

כתב שירות – מדיקל PLATINUM

תמורת תשלום פרמיה חודשית כאמור בכתב השרות, יהיה זכאי המנוי לשירותים המפורטים להלן בכפוף לתנאים, להוראות המפורטים בנספח זה להלן.

1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.

"המנוי"	אדם ו/או בן או בת זוגו ו/או ילדיהם עד גיל 21, אשר שמם נקוב בשם פרטי כתב השרות כמנויים בכתב שירות זה ובתנאי שהוא או הם מנויים.
"דף כתב השרות"	דף כתב שירות זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו, והכולל בין היתר את פרטי המנויים, גבולות אחריות ופרטים נוספים הנוגעים לשירות.
"דמי המנוי"	הסכומים אותם מחויב בעל כתב השרות לשלם לבריאות ישיר מדי חודש בגין כל מנוי כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.
"הספק"	"הרצליה מדיקל סנטר" - חברת הרצליה מדיקל סנטר בע"מ או נותן שירות אחר שמונה על ידי החברה ("בריאות ישיר שירותי רפואה בע"מ") ליתן השירותים על פי כתב שירות זה.
"מוקד השירות"	קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו ייוסחו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא : 072 224 8888
"רופא"	על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים – בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השירות שיודיע על מספר הטלפון החדש.
"רופא"	רופא שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כמומחה בתחום רפואי מסוים ושמו כלול ברשימת הרופאים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים התשל"ג – 1973.
"רופאי הסכם"	רופאים עמם התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה (להלן: "נותני השירותים").

2. היקף השירותים

המנויים יהיו זכאים לקבל את השירותים הבאים, בהתאם למפורט בכתב השירות להלן:

1. שרות ליווי אישי
2. אשפוז בחדר פרטי
3. מרפאות מומחים

1. שרות מלווה אישי באשפוז

1.1 השירות

1.1.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירות ליווי אישי כמפורט בסעיף 1.1.2 להלן ע"י אחד מצוות עובדי מחלקת קשרי הלקוחות (להלן - "שירות ליווי אישי"). שירות ליווי אישית יינתן בהרצליה מדיקל סנטר בלבד. וזאת ללא כל ההשתתפות העצמית.

1.1.2 המנוי יהא זכאי לקבל שירות ליווי אישי כמפורט להלן:

1.1.2.1 השרות יינתן אך ורק בעת אשפוז לצורך ניתוח (פעולה כירורגית הכוללת הרדמה חלקית או מלאה).

1.1.2.2 למנוי יתאם מראש, לפחות 10 ימי עסקים מראש, באמצעות מוקד השירות את מועד האשפוז.

1.1.2.3 המנוי יהיה זכאי לשרות ליווי אישי בזמן האשפוז מצוות דיילות קשרי לקוחות.

2. אשפוז בחדר פרטי

1. מנוי אשר יעבור ניתוח כירורגי בהרצליה מדיקל סנטר בלבד, ניתוח אשר כרוך באשפוז לילה, יהיה זכאי לשדרוג לחדר פרטי על בסיס מקום פנוי בבית החולים הרצליה מדיקל סנטר.

2. השירות יינתן בכפוף לתאום טלפוני מראש עם מוקד השרות 10 ימי עסקים בטרם מועד הניתוח והאשפוז כאמור.

3. מובהר, כי העברה לחדר פרטי כאמור תהיה כפוף לכך כי המנוי הסדיר את תשלום לחדר רגיל.

4. מובהר, כי שדרוג המנוי כאמור לחדר פרטי איננו כולל שרותי אחות לילה או כל עלות רפואית כל שהיא למעט השדרוג כאמור והכל בהתאם למקובל בבית החולים הרצליה מדיקל סנטר.

5. מובהר, כי השדרוג כאמור יהיה עד ל 3 ימי אשפוז בלבד ולא יותר מ 5 ימי אשפוז בשנה וללא צורך בהשתתפות עצמית .

6. הזכאות לקבלת שירות על פי סעיף זה תינתן לאחר תום 3 חודשים רציפים מהמועד הקובע, כאמור ממועד תחילת כתב השרות עבור כל מנוי.

3. מרפאות מומחים – הקדמת תורים

3.1 המנוי זכאי לתאום תור בתוך 14 ימי עסקים עם רופא ממוחה אשר פועל באמצעות הרצליה מדיקל סנטר בלבד .

3.2 המנוי יפנה למוקד השרות לצורך תאום תור .

3.3 מובהר, כי תשלום עבור שכ"ט של הרופא המומחה הינו על חשבון המנוי בלבד ואיננו כלול במסגרת כתב שרות זה .

4. אופן קבלת השירותים

4.1 נזקק מנוי לשירות על פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות של נותן השירות כמפורט להלן בסעיף 4.10, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו, וימסור כל מידע אחר שיידרש לשם ייעול מתן השירות.

4.2 מוקד השירות יתאם את מתן השירות הרלוונטי בין המנוי לבין נותן השירות.

4.3 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות של נותני השירות.

4.4 מוקד השירות יהא פעיל חמישה ימי עבודה בשבוע (יום א' ועד יום ה' כולל), במשך 8 שעות עבודה 09:00 – 16:00, למעט חגים, ערבי חג וכו' .

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

4.6 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 הבדיקה. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות הרלוונטי.

4.7 על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.

4.8 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.

4.9 בכל עניין הקשור בקבלת השירותים על פי כתב שירות זה, על המנוי לפנות תחילה למוקד השרות ולא לספק ישירות.

4.10 מוקד שירות לקוחות בטלפון – 072 224 8888

- 5. אחריות**
- 5.1 בריאות ישיר אינה אחראית לטיב השירותים הרפואיים ו/או האחרים הניתנים למנוי במסגרת כתב שירות זה. בריאות ישיר אינה אחראית לכל נזק, הפסד הוצאה או תוצאה אחרת שיגרמו למנוי ו/או לכל אחד אחר עקב בחירתו של המנוי ו/או הפנייתו לנותן השירות ו/או עקב מעשה או מחדל של הנ"ל ו/או הספק, לרבות בגין אי מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא.
- 5.2 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר כי בריאות ישיר אינה המעסיקה של הספק ו/או של נותני השירות, מרפאות, והיא לא תהא אחראית כלפי המנוי או כל מאן דהוא לרבות המנויים, בגין מעשים ו/או מחדלים של הספק ו/או נותני השירותים בכל מקרה ובכל עניין לרבות בגין אי מתן שירותים נשוא כתב שירות זה.
- 5.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בריאות ישיר והספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 5.3.1 איכות חוות הדעת של הרופא (להלן: "נותני השירותים"), ההתייעצויות והפרוצדורות הרפואיות נשוא כתב שירות זה.
- 5.3.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק לגוף או לרכוש או הפסד אובדן או תוצאה אחרת מכל מין ו/או סוג שהוא שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירותים, אם בשל מעשה או בשל מחדל, אם נזק ישיר או נזק עקיף.
- 5.3.3 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.
- 5.4 יובהר כי אין בהעברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות בכדי להוות קבלת המידע הרפואי בידי המבטחת.
- 5.5 בריאות ישיר תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגביל או להפסיק את אספקת אחד או יותר משירותי הסיוע הנוספים למנוי מסוים ו/או לכלל המנויים וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שתחול עליה החובה לנמק החלטתה זו. במקרה של ביטול, שינוי או הגבלת שירותי הסיוע-תמסור בריאות ישיר הודעה בכתב למנויים הזכאים לשירות וזאת תוך 30 יום לפני ביצוע השינוי. במקרה של ביטול שירות הסיוע-יעדכנו דמי המנוי בהתאם. ביטול שירות סיוע, בין אם ללקוח מסוים ובין לכלל הלקוחות, לא ישנה את יתר תנאי ההתקשרות.

- 6. דמי מנוי**
- 6.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע.
- 6.2 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, תהיה בריאות ישיר זכאית, מבלי לגרוע מכל סעד או זכות אחרים לגרום לכך שיעוכב כל תשלום ו/או טיפול במנויים עפ"י כתב שירות זה.
- 6.3 כתב שירות זה יהא בתוקף כל עוד משולמים דמי המנוי, ולגבי מנוי שהצטרף לכתב השירות בטרם הגיעו לגיל 18 – עד הגיעו לגיל 21.

תמורת תשלום דמי מנוי חודשים צמודים למדד המחירים לצרכן, יהיה זכאי המנוי לשירותים המפורטים להלן בכפוף לתנאים, להוראות המפורטים בנספח זה להלן.
תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:

- 6.3.1 דמי המנוי לא שולמו במועדם.
- 6.3.2 ביחס למנוי שצורף לכתב השירות בטרם הגיעו לגיל 18 – יפקע כתב השירות לגביו בהגיעו לגיל 21.
- 6.4 מובהר ומוסכם בזאת, כי החברה רשאית לבטל זכאותו של המנוי לשירותים על פי כתב שירות זה בכל עת ומכול סיבה שהיא בכפוף להודעה מוקדמת למנוי בת 30 ימים מראש ובכתב. ככל שיבוטל מתן השירות כאמור על ידי החברה, תבצע החברה עדכון לתשלום המשולם על ידי המנוי בהתאמה.
- 6.5 על אף האמור לעיל, במקרה של ביטול ו/או סיום ו/או פקיעת ההסכם שבין בריאות ישיר לבין הספק בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, רשאית בריאות ישיר להפסיק מתן השירותים על פי כתב שירות זה, לאחר שהודיעה על כך בכתב למנויים.
- 6.6 מובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תקפו 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 תקפו של כתב השירות, אך טרם קיבל את השירות בפועל, ולרבות במקרה שהמנוי התחיל בקבלת שירות נשוא כתב השירות לפני סיום תקפו אך לא השלימו.
- 7. שונות**
- 7.1 כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ, יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.
- 7.2 כל הודעה לבריאות ישיר תימסר בכתב.
- 8. מקום השיפוט**
- בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בתל אביב - יפו.

באמצעות נותן השירות מוקד שירות לקוחות בטלפון 072 224 8888