

## כתב שירות - מוקד וטרינרי

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צויין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

1. בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת לצידם:
  - 1.1 "מבצע השירות" - חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם אחר מטעמה.
  - 1.2 "החברה" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
  - 1.3 "פוליסת הביטוח" - פוליסת הביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולה בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים עפ"י כתב שירות זה.
  - 1.4 "מבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
  - 1.5 "רופא וטרינר" - בעל רישיון לעסוק ברפואה וטרינרית במדינת ישראל.
  - 1.6 "חיות מחמד" - כלבים, חתולים, ציפורים ומכרסמים.
  - 1.7 "מוקד השירות" - מוקד טלפוני ארצי, המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235.
2. השירות
  - 2.1 המבוטח יהיה זכאי לקבל את השירותים המפורטים להלן מרופא וטרינר, במרפאתו של הוטרינר, וזאת על פי הפניה של המוקד.
  - 2.2 המבוטח יהא זכאי לקבל שירות רפואי וטרינרי לחיית המחמד שבבעלותו כמפורט להלן, ושירותים אלה בלבד:
    - 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהבעלים של חיית המחמד.
    - 2.2.2 בדיקה גופנית של חיית מחמד, לרבות שימוש במכשירי עזר כגון: סטטוסקופ, מד חום.
    - הכל כפי שיידרש ע"פ שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
    - 2.2.3 קביעת אבחנה רפואית.
    - 2.2.4 קבלת תרופות ראשוניות לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
    - 2.2.4 קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
    - 2.2.5 הפניית חיית המחמד לחדר מיון בבית חולים לבעלי חיים, לפי שיקול דעתו המקצועי של הוטרינר.
  - 2.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, מובהר, כי השירות לא כולל: זריקות, חיסונים, התערבות כירורגית, ניתוחים בדיקות, צילומי רנטגן, טיפולים קוסמטיים, טיפולי שיניים ותרבויות מעבדה.
  - 2.3 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר.
  - 2.4 השימוש בשירות מוגבל לעד 4 פעמים בשנה.
  - 2.4 מובהר בזאת כי לא ינתנו החזרים כספיים למבוטחים אשר פנו לקבלת שירותים שלא באמצעות מוקד שחר אסיסטנס.
3. כללי
  - 3.1 השירות על פי כתב שירות זה ינתן בימים א'-ה' שאינם ימי חג, מהשעה 08:00 עד 19:00 בימי ו' וערבי חג, השירות ינתן מהשעה 08:00 עד 13:00.
  - 3.2 במקרי חרום ניתן לפנות למוקד גם במועדים החורגים מהמפורט בסעיף 3.1 לעיל, ובמידה ויהא רופא וטרינר באזור מגוריו של המבוטח, הזמין לתת את השירות, ינתן השירות גם במועדים החורגים מהאמור לעיל, כנגד תשלום דמי שירות מוגדלים כמפורט להלן.
  - 3.3 בכל מקרה השירות לא ינתן בערב יום כיפור וביום כיפור עד שעתיים לאחר תום הצום.
  - 3.3 נזקק המבוטח לשירות כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד לפי מספר הטלפון המצויין לעיל יזדהה בשמו, כתובתו, מס' פוליסת הביטוח שלו (אם ידוע).
  - 3.4 השירות ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
  - 3.5 השירות ינתן במרפאה של הרופא הוטרינר, כשהמבוטח יגיע אליה עם חיית המחמד בעצמו ועל חשבונו, בכפוף לאמור בסעיף 2.3 לעיל.
  - 3.6 עם תום מתן השירות יחתום המבוטח על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר כי הרופא הוטרינר נתן את השירות.
  - 3.7 במקרה שהמבוטח יבקש לבטל את פנייתו לקבלת השירות, יודיע על כך המבוטח למוקד. למען הסר ספק מובהר, כי על המבוטח להודיע למוקד על ביטול פנייתו, גם אם מסר על ביטול הפנייה לרופא הוטרינר שיצר עמו קשר טלפוני.

- 3.8 על אף האמור בכתב שרות זה, שחר אסיסטנס לא תהא מחוייבת ליתן את השרות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים וטרנירים או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות שחר אסיסטנס למונעו.
- 3.9 מחוייבותה של שחר אסיסטנס כלפי המבוטח בטיפול בפנייה של מבוטח לקבלת השרות תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 3.9.1 הפניית המבוטח לרופא וטרניר וקבלת השירות על ידו עם מתן האישור כנזכר בסעיף 3.6.
- 3.9.2 ביטול הפנייה לקבלת השרות ע"י הודעת מבוטח למוקד.
- 3.10 **האחריות בגין איכות השרות ו/או בגין רשלנות רפואית תחול על הרופא הוטרניר הרלוונטי בלבד ושחר אסיסטנס לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:**
- 3.10.1 איכות הטיפול נשוא כתב שרות זה.
- 3.10.2 כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או לכל אדם אחר בקשר עם מתן השרות נשוא כתב שרות זה על ידי הוטרניר.
- 3.10.3 **הוצאות שהוציא המבוטח עבור טיפול, החורג מהשרות המפורט בסעיף 2.2 לכתב שרות זה.**
- 3.11 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הרופא הוטרניר שיתן בפועל את השרות, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למבוטח או כל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן השרות, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי שחר אסיסטנס ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של הרופאים הוטרנירים והן לא תהיינה אחראיות כלפי מבוטח כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.
4. **השתתפות עצמית**  
המבוטח ישלם ישירות לרופא הוטרניר, שביצע את השרות, השתתפות עצמית בסכום של 109 ש"ח (מאה ותשע ש"ח) כולל מע"מ, בגין כל חיית מחמד, אשר ניתן לה השירות. הסכום האמור עדכני ליום, 1.7.04 והוא יעודכן בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן. במקרה של אי תשלום דמי השרות על ידי המבוטח, תהא נתנת השירות זכאית להפסיק ליתן את השרות למבוטח לאחר שנתנה למבוטח הודעה בכתב על כך. במידה ויחול שינוי בשיעור במע"מ יעודכנו דמי השירות בהתאם. המבוטח ישלם ישירות לרופא הוטרניר תמורה בגין תרופה בבקבוקים ו/או בגין זריקות ו/או בגין תרופה באמפולות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו ע"י הרופא הוטרניר.
5. **תקופת תוקפו של כתב השירות**  
כתב שרות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח. הודיעה חברת הביטוח לשחר אסיסטנס כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שרות זה, וזאת ללא כל הודעה של שחר אסיסטנס למבוטח.
6. **סמכות השיפוט**  
בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שרות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

**מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440**