

א. מבוא	
1.	תמורת תשלום פרמיה, כאמור בדף פרטי הביטוח, יהיה זכאי המנוי לשירות בכפוף לתנאים, החריגים והסייגים בכתב שירות זה ובתנאים הכלליים לתוכניות ביטוח בריאות, כל עוד לא נאמר אחרת במסגרת כתב שירות זה. כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת, אשר תהא בתוקף בכפוף לתוקפה של תכנית הבסיס (אליה נלווה כתב שירות זה). המבטח יהיה משוחרר מכל התחייבויותיו על פי כתב שירות זה, אם תכנית הבסיס וכתב שירות זה לא היו בתוקפם המלא במועד קבלת השירות בפועל.
2.	כל האמור בכתב שירות זה בלשון יחיד, משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר, משמעו גם בלשון נקבה, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.
3.	כתורות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמנה לצורך פרשנות.
ב. הגדרות	
בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:	
1. החברה	הפניקס חברה לביטוח בע"מ
2. תכנית בסיס	תכנית ביטוח בריאות תקפה אשר הופקה ע"י החברה, אשר כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת הנלווית לה.
3. נותן השירות	פמי פרמיום בע"מ או כל נותן שירות אחר כפי שייקבע על ידי החברה.
4. אתר אינטרנט של נותן השירות	www.femi.com או כל אתר אחר עליו הודיעה החברה למנויים.
5. "השירות" או "השירותים"	השירותים המפורטים בסעיף ה' שלהלן, הניתנים בהתאם למפורט בסעיף ה' שלהלן ועל פי הוראותיו, חריגיו ותנאיו של כתב השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
6. המועד הקובע	מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף פרטי הפוליסה.
7. תקופת המתנה	תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ונמשכת 30 יום. יובהר כי המנוי מחויב בתשלום דמי המנוי בתקופת המתנה אולם אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלכה. תקופת המתנה תחול על כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחל מחדש בכל פעם שבה יצורף המנוי לכתב שירות זה מחדש, במקרה בו המנוי הצטרף לתקופות שירות בלתי רצופות.
8. דמי השתתפות	סכומים שהמנוי מחויב לשאת בהם בעצמו, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות לנותן השירות, כפי שיוורה לו המוקד.
9. מנוי	המבוטח אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמי שרכש כתב שירות זה.
10. יעוץ מקוון	שיחת יעוץ באמצעות שימוש בטכנולוגיה אינטרנטית המעבירה קול ותמונה חזותית באמצעותה ינהל המנוי שיחה עם הרופא מטעם נותן השירות לצורך קבלת השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
11. רופא	מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרנר ורופא שיניים.
12. רופא מומחה	רופא שהוסמך לעבוד בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ואשר שמו כלול ברשימת הרופאים המומחים באותו תחום לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים (אישור תואר מומחה ובחינות), התשל"ג-1973, או לפי כל תקנה.
13. רופא מומחה בהסכם	רופא מומחה עמו קשור נותן השירות בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד לצורך קבלת השירות. רשימת נותני השירות שבהסכם מפורטת באתר האינטרנט של נותן השירות.
14. בית חולים	מוסד רפואי בעל רישיון תקף מהרשויות המוסמכות כבית חולים, המורשה לביצוע השירות הרפואי אותו קיבל המבוטח המכוסה עפ"י הפוליסה.
15. "מוקד שירות לקוחות" או המוקד	קו טלפון שיפעיל נותן השירות בעבור המנויים, שבאמצעותו יופנו המנויים לרופא מומחה בהסכם לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. בטלפון 08-39-50-700-1.
16. יום עסקים	ימים א'-ה' בין השעות 08:00 בבוקר ל 18:00 בערב, למעט ימי חג וערבי חג.
ג. תנאים מהותיים בכתב שירות זה	
1.	מובהר, כי המידע הרפואי ו/או הייעוציים הרפואיים שיינתנו בכתב שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על-ידי המנוי ו/או הורי הקטין המנוי במהלך השיחה, ובהתבסס על מידע זה בלבד.

<p>2. מובהר, כי בכל מקרה של בעיה דחופה, מצב חירום רפואי, או מצב מצוקה (גופנית או נפשית) על המנוי לפנות באופן מיידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר לרבות שירותי רפואה דחופה.</p>	
<p>3. המנוי מודע לכך שאין ביעוץ המקוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.</p>	
<p>ד. שמירה על פרטיות בעת קבלת שירות</p>	
<p>1. המנוי מודע לכך כי עליו לוודא כי פנייתו נעשית באמצעות תקשורת מאובטחת בנקודת הקצה שלו ואם לא יעשה כן, המידע שמוחלף עלול להיות חשוף.</p>	
<p>2. המנוי מודע לכך שעליו לדאוג לשמירת המידע הרפואי אותו הוא מוסר וכן לכך שלא ייחשף לעיניהם של אחרים אשר עשויים להיות עמו בחדר ו/או להימצא בקרבתו ו/או אשר באפשרותם להיכנס למערכות המידע וכי מניעת כל חשיפה של מידע כאמור הינה באחריותו המלאה.</p>	
<p>3. על המנוי בתום כל שימוש (באופן מלא או זמני) מוטלת האחריות הבלעדית להסיר מהאמצעי בו השתמש (מחשב ו/או מכשיר טלפון סלולרי) את המידע ו/או נתוני הזיהוי וכן כל נתון אחר אשר עלול לאפשר חשיפה של המידע למי שאינו מורשה לכך.</p>	
<p>ה. פירוט השירותים</p>	
<p>1 קבלת ייעוץ רפואי מקוון, באמצעות רופאים מומחים שבהסכם, אשר בהכשרתם הינם רופאים מומחים, מנהלי מחלקות, סגני מנהלי מחלקות, מנהלי יחידה, סגני מנהלי יחידה ופרופסורים לרפואה כמפורט להלן:</p>	
<p>1.1 במסגרת השירות יהא זכאי המנוי להתיעצויות מקוונות ללא הגבלה ולאחר תקופת המתנה הממוינת בסעיף (7) לעיל.</p>	
<p>1.2 השירות יינתן באמצעות רופא מומחה שבהסכם בתחומי הרפואה בהתמחויות המפורטות להלן: כירורגית לב/חזה/כללי, נירוכירורגיה, רפואת כאב, אורטופדיה, נירולוגיה, אורולוגיה, נפרולוגיה, קרדיולוגיה, ראומטולוגיה, רדיאלוגיה, אונקולוגיה, המטולוגיה, אנדוקרינולוגיה, גסטרואנטרולוגיה, עיניים, א.א.ג, ריאות, רפואת עור ומין, אלרגולוגיה, גנטיקה, גניקולוגיה, רפואה זיהומית, גריאטריה, פסיכיאטריה (ילדים/בוגרים).</p>	
<p>1.3 תיאום מועד הייעוץ יבוצע תוך יום עסקים אחד ממועד קבלת הפנייה למוקד וקבלת הייעוץ בפועל תתבצע עד 5 ימי עסקים ממועד התאום כאמור.</p>	
<p>1.4 עבור כל שיחת ייעוץ, ישלם המנוי דמי השתתפות בסך 120 ₪. דמי ההשתתפות ישולמו לנותן השירות טרם קבלת השירות בפועל באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות העברה בנקאית.</p>	
<p>1.5 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.</p>	
<p>1.6 השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסכם בלבד והמנוי אינו זכאי לקבלת שירותי ייעוץ על פי כתב שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.</p>	
<p>1.7 הרופא המומחה שבהסכם רשאי, לפי שיקול דעתו מבלי שתשמע כל טענה כנגדו להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מתאימות למתן ייעוץ מקוון וכי הוא ממליץ למנוי לפנות למטפל אשר יפגש עימו פנים מול פנים.</p>	
<p>1.8 בתום שיחת הייעוץ המקוונת עם הרופא המומחה כאמור לעיל, יקבל המנוי סיכום יעוץ באמצעות דוא"ל ו/או פקס ו/או כל אמצעי אלקטרוני אחר אחת או יותר מהמלצות המפורטות להלן והכל בהתאם לצורך ולמקרה הרפואי שבגינן פנה המנוי לקבלת השירות: 1.8.1. מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואי ממנה סובל המנוי. 1.8.2. הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה. 1.8.3. המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.</p>	
<p>1.9 יובהר כי השירותים אינם כוללים את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ.</p>	
<p>2. קבלת ייעוץ רפואי מקוון מרופא מייעץ כללי בתחומי רפואת משפחה וילדים</p>	
<p>2.1 במסגרת השירות יהא זכאי המנוי להתיעצויות מקוונות ללא הגבלה, ללא תקופת המתנה וללא תשלום דמי השתתפות.</p>	
<p>2.2 השירות יינתן באמצעות רופא שבהסכם בתחומי רפואת משפחה וילדים. ותוך 90 דקות ממועד הפניה למוקד.</p>	
<p>2.3 השירות יינתן במועדים המפורטים להלן בלבד: 2.3.1. בכל יום, למעט יום כיפור: החל מהשעה 19:00 בערב ועד לשעה 07:00 בבוקר למחרת. 2.3.2. ביום כיפור החל משעתיים מצאת החג ועד שעה 07:00 בבוקר למחרת.</p>	
<p>2.4 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.</p>	
<p>2.5 השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסכם בלבד והמנוי אינו זכאי לקבלת שירותי ייעוץ על פי כתב שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.</p>	
<p>2.6 הרופא המומחה שבהסכם רשאי, לפי שיקול דעתו מבלי שתשמע כל טענה כנגדו להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מתאימות למתן ייעוץ מקוון וכי הוא ממליץ למנוי לפנות למטפל אשר יפגש עמו פנים מול פנים.</p>	

<p>2.7 בתום שיחת הייעוץ המקוונת עם הרופא המומחה כאמור לעיל, יקבל המנוי או הורי הקטין המנוי סיכום יעוץ באמצעות דוא"ל ו/או פקס ו/או כל אמצעי אלקטרוני אחר אחת או יותר מהמלצות המפורטות להלן והכל בהתאם לצורך ולמקרה הרפואי שבגינו פנה המנוי לקבל השירות:</p> <p>2.7.1. מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואי ממנה סובל המנוי.</p> <p>2.7.2. הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.</p> <p>2.7.3. המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.</p>	<p>2.7</p>
<p>2.8 יובהר כי השירותים אינם כוללים את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ.</p>	<p>2.8</p>
<p>1. אופן קבלת השירותים ותנאים כללים</p>	
<p>1. נזקק המנוי לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד בטלפון 83-39-50-700-1 וימסור את הפרטים הנדרשים לזיהויו למתן השירות ככל שיתבקש.</p>	<p>1</p>
<p>2. לצורך קבלת שירותי הייעוץ המקוון, על המנוי להעביר למוקד את כל המסמכים הרפואיים הרלוונטיים המצויים ברשותו וזאת תוך 24 שעות, לכל המאוחר, טרם מועד התיאום שנקבע עבורו לצורך הייעוץ המקוון עם הרופא המומחה. יובהר כי סעיף זה הינו תנאי מהותי לאפקטיביות הייעוץ הרפואי.</p>	<p>2</p>
<p>3. את המסמכים הרפואיים כאמור לעיל יוכל המנוי לשלוח לנותן השירות באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקס ו/או לחילופין באמצעות שירותי איסוף מידע באמצעות רופא מטעם נותן השירות אשר יגיע לבית המנוי ויבצע את הפעולות הבאות:</p> <p>3.1 קבלת הסיפור הרפואי, נטילת תרופות כן/לא ואילו כולל תדירות ותיעודו לצורך העברה לרופא המומחה.</p> <p>3.2 מילוי טופס איסוף חומר רפואי (באמצעות תיעוד: cd / פיענוחים / בדיקות מעבדה/ צילומים וכו').</p> <p>3.3 ריכוז החומר במעטפה מאובטחת והחתמת המנוי.</p> <p>3.3 בגין העברת המידע הרפואי באמצעות שירותי איסוף מידע ישלם המנוי דמי השתתפות בסך 90 ₪ למשלוח.</p>	<p>3</p>
<p>4. המוקד יהא פעיל לקבלת פניות המנויים בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.</p>	<p>4</p>
<p>5. במקרה שהמנוי יבקש לבטל את התיאום לשיחת הייעוץ אשר נקבעה לו, יודיע על כך המנוי למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ- 24 שעות טרם שיחת הייעוץ בפועל. לא בוטל התיאום כאמור, יישא המנוי במלא דמי ההשתתפות כאמור בסעיף 1.4 לעיל.</p>	<p>5</p>
<p>2. קבלת השירותים בעת שירות צבאי</p>	
<p>מובהר בזאת כי ההוראות החלות על המנוי, על-ידי שלטונות הצבא, בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), אשר עלולות להגביל את המנוי או למנוע ממנו קבלת שירותים על-פי כתב שירות זה, הן באחריות המנוי בלבד.</p>	
<p>ח. אחריות החברה ו/או נותן השירות</p>	
<p>1. נותן השירות מתחייב כי:</p> <p>1.1. השירות יינתן על ידי גורמים מקצועיים, ורלוונטיים לסוג השירות, לפי העניין, כנדרש בחוק.</p> <p>1.2. תתקיים עם המנויים תקשורת יעילה וזמינה לפי המפורט בסעיף 3 לעיל.</p>	<p>1</p>
<p>ט. הגבלת אחריות החברה ו/או נותן השירות</p>	
<p>1. החברה ו/או נותן השירות אינם אחראים לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:</p> <p>1.1 הוצאות שהוציא מנוי עבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.</p> <p>1.2 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.</p> <p>1.3 אירועים הנובעים ממגבלות המערכת הטכנולוגית בתחומי השירות לרבות בתחומי השמירה על הפרטיות והחיסיון הרפואי לרבות בגין כשל תקשורתי, חדירת גורמים בלתי מוסמכים וניתוק פתאומי של התקשורת.</p>	<p>1</p>
<p>י. תוקפו של כתב שירות זה</p>	
<p>1. כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע. תקופת הביטוח הינה לשנתיים ומתחדש כל שנתיים בהתאם לתנאים הכלליים לתוכניות ביטוח בריאות הנלווים לכתב שירות זה.</p>	<p>1</p>
<p>2. תוקפו של כתב השירות יפוג מאליו, אם תפוג תקופה של תכנית הבסיס אליה נלווה כתב שירות זה.</p>	<p>2</p>
<p>3. מבלי לגרוע מהאמור מסעיף 2, תוקפו של כתב שירות זה יהיה למשך כל תקופת תכנית הבסיס של המנוי, לרבות באם תחודש תכנית הבסיס של המנוי לתקופות נוספות. תנאי החידוש יהיו כאמור בתנאים הכלליים של התוכנית הבסיסית.</p>	<p>3</p>
<p>4. החברה רשאית לבטל את כתב השירות לכלל המנויים בהודעה בכתב, במידה והסכם ההתקשרות עם נותן השירות הסתיים והחברה לא מצאה נותן שירות חלופי ובכפוף לאישור המפקח על הביטוח.</p>	<p>4</p>
<p>5. ביטול כתב השירות יהא בהתאם להוראות כתב השירות ובהתאם להוראות תכנית הבסיס אליה נלווה כתב השירות ולהוראות הדין.</p>	<p>5</p>

6.	מובהר כי מקום בו התנאים בכתב השירות יסתרו את התנאים בתכנית הבסיס, יגברו ויחולו תנאי כתב שירות זה על אף האמור בתכנית הבסיס.
7.	המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו באופן מיידי מרגע קבלת הודעת הביטול בחברה. המנוי יהיה זכאי להחזר יחסי מדמי כתב השירות ששילם בגין החודש בו בוטל כתב השירות, בגובה יתרת החודש שלאחר קבלת הודעת הביטול בחברה.
8.	להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים טרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, יהיה המנוי זכאי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.
9.	מובהר כי בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני כניסת ביטול כתב השירות לתוקף.
יא. דמי מנוי	
1.	שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.
2.	המנוי ישלם לחברה את דמי המנוי מראש, במועדים ודרכי התשלום שהוסכמו עם החברה. למען הסר ספק, דמי מנוי ישולמו החל מהמועד הקובע, גם במהלכה של תקופת המתנה.
3.	אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי: 3.1 לא שולמו דמי המנוי או חלק מהם במועדם ולא שולמו גם בתוך 15 ימים לאחר שהחברה דרשה מן המנוי בכתב לשלם, רשאית החברה להודיע למנוי בכתב כי כתב השירות יבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא ישולם לפני כן.
יב. תנאי הצמדה	
1.	כל הסכומים הנוגעים לכתב השירות, לרבות דמי המנוי ודמי ההשתתפות, יהיו צמודים למדד ויעלו בהתאם ליחס שבין המדד החדש למדד הבסיס.
2. המדד	משמעו מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מפעם לפעם, וכולל אותו מדד אף אם יפרסם אותו גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומו, אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ואם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיפרסם גוף או מוסד כאמור, ואותו גוף או מוסד לא יקבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, ייקבע היחס האמור על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
3. מדד הבסיס	המדד מדד חודש ינואר 2016 אשר פורסם ביום 15/02/2016 ועומד על 12169 נקודות
יג. שונות	
1.	הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
2.	המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
3.	כל הודעה ו/או הצהרה לחברה ו/או למי מטעמה תימסר בכתב.
4.	התחייבויות על פי כתב שירות זה, בכל הקשור לתשלומים על פיו, חלות על המתקשר בכתב השירות ו/או על הגורם המשלם ו/או על המנוי בעצמו או באמצעות אפוטרופוס.
יד. מקום השיפוט והדין	
בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל והדין החל הנו דיני מדינת ישראל בלבד.	