

## כתב שירות

תמורת תשלום דמי מנוי, יהיה זכאי המנוי לשירותים המפורטים להלן בכפוף לתנאים, להוראות המפורטים בנספח זה להלן. כתב שרות זה מהווה חלק בלתי נפרד ממכתב ההצטרפות לו צורף.

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם:

1. "החברה" – הראל גמל, עתידית קופות גמל.
  2. "מנוי" – עמית אשר הצטרף לכתב השרות ע"י החברה ואשר שולמו לספק בגינו דמי המנוי במלואם.
  3. "מכתב ההצטרפות" – דף המעיד על קבלתו של העמית לקופת הגמל
  4. "דמי מנוי" – הסכומים המשולמים מדי חודש כתנאי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.
  5. "עמית" – עמית בקופת הגמל.
  6. "קופת גמל" – קופת גמל בניהול החברות הראל גמל ועתידית גמל
  7. "הספק" – פמי פרימיום בע"מ או נותן שירות אחר שמונה על ידי החברה ליתן השירותים על פי כתב שירות זה.
  8. "מרפאות הסדר" – מרפאות עימן התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
  9. "רופא" – שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כמומחה בתחום רפואי מסוים ושמך כלול ברשימת הרופאים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים התשל"ג – 1973.
  10. "רופאי הסכם" – רופאים עמם התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
  11. "מכונני הסדר" – מכונים עמם התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
  12. "נותני השירות" – מרפאות הסדר, מכונני הסדר ורופאי הסכם.
  13. "מטפל" – פסיכולוג קליני או חינוכי, או עובד סוציאלי בוגר בית הספר לפסיכותרפיה בעל תעודת עיסוק כמטפל על פי דיני ישראל
  14. "מצבי טרום סיעודי" – מנוי אשר הוכר ע"י עובדת סוציאלית כזכאי לשירות, על פי המבחנים התפקודיים הקובעים לזכאות בהתאם לחוק הסיעוד.
  15. מצב סיעודי - אחד משני האירועים המצוינים להלן:
    - 15.1.1. אירוע א'. מצב בריאות ותפקוד ירודים של מנוי כתוצאה ממחלה, תאונה או ליקוי בריאותי, אשר בגינו הוא אינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי (לפחות 50% מהפעולה), של לפחות 3 מתוך 6 הפעולות הבאות או של לפחות 2 מתוך 6 הפעולות הבאות ובתנאי מפורש שאחת מהן היא לשלוט על הסוגרים:
1. לקום ולשכב
- יכולתו העצמאית של המנוי לעבור ממצב שכיבה לישיבה ו/או לקום מכסא, כולל ביצוע פעולה זו מכסא גלגלים ו/או ממיטה.
2. להתלבש ולהתפשט

יכולתו העצמאית של מנוי ללבוש ו/או לפשוט פרטי לבוש מכל סוג ובכלל זה לחבר ו/או להרכיב חגורה רפואית ו/או גפה מלאכותית.

### 3. להתרחץ

יכולתו העצמאית של מנוי להתרחץ באמבטיה, להתקלח במקלחת או בכל דרך מקובלת, כולל פעולת הכניסה והיציאה לאמבטיה או למקלחת.

### 4. לאכול ולשתות

יכולתו העצמאית של מנוי להזין את גופו, בכל דרך או אמצעי (כולל שתייה ולא אכילה בעזרת קש), לאחר שהמזון הוכן עבורו והוגש לו.

### 5. לשלוט על הסוגרים

יכולתו העצמאית של המנוי לשלוט על פעולת המעיים ו/או על פעולת השתן. אי שליטה על אחת מפעולות אלה אשר משמעה למשל: שימוש קבוע בסטומה או בקטטר בשלפוחית השתן, או שימוש קבוע בחיתולים או בסופגנים למיניהם, יחשב כאי שליטה על הסוגרים.

### 6. ניידות

יכולתו העצמאית של מנוי לנוע ממקום למקום. ביצוע פעולה זו באופן עצמאי וללא עזרת הזולת תוך העזרות בקביים ו/או במקל ו/או בהליכון, לא תחשב כפגיעה ביכולת העצמאית של המנוי לנוע. ריתוק למיטה או ריתוק לכסא גלגלים, יחשב כאי יכולתו העצמאית של המנוי לנוע.

15.2 **אירוע ב'.** מצב בריאות ותפקוד ירודים של מנוי אשר עקב **"תשישות נפש"** שנקבע על-ידי רופא מומחה בתחום. לעניין זה, "תשישות נפש" - פגיעה בפעילותו הקוגניטיבית של המנוי וירידה ביכולתו האינטלקטואלית, הכוללת ליקוי בתובנה ובשיפוט, ירידה בזיכרון לטווח ארוך ו/או קצר וחוסר התמצאות במקום ובזמן הדורשים השגחה במרבית שעות היממה על-פי קביעת רופא מומחה בתחום, שסיבתה במצב בריאותי כגון: אלצהיימר, או בצורות דמנטיות שונות.

16. **"מוקד השירות"** - קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו יווסתו פניות המנויים לנוותני השירות לשם קבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.

### מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-5688502

על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים – בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השירות שיודיע על מספר הטלפון החדש.

17. **"מוקד מידע"**: מוקד נותן השירות המתופעל ומנוהל על ידי נותן השירות הקבלן ומאויש על ידי צוות רפואי אשר באמצעותו ניתן ייעוץ, מידע והכוונה רפואית ו/או פרה-רפואית.

מוקד המידע יפעל בימים א' - ה', שאינם ערבי חג או חג, בין השעות 8:00 עד 17:00, ובימי ו' וערבי חג - בין השעות 8:00 עד 14:00.

18. **"המועד הקובע"** – מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה לגבי מנוי, כפי שמופיע במכתב ההצטרפות.

19. **"השתתפות עצמית"** – סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים ע"פ כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי ישירות לספק או לנותן השירות לפי קביעת הספק ובשום מקרה ואופן שלא באמצעות קופת הגמל.

## ב. היקף השירותים

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

### 1. מוקד ייעוץ טלפוני

- מוקד למתן ייעוץ רפואי
- מוקד למתן ייעוץ בתחום התחזוקה
- מיצוי זכויות - שירות מידע אובייקטיבי למימוש זכויות המנוי מהקופות והשב"נ

### 2. שירותים

- פמלי סיעוד
- ידי זהב
  - i. חירום מים
  - ii. חירום חשמל
  - iii. פריצת מנעולים
  - iv. שירות תיקונים

### 1. מוקד ייעוץ טלפוני ברפואת מומחים:

1.1.1. המנוי יהא זכאי לקבלת ייעוץ טלפוני, 24 שעות ביממה באמצעות רופא מומחה בנושאים הבאים:

1.1.1.1. שירותי מידע ברפואת ילדים - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת ילדים על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים.

1.1.1.2. שירותי מידע ברפואת משפחה - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת משפחה על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה.

1.1.1.3. שירותי מידע ברפואת נשים - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת נשים על ידי רופא מומחה ברפואת נשים

1.1.1.4. שירותי מידע ברפואה גריאטרית - מתן מידע טלפוני כללי בתחום הגריאטריה, על ידי רופא מומחה ברפואה גריאטרית.

1.2. מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בסעיף זה הינם שירותי מידע טלפוני 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.

- 1.3. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה יהיה זכאי המנוי לשיחה טלפונית עם נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה, יודיע זאת נותן השירות למנוי הפונה.
- 1.4. מובהר, כי שירותי הייעוץ אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים אל פנים, בכל מקום בו דרושה התייעצות כזו.
- 1.5. מוקד השירות יופעל לקבלת פניות של מנויים לקבלת שירותי יעוץ על פי כתב שירות זה במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה למעט יום כיפור.
- 1.6. שירותי יעוץ יינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ 60 דקות ממועד הפנייה של המנוי למוקד השירות.

## 2. מוקד ייעוץ טלפוני בתחום התחזוקה:

- 2.1. המנוי יהא זכאי לקבלת שירותי ייעוץ טלפוני באמצעות איש תחזוקה מקצועי בתחומים הבאים:
- 2.1.1. בתחום בעיות הצנרת
- 2.1.2. בתחום בעיות החשמל
- 2.1.3. בכל בעיה אחרת המצריכה ייעוץ עם איש מקצוע בתחום תחזוקת הבית.
- 2.2. מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בסעיף זה הינם שירותי מידע טלפוני 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.
- 2.3. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה יהיה זכאי המנוי לשיחה טלפונית עם נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה, יודיע זאת נותן השירות למנוי הפונה.
- 2.4. מובהר, כי שירותי הייעוץ אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים אל פנים, בכל מקום בו דרושה התייעצות כזו.
- 2.5. מוקד השירות יופעל לקבלת פניות של מנויים לקבלת שירותי יעוץ על פי כתב שירות זה במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה למעט יום כיפור.
- 2.6. שירותי יעוץ יינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ 60 דקות ממועד הפנייה של המנוי למוקד השירות.

### 3. מוקד למיצוי זכויות - שירות מידע אובייקטיבי למימוש זכויות המנוי מקופות החולים והשב"נ

- 3.1. המנוי זכאי לקבל שירותי יעוץ לגבי הדרך המיטבית לקבלת החזר מקופות החולים, מהשב"ן, מפוליסות ביטוח עבור הוצאות רפואיות שזקק המנוי.
- 3.2. המנוי זכאי לפנות למוקד המידע ולקבל מענה מקצועי בנושאים הבאים:
  - 3.2.1. מתן מידע לגבי כיסויים הקיימים במסגרת קופת החולים בה חבר המנוי בהקשר לבעיה הרפואית ממנה הוא סובל.
  - 3.2.2. מתן מידע לגבי הכיסויים הקיימים במסגרת הביטוח המשלים (שב"ן) בה מבוטח המנוי בהקשר לבעיה הרפואית ממנה הוא סובל.
  - 3.2.3. מתן מידע לגבי הכיסויים הקיימים בפוליסת הביטוח הפרטית של המנוי, במידה וקיימת, בהקשר לבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.
  - 3.2.4. מתן מידע לגבי הכיסויים הקיימים במסגרת הזכויות המגיעות למנוי ממשד הממשלה השונים, בהקשר לבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.
- 3.3. המנוי יהיה זכאי לקבל את השירות טלפונית ע"י המוקד.
- 3.4. למען הסר ספק, הייעוץ הניתן אינו משפטי.
- 3.5. המנוי רשאי לפנות למוקד ללא הגבלה של מספר הפניות.
- 3.6. השירות אינו כרוך בתשלום השתתפות עצמית כל שהיא.

### 4. פמלי סיעוד – מגוון שירותים בתחום הסיעוד

#### 4.1. ייעוץ כללי בנושא סיעוד

- 4.1.1. המנוי יהיה זכאי לקבלת ייעוץ בעניין זכאות עפ"י חוק ביטוח לאומי, תנאי זכאות שעל פי קופות החולים, ביטוחים סיעודיים וקרנות למינהן?;, לרבות אופן מיצוי הזכאות סיוע וליווי במימוש הזכאות.
- 4.1.2. בנוסף, המנוי יהיה זכאי ל: התאמה אישית מקצועית של מוסד סיעודי או בתי האבות, לחולה הסיעודי בהתאם לנתונים רפואיים, מיקום גיאוגרפי, יכולת כלכלית וכיוצ"ב.
- 4.1.3. המנוי יהיה זכאי לקבל את השירות במכוני ההסדר, אליהם יופנה באמצעות המוקד, באמצעות עובד/ת סוציאלי או אחות.
- 4.1.4. השירות אינו כרוך בתשלום השתתפות עצמית כל שהיא.

#### 4.2. מטפלת/למצב טרום סיעודי

4.2.1. מנוי במצב טרום סיעודי יהיה זכאי לקבלת שירותי סיעוד מידיים. השירות הסיעודי יינתן ע"י מכוון שבהסדר באמצעות מטפלת/ת סיעודית שימונה על ידי המכוון שבהסדר, בהיקף של 5 שעות שבועיות.

4.2.2. השירות יינתן עד לקבלת מטפלת/ת סיעודי מהמוסד לבטל"א.

4.2.3. השירות יינתן ללא תמורה לתקופה שלא תעלה על 6 שבועות.

#### 4.3. מטפלת/ת סיעודי למקרה חירום

4.3.1. במקרה בו המטפל הקבוע של המנוי הסיעודי נאלץ להעדר מעבודתו באופן בלתי צפוי או באופן מתוכנן, יהיה המנוי רשאי לפנות למוקד ולבקש סיוע של מטפלת/ת זמני.

4.3.2. המכוון שבהסדר יספק למנוי מטפל זמני תוך 24 שעות ממועד פנייתו.

4.3.3. המטפל הסיעודי הזמני יטפל במנוי בביתו ו/או במוסד החלמה בו שוהה המנוי.

4.3.4. השירות יינתן בעלות של 35 ש"ח לכל שעת עבודה (בתוספת דמי נסיעה). למען הסר ספק, מובהר, כי מחיר שעת עבודה בשעות הערב ו/או לילה ו/או שבת ו/או חג תהיה גבוהה באופן יחסי מהסכום האמור לעיל בהתאם להוראות הדין הרלבנטי.

#### 4.4. סיוע בקבלת מטפל זר

4.4.1. המנוי או בני משפחתו יהיו זכאים, בכפוף לזכויותיהם ע"פ הוראות החוק, ליעוץ, הכוונה, וסיוע בכל הליך הגשת הבקשה לקבלת מטפל שהוא עובד זר במנוי הסיעודי. הסיוע כולל יעוץ ועזרה באיתור עובד זר מתאים, קליטתו בבית המטופל ופיקוח על עבודתו השוטפת.

4.4.2. המנוי או בני משפחתו יפנו למוקד השירות לקבלת הסיוע. המוקד יתאם בין המנוי למכוון שבהסדר לקבלת הסיוע כאמור לעיל.

4.4.3. השירות אינו כרוך בתשלום השתתפות עצמית כל שהיא.

#### 4.5. פתרון מידי למוסד סיעודי

4.5.1. מנוי ובני משפחתו יהיו זכאים לסיוע במציאת פתרון מידי למוסד סיעודי או בית אבות, עבור המנוי הסיעודי. בני משפחת המנוי הסיעודי יפנו למוקד אשר יפנה את נציג ספק השירות לבני משפחת המנוי הסיעודי.

4.5.2. ספק השירות יבצע השמה של המנוי הסיעודי ויפנה אותו לאשפוז במוסד סיעודי או בית אבות לתשושים, מורשה בפיקוח משרד הבריאות ו/או משרד העבודה והרווחה, ללא צורך בהמתנה בתור, תוך ניסיון להציע מספר חלופות אפשריות.

4.5.3. שרות ההשמה כולל: התאמה של מוסד המתאים לצרכי המנוי ובני משפחתו, מעקב שוטף ובקרה למשך כל תקופת אשפוזו של המנוי במוסד / בית אבות, לרבות ביקורים שוטפים של נציגי ספק השירות בבית האבות, עדכון וקשר שוטף עם בני משפחת המאושפז, הכנת

פתרונות עתידיים בהתאם להתפתחות ושינויים שיחולו במצבו הבריאותי – סיעודי של המנוי.

4.5.4. המנוי ייחנה מהנחת ספק השירות בבית במוסד הסיעודי בגובה 5% ממחיר המחירון של המוסד.

#### 4.6. סיוע בהתאמת הבית לחולה הסיעודי

4.6.1. המנוי הסיעודי ובני משפחתו יהיו זכאים לקבל סיוע מאח/ות מומחה או עובד/ת סוציאלית, על פי שיקול דעתו של ספק השירות ועל פי צרכי המנוי, להתאמת הבית בו שוהה המנוי הסיעודי לצרכיו הייחודיים, התאמת ציוד רפואי, התאמת ציוד שיקומי וכדומה.

4.6.2. המנוי או בני משפחתו יפנו למוקד השירות אשר יפנה למנוי את ספק השירות לצורך מתן השירות כאמור לעיל. ספק השירות יגיע לבית המנוי ויכין המלצה בכתב לשינויים ולדרישות להן נזקק המנוי.

4.6.3. השירות אינו כרוך בתשלום השתתפות עצמית כל שהיא.

#### 4.7. הזמנת תרופות, טיטולים וציוד רפואי

4.7.1. המנוי הסיעודי יהיה רשאי לקבל במסגרת כתב שירות זה, שירות לאספקת תרופות, טיטולים וציוד רפואי לביתו.

4.7.2. המנוי או בני משפחתו יפנו למוקד וימסרו לנציג השירות או סוג השירות הנדרש כפי שהומלץ על ידי רופא או אחות. נציג השירות יתאם את המועד המדויק בו יגיע נציג ספק השירות עם המוצרים הוזמנו. במקרה ונדרש מרשם רופא לתרופה יתאם המנוי עם המוקד את אופן העברת המרשם למוקד.

4.7.3. מובהר כי השירות אינו כולל את עלות הציוד ו/או התרופות לגביהם יחויב המנוי בתשלום על פי תעריף ספק השירות.

4.7.4. ההשתתפות העצמית עבור שירות זה הנה של 45 ₪.

## 5. שירותי ידי זהב

### 5.1 התקנות פשוטות

- 5.1.1 התקנות פשוטות בדירה כגון: התקנת תמונות, וילונות, מדפים וכו'.
- 5.1.2 הרכבת ריהוט שנרכש ע"י המנוי בשיטת "עשה זאת בעצמך" או "הרכבה עצמית".
- 5.1.3 השירותים אינם כוללים, בין השאר:
  - 5.1.3.1 עבודות אינסטלציה וחשמל
  - 5.1.3.2 עבודות הכרוכות בפתיחת קירות, הריסתם או בנייה מחדש.
  - 5.1.3.3 הרמת רצפות או אריחי קרמיקה.
  - 5.1.3.4 עבודות סיווד ועבודות מבנה בדירה עצמה.
  - 5.1.3.5 אספקת חומרי גלם הדרושים לצורך ביצוע העבודה, למעט דיבלים, ברגים, מסמרים וסיליקון. על המנוי לרכוש את חומרי הגלם על חשבונו לפני המועד שתואם לביצוע השירות.

- 5.1.4 השירותים יינתנו לדירת המנוי בלבד ואין המנוי רשאי להעביר את הזכות לאחר.
- 5.1.5 השירותים יינתנו בימים א'-ה' שאינם ימי חג החל מהשעה 08:00 ועד 17:00. ובמימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:00.
- 5.1.6 השירותים יבוצעו תוך שני ימי עבודה מהמועד בו נמסרה הקריאה למוקד השירות ובלבד שנמסרה במהלך יום עבודה, אלא אם ביקש המנוי שיבוצעו במועד מאוחר יותר. נמסרה הקריאה במועד שאינו יום עבודה כהגדרתו לעיל, יבוצעו השירותים תוך 3 ימי עבודה.
- 5.1.7 המנוי ישלם ישירות לספק ו/או לנותן השירות בפועל סך של 99 ש"ח עבור כל שעת עבודה וסכום יחסי בסך 50 ₪ בגין חלק מהשעה, אך לא פחות מ-99 ש"ח לביקור אחד.
- 5.2 תקלת אינסטלציה במערכת מים קרים וחמים, דוודים ומתקני הסקה.
- 5.2.1 באירוע של דליפת מים והצינור הינו חיצוני (חשוף), יבוצע התיקון להפסקת הנזילה.
- 5.2.2 באירוע של דליפת מים והצינור נסתר או פנימי – ינותק הקטע הפגוע ממערכת המים בדירה (במידה ולא נדרשת לצורך התיקון פתיחת קירות ו/או ריצוף ו/או ביצוע חפירה כלשהיא)
- 5.2.3 באירוע של דליפת מים מדוד מים חמים או ממתקני הסקה, ינותק דוד המים החמים או המתקן הפגוע ממערכת המים בדירה.
- 5.2.4 השירות אינו כולל תיקון מכשיר שעיינו שטיפה במים (כמדיח כלים, מכונת כביסה).
- 5.3 תקלת אינסטלציה במערכת הביוב או מי דלוחין.
- 5.3.1 במקרה של סתימה, תבוצע פתיחת סתימות במערכת הדלוחין או בביוב או בתוך הדירה עצמה.
- 5.3.2 השירות לא יינתן לדירות הכוללות גינות ושטחים משותפים.
- 5.3.3 השירות לא כולל פתיחת סתימות בקווים משותפים ובבריכות ביוב ויכולול נסיון פתיחה באמצעות "קפיץ" בלבד.
- 5.4 שירותי חירום במקרה של תקלה במערכת החשמל
- 5.4.1 במקרה של תקלת חשמל הגורמת להפסקת חשמל כללית בכל הדירה, שמקורה במערכת החשמל בדירה או בלוח החשמל הדירתי, השירות יכולול איתור מקור התקלה, בידודו והשבת מערכת החשמל לפעילות.
- 5.4.2 השירות אינו כולל:
- 5.4.2.1 תיקון מקור התקלה, למעט אם מקור התקלה הינו יציאת נתך מפעולה בלוח החשמל הדירתי בלבד.
- 5.4.2.2 תיקון מכשיר חשמלי כלשהו.
- 5.4.2.3 טיפול במתקנים שהאחריות לטיפול מוטלת על חברת חשמל.
- 5.4.2.4 במקרי שריפה או הצפת מים ינותק המעגל הרלוונטי והחשמל יוחזר לשאר מעגלי הדירה.
- 5.5 שירות חירום לפריצת דלתות פנימיות וחיצוניות בדירה.
- 5.5.1 במקרה של נעילת דלתות חיצוניות או דלתות פנימיות של חדרים בהם נלכד אדם, תבוצע פתיחת המנעול ע"י מפתח מתאים או פריצת דלת באישור מקבל השירות.
- 5.5.2 השירות כולל טיפול של פתיחה או פריצה בלבד ואינו כולל תיקון או החלפת המנעול או המנגנון או תיקון בגין פגיעה במשקוף ובדלת שיגרמו עקב הפריצה.
- 5.6 בגין השירותים המפורטים בסעיפים 5.2 ; 5.3 ; 5.4 ; 5.5 ; יחולו התנאים הבאים :
- 5.6.1 המנוי ישלם ישירות לספק ו/או לנותן השירות בפועל סך של 45 ש"ח בגין השירות.
- 5.6.2 השירות יינתן 24 שעות ביממה למעט ביום כיפור משעה 14:00 ועד שעתים לאחר סיום הצום.
- 5.6.3 השירות יינתן בתוך 90 דקות מרגע קבלת הפניה במוקד השירות ויינתן בדירת המנוי בלבד.
- 5.6.4 אם השירות יחייב החלפת חלפים, יחויב המנוי במחירם של החלפים בהתאם למחירון הנהוג אצל הספק ו/או נותן השירות.
- 5.7 מובהר בזאת כי השירותים המפורטים לעיל אינם כוללים תיקון של מקור התקלה.

**ג. אופן קבלת השירותים**

1. נזקק ממני לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו, שם קופת הגמל, וימסור כל מידע אחר שיידרש לשם ייעול מתן השירות.
2. הממני יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות לפי כתב שירות זה מתוך רשימה של נותני שירות כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו.
3. מוקד השירות יתאם את מתן השירות הרלוונטי בין הממני לבין נותן השירות.
4. השירותים על-פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות של נותני השירות.
5. מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד תום שעתיים לאחר שעת סיום צום יום כיפורים.
6. השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
7. במקרה שממני יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על-פי כתב שירות זה, יודיע על כך הממני למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות ממועד הבדיקה. למען הסר ספק, מובהר כי על הממני להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות הרלוונטי.
8. במקרה בו הספק ו/או נותן השירות יבקש לבטל את הבדיקה, יודיע על כך הספק ו/או נותן השירות לממני באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות ממועד הבדיקה.
9. על הממני להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
10. 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.
11. בכל עניין הקשור בקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה על הממני לפנות תחילה לספק.
12. תשלום השתתפות עצמית מהווה תנאי לקבלת השירות שלגביו נדרש תשלומה כאמור בפרק ב' לעיל. לא תשלום השתתפות עצמית כאמור – רשאי הספק שלא ליתן את השירות שלגביו נדרש תשלומה כאמור. היה וספק השרות לא ביצע את השרות, יוחזרו לממני דמי ההשתתפות העצמית אשר נגבו בגין השרות.
13. השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד, ולמען הסר ספק לא יינתן השירות מעבר לקו הירוק ובשטחים אשר בשליטתה של הרשות הפלשתינאית.

**ד. אחריות**

1. קופת הגמל אינה אחראית לטיב השירותים הרפואיים ו/או האחרים הניתנים לממני במסגרת כתב שירות זה. קופת הגמל או החברה המנהלת אינה אחראית לכל נזק, הפסד הוצאה או תוצאה אחרת שיגרמו לממני ו/או לכל אחד אחר עקב בחירתו של הממני ו/או הפנייתו על ידי לרופא, רופא מומחה או כל נותן שירות אחר ו/או עקב מעשה או מחדל של הנ"ל ו/או הספק, לרבות בגין אי מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא.

2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר כי קופת הגמל אינה המעסיקה של הספק ו/או של נותני השירות ו/או של רופאים, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות, והיא לא תהא אחראית כלפי המנוי או כל מאן דהוא, לרבות המנויים, בגין בגין מעשים ו/או מחדלים של הספק ו/או נותני השירותים בכל מקרה ובכל עניין לרבות בגין אי מתן שירותים נשוא כתב שירות זה.
3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, קופת הגמל והספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

- 2.1 איכות הבדיקות, ההתייעצויות והפרוצדורות הרפואיות נשוא כתב שירות זה.
- 2.2 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.
- 2.3 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.

ה. **דמי מנוי** קופת הגמל רשאית לשנות את שיעורם של דמי המנוי החל מ- 1 בינואר 2010, ומדי כל שלוש שנים לאחר מכן. שינוי כאמור יהא תקף תוך 30 יום מהיום שבו הודיעה קופת הגמל (לא הבנתי את הסעיף הזה ומשמעותו- דיברתי איתך על זה בזמנו).

1. אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, יהיה הספק זכאי, מבלי לגרוע מכל סעד או זכות אחרים לגרום לכך שיעוכב כל תשלום ו/או טיפול במנויים עפ"י כתב שירות זה.

#### ו. **תוקפו של כתב השירות**

1. כתב שירות זה יהא בתוקף עד 31.12.2008
2. תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
1. כאשר המנוי מפסיק להיות עמית בקופת הגמל.
2. 31.12.2008
3. במידה והצבירה של המנוי בקופת הגמל של הראל גמל פוחתת מתחת לסכום שהיה קיים נכון ל 1 לדצמבר 2007, כתוצאה ממשיכה או העברת כסף.
3. הראל גמל שומרת לעצמה את הזכות להאריך את כתב השירות ע"פ שיקול דעתה.
4. 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 לקבלת שירות נשוא כתב השירות לפני סיום תקפו אך לא השלימו.

#### ז. **תנאי הצמדה**

1. כל התשלומים על-פי כתב שירות זה צמודים למדד באופן שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס, יגדל התשלום בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.

1.1.1. "המדד" משמעו מדד המחירים לצרכן כולל פירות וירקות המתפרסם מדי פעם בפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה וכולל אותו מדד אף אם יתפרסם ע"י כל גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומו, בין אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיתפרסם על ידי גוף או מוסד כאמור ואותו גוף או מוסד לא קבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, יקבע היחס האמור ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

1.1.2. "מדד הבסיס" משמעו המדד שפורסם בגין חודש \_\_\_\_\_

1.1.3. "מדד החדש" משמעו המדד הידוע ביום התשלום.

#### **ח. שונות**

1. כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.

2. הודעות שנשלחו לעמית, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לקופת הגמל, ייחשבו כהודעות שנמסרו למנוי.

3. העמית וקופת הגמל מתחייבים להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתם, ולא תישמע מפייהם הטענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה אליהם, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.

4. כל הודעה לקופת הגמל תימסר בכתב.

#### **ט. מקום השיפוט**

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק בית-המשפט המוסמך בישראל.