכישת כתב שירות זה הוא מחזיק בפוליסת ביטוח בריאות בתוקף (להלן : "הפוליסה").

3.2 הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי זכאותו לקבלת השירות לפי כתב שירות זה כפופה לקיומה של פוליסה בתוקף לאורך תקופת המנוי.

3.3 הלקוח מצהיר כי בעת רכישת כתב שירות זה ו/או בעת חידושו, הפרטים שמסר לצורך הפקת הפוליסה זהים לפרטים שמסר הלקוח במסגרת טופס ההצטרפות.

4. השירותים :

בתום תקופת האכשרה יהיה הלקוח זכאי להגיע לבדיקת ייעוץ ראשונית עם רופא רלוונטי מטעם ספק השירות שבהסדר לצורך אבחון מצבו הרפואי וקבלת הפנייה לבדיקות אבחנתיות הנדרשות ללקוח מתוך בדיקות שירותי האבחון המהיר המפורטות להלן :

4.1 אבחון מהיר מקיף לגברים הכולל על פי הצורך :

בדיקת ייעוץ ראשונית עם ספק השירות שבהסדר, ספירת דם מלאה, פרופיל כימיה, פרוטומבין, תרומבופלסטיק, טרופונין, CRP, בדיקות שתן כלליות, תרבית שתן ורגישות, צילום בית חזה, CT (בדיקה בסיסית) CTA בית חזה, MRI פשוט, מיפוי FDG PET, מיפוי שריר הלב SPECT, מיפוי עצם ו/או מפרק.

4.2 אבחון מהיר מקיף לנשים או אבחון גניקולוגי מקיף לנשים :

4.2.1 אבחון מהיר מקיף לנשים כולל לפי הצורך :

בדיקת ייעוץ ראשונית עם ספק שירות שבהסדר, ספירת דם מלאה, פרופיל כימיה, פרוטומבין, תרומבופלסטיק, טרופונין, CRP, בדיקות שתן כלליות, תרבית שתן ורגישות, צילום בית חזה, CT (בדיקה בסיסית), CTA בית חזה, MRI פשוט, מיפוי FDG PET, ממוגרפיה, מיפוי שריר הלב SPECT, מיפוי עצם ו/או מפרק, ביופסיה של השד בהנחית דימות.

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

4.2.2 **אבחון גניקולוגי מקיף לנשים הכולל על פי הצורך :** בדיקת ייעוץ ראשונית עם רופא גניקולוג מטעם ספק השירות שבהסדר, ספירת דם מלאה, פרופיל כימיה, פרוטרומבין, תרומבופלסטין, CRP, בדיקות שתן כלליות, תרבית שתן ורגישות, צילום בית חזה, US וגינלי, CT (בדיקה בסיסית), CTA, בית החזה, MRI פשוט, ממוגרפיה.

5.

אופן קבלת השירות ולוחות זמנים

- 5.1 לקוח המעוניין לקבל ו/או לבטל שירות שתואם לפי כתב שירות זה יפנה אל מוקד השירות של החברה, ימסור את פרטיו המלאים ויענה על כל שאלה הנדרשת לצורך מתן טיפול יעיל בפנייתו.
- 5.2 בדיקת הייעוץ הראשונית תתקיים תוך יום עבודה אחד ממועד פנייתו של הלקוח אל מוקד השירות של החברה ובתנאי שהפנייה נעשתה בשעות הפעילות. ככל שהלקוח פנה אל החברה לאחר שעות הפעילות, תיחשב פנייתו כאילו נעשתה ביום העבודה הבא.
- 5.3 בדיקות האבחון המהיר אליהן יופנה הלקוח בהתאם לאמור בסעיף 4 יבוצעו עד שלושה ימי עבודה מהמועד בו התקיימה בדיקת הייעוץ הראשונית. ספק השירות שבהסדר יעשה מאמץ לקיימן עוד באותו יום העבודה בו התקיימה פגישת הייעוץ הראשונית.
- 5.4 לאחר ביצוע בדיקות האבחון המהיר יחזור הלקוח לרופא המפנה לפגישה נוספת בסיומה יימסר לו הרופא המפנה דו"ח הכולל את תוצאות האבחון המהיר והמלצות להמשך טיפול, ככל שקיימות.
- 5.5 במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא המפנה הוא יוכל להיוועץ עם רופא מומחה ו/או עם צוות מומחים מתחומי רפואה שונים לצורך אבחון מצבו הרפואי ו/או ניתוח תוצאות הבדיקות של הלקוח.
- 5.6 השירותים הניתנים במסגרת כתב שירות זה יינתנו בימים ובשעות הפעילות הנהוגות אצל ספק השירות.
- 5.7 בכל מקרה של כוח עליון, מלחמה, שביתה, רעידת אדמה וכו', יהיה פטור ספק השירות ממתן השירות כל עוד מתן השירות אינו מתאפשר בעקבות האירוע.
- 5.8 קבלת השירותים המפורטים בכתב שירות זה אצל ספק השירות שבהסדר כפופים להצגת ת.ז. הלקוח בפני ספק השירות.

5.9 ביטול שירות שתואם יעשה על ידי הלקוח באמצעות פנייה למוקד השירות של החברה, בטלפון או במייל, לא פחות מ- 48 שעות בטרם מועד השירות שתואם.

5.10 ככל שהלקוח לא הודיע על ביטול השירות כאמור בסעיף 5.9 לעיל ייחשב הדבר כאילו ניצל הלקוח את זכאותו לשירות והחברה תהיה זכאית לדרוש מהלקוח את תשלום ההשתתפות העצמית בגין השירות אותו ביקש, כמפורט בכתב שירות זה.

5.11 הלקוח יגיע בכוחות עצמו ועל חשבוננו למקום קבלת השירות.

5.12 תשלום ההשתתפות עצמית כמפורט בסעיף 6.1 להלן הינו תנאי לקבלת השירות במסגרת כתב שירות זה. במקרה שהלקוח לא שילם את ההשתתפות העצמית רשאית החברה שלא לספק את השירות ללקוח.

6. הגבלות וסייגים

על השירותים המפורטים בכתב שירות זה יחולו ההגבלות והסייגים כמפורט להלן :

6.1 **ההשתתפות עצמית** - הלקוח רשאי לקבל שירות זה פעם אחת בלבד בכל תקופת שירות ובכפוף לתשלום ההשתתפות עצמית כמפורט להלן :

6.1.1 **בגין שירותי אבחון מהיר מקיף לגברים** נדרש הלקוח לשלם ההשתתפות עצמית בסכום כולל של 2,800 ₪, או 50% מתעריף הבדיקה, הנמוך מבניהם.

6.1.2 **בגין שירותי אבחון מהיר מקיף לנשים או אבחון מהיר גניקולוגי מקיף לפי העניין** נדרשת הלקוח/ה לשלם ההשתתפות עצמית בסכום כולל של 3,000 ₪, או 50% מתעריף הבדיקה, הנמוך מבניהם.

6.2 **תקופת אכשרה** - כתב השירות יכנס לתוקף בתום תקופת אכשרה של 90 ימים.

6.3 כל עוד שירותי האבחון הרפואיים ניתנים על ידי **הדסה מדיקל**, יתנו שירותים אלה ללקוחות אך ורק בתחומי המרכז הרפואי ברמת גן. עם זאת, יתכן כי חלק מהשירותים יינתנו שלא בתחומי המרכז הרפואי ברמת גן, בהתאם לדחיפות ולזמינות. במידה ויוחלף ספק השירות, תעדיכן החברה את הלקוח בדבר מיקום מתן השירותים.

6.4 מובהר כי הלקוח אינו זכאי לקבל שירותים שאינם כלולים בשירותי האבחון המהיר על פי כתב שירות זה, ובכלל כן לא יהא הלקוח זכאי לעדיפות כלשהי בשירותים אחרים שמעניק ספק השירות שבהסדר.

7. תוקף כתב השירות

- 7.1 תוקף כתב השירות יהיה למשך שנתיים, החל מיום ההצטרפות לכתב השירות כמפורט בנספח ההצטרפות, וכל עוד התשלומים משולמים כסדרם בהתאם לתנאי התשלום המפורטים בנספח ההצטרפות ובכפוף לקיומה של פוליסה רלוונטית בתוקף.
- 7.2 תוקף כתב השירות יפקע באופן אוטומטי בעקבות פיגור בתשלום העולה על 3 חודשי תשלום רצופים.
- 7.3 מובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה מכל סיבה שהיא, תפקע זכותו של הלקוח לקבלת השירותים על פי כתב השירות.

8. חידוש כתב השירות

- 8.1 כתב השירות יתחדש באופן אוטומטי אחת לשנתיים, למשך שנתיים נוספת, אלא אם צוין אחרת בטופס ההצטרפות.
- 8.2 חידוש כתב השירות יכנס לתוקף ביום החידוש, בכפוף לכך שבוצע התשלום בפועל, הכל כאמור בסעיף 7 לעיל ובתנאי כתב שירות זה.
- 8.3 החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לחדש את כתב השירות לתקופה נוספת על פי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך במתן נימוק, כל עוד הודיעה על כך ללקוח 30 יום לפני סיום תוקף כתב השירות.

9. ביטול כתב השירות

- 9.1 הלקוח רשאי לבטל בכל עת את זכאותו לשירות על פי כתב השירות בהודעה בכתב לחברה. הביטול יכנס לתוקף מידי מרגע ההודעה על הביטול.
- 9.2 החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה שהיא ובלבד שהודיעה ללקוח בכתב על ביטול כתב השירות 30 יום טרם ביטולו.
- 9.3 בכל מקרה של ביטול, מצד הלקוח או מצד החברה, ככל שעלות כתב השירות נגבתה על בסיס חודשי, יופסק החיוב בהתאם למועד הביטול. לחלופין, ככל שבוצע תשלום שנתי, יהיה הלקוח זכאי להחזר יחסי בהתאם למועד הביטול ולסכום ששולם על ידו בפועל. ההחזר ללקוח יבוצע תוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה על הביטול אצל החברה או מהמועד בו הודיעה החברה ללקוח על ביטול, לפי העניין.

10. הצמדה למדד ומע"מ

- 10.1 כל התשלומים לפי כתב שירות זה ונספח ההצטרפות כוללים מע"מ, במידה ויחול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.

10.2 כל התשלומים לפי כתב שירות זה ונספח ההצטרפות צמודים למדד המחירים

לצרכן, באופן שאם המדד החדש, קרי המדד הידוע ביום התשלום בפועל, יעלה על מדד הבסיס, קרי המדד שפורסם בעת רכישת כתב השירות, יגדלו כל התשלומים בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס. 10.3 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות ונספח ההצטרפות יהיו צמודים לשינוי הממוצע בתעריפי שירותים רפואיים על פי מחירון משרד הבריאות, מהמחירון הידוע ב- 1 בינואר 2012, כפי שיעודכנו על ידי משרד הבריאות מעת לעת.

11. שונות

11.1 הודעה שנשלחה ללקוח בדואר לפי כתובתו האחרונה כפי שנמסרה בכתב לחברה תיחשב כהודעה שנמסרה והתקבלה אצל הלקוח תוך 72 שעות ממועד מסירתה למשלוח בדואר.

11.2 הודעות שנשלחו לחברה בדואר לכתובת ספיר 7 חיפה, ו/או בדואר אלקטרוני לכתובת: alina@klauzner.co.il ייחשבו כהודעות שנמסרו.

11.3 הלקוח והחברה מתחייבים להודיע על כל שינוי בכתובתם ולא תישמע מפייהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.

11.4 כל הודעה לחברה לפי כתב שירות זה תימסר בכתב בלבד.

11.5 הסמכות המקומית הבלעדית לדון בכל מחלוקת בין החברה ללקוח בקשר עם כתב שירות זה, תהיה מסורה לבתי המשפט המוסמכים בעיר חיפה ולהם בלבד.