

מוקד טלפוני למידע תרופתי וייעוץ פסיכולוגי

כתב שירות

1. **הגדרות**
- 1.1 בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות הנתונה להם לצידם:
- 1.1.1 **"המבטחת"** - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
- 1.1.2 **"יורופ אסיסטנס"** - חברת יורופ אסיסטנס ישראל בע"מ.
- 1.1.1 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח בריאות של המבטחת, הכוללת כתב שירות למוקד טלפוני למידע תרופתי והתייעצות פסיכולוגית.
- 1.1.3 **"מבוטח"** - אדם ו/או בן/בת זוג ו/או ילדיהם עד גיל 18 המתגוררים עמם, אשר שמם נקוב בדף פרטי הביטוח של פוליסת הביטוח.
- 1.1.4 **"המנוי" או "המשפחה המנויה"** - מבוטח הזכאי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה.
- 1.1.5 **"המוקד"** - מוקד טלפוני ארצי המופעל ע"י יורופ אסיסטנס 24 שעות ביממה.
- 1.1.6 **"מדד הבסיס"** - מדד חודש פברואר 2004 אשר פורסם ביום 15.03.04.
- 1.1.7 **"נותן השירות"** - רופא, פסיכולוג או פרמקולוג אשר התקשר עם יורופ אסיסטנס ו/או עם נותן שירותים מטעמה בהסכם למתן מידע טלפוני למנוי.
2. **השירות**
- 2.1 המנוי יהיה זכאי לקבל שירותי מידע ושירותים נוספים כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד (להלן – "השירותים").
- 2.1.1 **שירותי מידע תרופתי** - מידע טלפוני כללי בתחום הטיפולים התרופתיים, יינתנו על פי העניין ע"י רופא נשים ו/או ילדים ו/או משפחה ו/או פרמקולוג הרשאים לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 2.1.2 **שירות פסיכולוגי – "קו חם"** - סיוע פסיכולוגי טלפוני בנושאי ילדים, נשים ומשפחה, יינתנו על ידי פסיכולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 2.2 המוקד הטלפוני יפעל לקבלת הקריאות על פי כתב שירות זה, בדיקת זכאות הפונה לקבל את השירותים ויצירת קשר בין הפונה לבין אחד מנותני השירותים המפורטים בסעיפים 2.1.1 – 2.1.2 לעיל.
- 2.3 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
3. **היקף השירות**
- 3.1 מובהר במפורש, כי השירותים הינם שירותי מידע בלבד, ללא פגישה פנים מול פנים עם נותן השירות, והם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות לעניין האפשרות ליתן אותם במסגרת שיחה טלפונית וללא כל בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע שיחה טלפונית עם נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה של המנוי, יודיע זאת לפונה נותן השירות עצמו.
- 2.3.2 נזקק המנוי לשירות כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר תעודת זהות ומספר הטלפון בו ניתן להשיגו. מוקד השירות יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי בהקדם האפשרי ובניבוי העניין ובכל מקרה לא יאוחר משתי שעות פעילות, וזאת לאחר שיוודא, כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
4. **כללי**
- 4.1 נזקק המנוי לשירות כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר תעודת זהות ומספר הטלפון בו ניתן להשיגו. מוקד השירות יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי בהקדם האפשרי ובניבוי העניין ובכל מקרה לא יאוחר משתי שעות פעילות, וזאת לאחר שיוודא, כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
- 4.2 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנוי למוקד.
- 4.3 על אף האמור בכתב שירות זה, יורופ אסיסטנס ו/או מי מטעמה שיתן את השירות או יארגן אותו, לא תהיה מחויבת על פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי בנותני שירות או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות יורופ אסיסטנס למונעו.
- 4.4 מחויבותה של יורופ אסיסטנס ו/או מי מטעמה שיתן את השירות או יארגן אותו, (למעט נותן השירות בפועל) כלפי המנוי בטיפול הפנייה של מנוי לקבלת השירות תסתיים במקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 4.5.1 קישור המנוי לנותן השירות הרלוונטי.
- 4.5.2 ביטול הפנייה לקבלת השירות ע"י הודעת המנוי למוקד.
- 4.6 האחריות בגין איכות השירות ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן השירות הרלוונטי בלבד ויורופ אסיסטנס ו/או מי מטעמה שיתן את השירות או יארגן את השירות מטעם יורופ אסיסטנס (למעט נותן השירות בפועל), לא יהיו אחראים בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 4.6.1 איכות השירות נשוא כתב שירות זה.
- 4.6.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
- 4.6.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
- 4.7 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי נותן השירות שיתן בפועל את השירות, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למנוי או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן השירות, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי יורופ אסיסטנס ישראל ו/או מי מטעמה שיתן את השירות או יארגן אותו

אינם המעסיקים של נותני השירות, והם לא אחראים כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.
8.4. בכל מקרה הקשור בקבלת השירותים על פי כתב שירות זה על המנוי לפנות תחילה למוקד.

5. תקופת תוקפו של כתב השירות

- 5.1. כתב שירות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפו של השירות בפוליסת הביטוח.
- 5.2. בכפוף לאמור בסעיפים 5.3 - 5.4 להלן, תוקף כתב השירות יהיה 12 חודשים ממועד תחילת תוקפה של פוליסת הביטוח, והוא יחודש אוטומטית לתקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת, ללא צורך בהצהרת בריאות, או בדיקה רפואית, יהא מצבו הרפואי של המנוי אשר יהא, אלא אם כן יוחלט על ידי המנוי ו/או חברת הביטוח שלא לחדשו.
- 5.3. הודיעה חברת הביטוח ליורופ אסיסטנס, כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של יורופ אסיסטנס למנוי.
- 5.4. במקרה של ביטול ההסכם שבין חברת הביטוח ליורופ אסיסטנס בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה, תהא יורופ אסיסטנס רשאית לבטל את מתן השירותים על פי כתב שירות זה מיידית מבלי שתהא מחוייבת ליתן הודעה כלשהי למנוי בקשר לכך.
- 5.5. במקרה של ביטול כתב השירות יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה.

6. סמכות השיפוט

בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת בתל-אביב-יפו.