

כתב מנוי ליווי ועזרה סיעודית

*****כתב מנוי ושירות ללא מעורבות חברת ביטוח, האחריות בגין המנוי חלה על ספק השירות והשירותים הנ"ל לא מחליפים בשום צורה ביטוח סיעודי*****

1. הגדרות

על הוראות כתב מנוי זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:

- א. **"החברה"** – בי אמ פרו מדיקל שירותים 2019 בע"מ ח.פ. 515998102.
- ב. **"לקוח"** – אדם אשר התקשר עם החברה ופרטיו רשומים בטופס ההצטרפות, שמו נקוב בטופס ההצטרפות כלקוח בכתב המנוי ואשר שולמו עבורו כל דמי המנוי, והינו זכאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב המנוי.
- ג. **"טופס הצטרפות"** – דף המצורף לכתב מנוי זה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח לרבות שם הלקוח, פרטים נוספים הנוגעים לכתב מנוי זה ומהווה חלק אינטגרלי מכתב המנוי.
- ד. **"דמי מנוי"** – הסכום המצוין בנספח ההתקשרות אותו הלקוח מתחייב לשלם לחברה מידי חודש בחודשו, כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב מנוי זה (להלן **"התעריף"**).
- ה. **"השירות" או "השירותים"** – שירותי הרפואה ו/או טיפולים הכלולים במפורש בכתב מנוי זה, ובהתאם לתיאור המפורט בצידם שינתנו ללקוח על פי הוראות כתב מנוי זה, בכפוף למלוא התנאים שנקבעו בו, ולרבות לתשלום דמי המנוי.
- ו. **"נספח התקשרות"** – דף המצורף לכתב מנוי זה שיישלח ללקוח לאחר אישור בקשת ההצטרפות על ידי החברה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח, לרבות שם הלקוח, דמי המנוי החודשיים ופרטים נוספים הנוגעים לכתב מנוי זה דוגמת תאריך ההצטרפות ומהווה חלק אינטגרלי מכתב המנוי.
- ז. **"תעריף"** – כמפורט בסעיף 14.
- ח. **"קו שירות"** – קו טלפון שמספרו **073-7555555** שלוחה 3 השירות יופעל ע"י החברה עבור לקוחותיה לצורך קבלת השירות בהתאם להסכם זה. בנוסף ניתן ליצור קשר עם החברה באמצעות דוא"ל bmpromedical@gmail.com כתובת למשלוח דואר: בית זילברמינץ - שלם 3 ר"ג ת:ד 50
- ט. **"תקופת אכשרה"** – תקופה המתחילה במועד כניסתו לתוקף של כתב המנוי לגבי הלקוח כפי שנקבע בטופס ההצטרפות, ומסתיימת בתום 6 חודשים מהמועד הקובע למעט אם צוין אחרת בכתב מנוי זה, שבמהלכה לא יהיה זכאי הלקוח לקבלת השירותים מכוח כתב המנוי. תקופת האכשרה תחול לגבי כל לקוח פעם אחת בתקופה שבה הוא מנוי ברצף, ותחול מחדש בכל פעם שהלקוח יצורף לכתב המנוי מחדש, בתקופות בלתי רצופות. הספק לא יספק שירות כמפורט בכתב מנוי זה לפני תום תקופת האכשרה. **"חודש"** – חודש/ים קלנדרים בו/בהם התקבל תשלום עבור כתב מנוי זה, יובהר כי תקופה של 6 חודשים ממועד ההצטרפות הראשונית, ולא תחול שוב כל עוד המנוי נמשך ברציפות ללא הפסקות בתשלומים. במקרה של הפסקה בתשלומים וחידוש המנוי, תחול תקופת אכשרה חדשה.
- י. **"שנה"** – הספירה מתחילה מהיום בו הצטרף הלקוח לכתב המנוי ועד משך של 365 ימים הבאים מהמועד הקובע בהם התקבל תשלום רציף עבור כתב המנוי.
- יב. **"ספק השירות" או "הספק"** – הגוף ו/או הגופים עמם התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב מנוי זה.
- יג. **"תשלום הלקוח"** – סכומים בהם מתחייב הלקוח לשאת בעצמו לשם קבלת שירותים על פי הוראות כתב המנוי וישולמו ישירות לספק.
- יד. **"תקרת החזר"** – כמפורט בסעיף 4
- טו. **"נותני השירות"** – כל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה. **"נותן שירות אחר"** – נותן שירות שאינו נמנה עם נותני השירות כהגדרת מונח זה לעיל.
- יז. **"מכוני הסדר"** – מכונים או מרפאות איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- יח. **"מטפל זר/ מטפל סיעודי בהסדר"** – מטפל זר או מטפל סיעודי, שההתקשרות איתו נעשתה באמצעות חברת השמה או חברת סיעוד, שהתקשרה עם החברה בקשר למתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- יט. **"המועד הקובע"** – מועד כניסתו לתוקף של כתב המנוי, לגבי הלקוח, כפי שמופיע בטופס ההצטרפות.

- יט. "קרוב מורשה" - קרוב בדרגה ראשונה או שניה או מיופה כוח מתמשך שימונו על ידי הלקוח במועד ההצטרפות או במועד עריכת ייפוי כוח מתמשך או אפטרופוס שימונה ללקוח על ידי בית משפט.
- כ. "מצב סיעודי" – מצב סיעודי הינו אדם שאינו מסוגל לבצע 3 מתוך 6 פעולות ה-ADL, מצב סיעודי קובע לצורך קבלת שירות מוגדר כאי-יכולת לבצע לפחות 3 מתוך 6 פעולות יומיומיות (ADL) לקום ולשכב, להתלבש ולהתפשט, להתרחץ, לאכול ולשתות, לשלוט על סוגרים ולהתנייד. בנוסף, חולים המאובחנים כתשושי נפש (כגון חולי אלצהיימר או דמנציה) אשר זקוקים להשגחה מתמדת ייחשבו גם כן במצב סיעודי לצורך קבלת השירותים.

כתב שירות זה מספק שירותים סיעודיים ללא כיסוי ביטוחי וללא אחריות של חברת ביטוח. האחריות לביצוע השירותים חלה על ספקי השירות בלבד.

2. תנאים הכרחיים לקבלת השירותים

- א. חלפה "תקופת אכשרה" בהתאם להגדרתה לעיל (חלוף 6 חודשים מהמועד הקובע) תקופה של 6 חודשים ממועד ההצטרפות הראשונית, ולא תחול שוב כל עוד המנוי נמשך ברציפות ללא הפסקות בתשלומים.
- ב. השירותים בכתב שירות זה ניתנים אך ורק למי שנמצא במצב סיעודי כהגדרתו כתב שירות זה (סעיף כ).
- ג. עמידה בתנאים הספציפיים לכל שירות כמפורט בתנאי השירותים להלן.
- ד. תשלום דמי המנוי במועדם וכסדרם, ובאופן רציף.
- ה. תשלום הלקוח משולם ע"י הלקוח (כמפורט בכל סעיף).
- ו. למען הסר ספק, זכויות הלקוח בתום שנה, במידה ולא ניצל את כל זכויותיו עפ"י כתב מנוי זה, לא ניתנות לצבירה.
- ז. התיישנות תביעה - לא עברו 24 חודשים מצריכת השירות ועד להגשת התביעה בפועל.
- ח. הלקוח מייפה את כוחה של החברה אל מול הגורמים הרלוונטיים או חברות הסדר או רשויות או מוסדות ככל ותבחר החברה בעת תביעה לברר שהלקוח עומד בתנאי זכאותו כמפורט לעיל.

3. מימוש כתב המנוי

השירותים בכתב המנוי ימומשו על ידי הלקוח או קרוב מורשה מטעמו זאת בכפוף להזדהות והמצאת מסמכים מתאימים על פי דרישת החברה להנחת דעתה לצורך ההזדהות ובהתאם להוראות כתב המנוי.

4. תקרת החזר לכתב המנוי

- א. קיימת תקרת החזר כללית בגין כלל השירותים הניתנים תחת כתב מנוי זה בסך 10000 ₪ לשנה. כל חריגה מסכום זה תחייב את הלקוח בתשלום נוסף, בהתאם לסיכום מול החברה מראש.
- ב. מבלי לגרוע מהתקרה הכללית, קיימות תקרות החזרים או תשלומים של החברה המפורטות בכל סעיף בנפרד.

5. השירותים

הלקוח יהיה זכאי, בכפוף למלוא התחייבויותיו על פי כתב מנוי זה, לרבות התנאים המפורטים בסעיפים, לקבלת השירותים כמפורט להלן:

5.1. שירותי עזר רפואיים עד לבית הלקוח

- א. בכפוף לכלל התנאים שלהלן וליתר הוראות כתב המנוי, הלקוח יהיה זכאי לשירותים הבאים:
1. שירות הנגשת אחות עד בית הלקוח, בהסדר בלבד בתשלום הלקוח בסך 90 ₪ שישולם לחברה, לשם הטיפולים הבאים: בדיקת אומדנים כללית, זריקת קלקסן, בדיקת הוספס בית, זריקת וולטרן, חבישות וטיפול בפצעים, החלפת סטומה, חבישה סטרילית של פיק ליין, עירוי רגיל / עירוי ברזל, הכנסת קטטר וזונדה.
2. בדיקות מעבדה, בדיקות תרבית ובדיקות דם עד בית הלקוח יבוצעו כחלק משירותי ההנגשה של האחות לעיל, וככל שיידרש. תשלום בסך 320 ₪ ישולם בנוסף על ידי הלקוח ישירות לאחות (או בתשלום לאחות שישולם על ידי הלקוח באמצעות החברה). בלדורות הבדיקה למעבדה ושליחת תוצאות הבדיקה ללקוח תעשה במסגרת התשלום עבור שירות ההנגשה של האחות.

ניתן לממש בשנה עד 5 פעמים מכלל השירותים בסעיף זה, כאשר כל שירות שממומש נחשב כפעם אחת.

למען הסר ספק יובהר, כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו רק בחלוף תקופת האכשרה ובכפוף להוראה בכתב או הפניה בכתב מרופא קופת חולים.

5.2. פגישה עם גריאטר/ פסיכוגריאטר

- א. המנוי זכאי לפגישה עם גריאטר/ פסיכוגריאטר שנמנה על נותן שירות שבהסדר לצורך מימוש זכויות הלקוח בתחום הסיעוד ולצורך ביצוע בירור מצב רפואי של הלקוח בתחום הסיעוד.
- ב. הזכאות על פי סעיף זה תינתן **פעם אחת בשנה**.
- ג. הלקוח יישא בתשלום בגין השירותים המפורטים בסעיף זה, בסך 250 ₪ (ישולם ישירות לנותן השירות שבהסדר או שישולם על ידי הלקוח באמצעות החבר).

5.3. פגישה עם פסיכיאטר

- א. המנוי זכאי לפגישה עם פסיכיאטר שנמנה על ידי נותן שירות שבהסדר לצורך אבחון ובירור מצב רפואי נפשי של הלקוח. הזכאות על פי סעיף זה תינתן **פעם אחת בשנה**.
- ג. הלקוח יישא בתשלום בגין השירותים המפורטים בסעיף זה, בסך 350 ₪ (ישולם ישירות לנותן השירות שבהסדר או שישולם על ידי הלקוח באמצעות החברה).
- זכאות בסעיף זה הינה בכפוף לכך שהלקוח במצב סיעודי.

5.4. ליווי וסיוע לשם עריכת ייפוי כוח מתמשך

- א. הלקוח זכאי אחת כל שלוש שנים למימון עלות עבור ליווי וסיוע של נציג מטעם החברה מול מורשה מתאים (עו"ד) לשם עריכת ייפוי כוח מתמשך.
- ב. מימון השירותים המנויים בסעיף זה יהיה בשיעור 80% מעלותם ולא יעלה על 350 ₪
- ג. למען הסר ספק יובהר כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו רק בחלוף תקופת האכשרה.

5.5. שירותי הסעה/ מונית נגישה מבית הלקוח

- א. הלקוח זכאי כפוף לאמור להלן למימון הסעה/מונית נגישה למרחק של עד 20 ק"מ מביתו לפי כתובתו הרשומה בנספח ההתקשרות
- ב. החברה תחזיר ללקוח 80% מהוצאות שירותי ההסעה/מונית נגישה כאמור לעיל ולא יותר מ-180 ₪ לכל נסיעה, כנגד קבלה שיציג הלקוח.
- ג. הלקוח זכאי לשירותי ההסעה/ מונית נגישה כאמור בסעיף זה **עד 5 פעמים בשנה**.
- ד. למען הסר ספק יובהר, כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו רק בחלוף תקופת האכשרה ובכפוף לכך שהלקוח "במצב סיעודי".

5.6. סיוע במימוש זכויות רפואיות

- א. סיוע בתרגום ומילוי טפסים להגשה לשם מימוש זכויות רפואיות של הלקוח על פי הנחיות הביטוח הלאומי בתחום הסיעוד.
 - ב. סיוע לעורכי דין מטעם הלקוח בקבלת מידע רלוונטי למימוש זכויות רפואיות של הלקוח בתחום הסיעוד.
- שירות הסיוע יינתן ללא תשלום הלקוח.**

5.7. סיוע באיתור מטפל סיעודי/ זר והשגת הנחה בקרב חברות להשמת מטפלים סיעודיים/ זרים

החברה תסייע ללקוח באיתור מטפל סיעודי/ זר עם חברת סיעוד, כמפורט להלן:

- א. בשנת ייעוץ (לא משפטי) הכוונה וליווי אישי וסיוע בכל הליך הגשת הבקשה ואישורה לקבלת מטפל/ת, עובד/ת זר/ה. מתאים למצב טרום סיעודי / מצב סיעודי בבית המנוי.
 - ב. יעוץ והכוונה בנושא אשפוז בית/הוספיס בית השרות כולל פנייה לקופות החולים הרלוונטיות ומימוש זכויות החולה לצורך קבלת שירותי אשפוז ביתי במסגרת סל הבריאות.
 - ג. את השירותים האמורים ובסעיף זה ובכלל זה ההנחה בעלות העסקת המטפל הסיעודי/זר כמפורט בסעיף א' לעיל, יוכל הלקוח לנצל פעם אחת בכל שנות המנוי בחברה.
 - ד. החברה מתחייבת לעשות מאמץ לספק שירות זה ואולם, לא תהיה כל טענה או דרישה או תביעה או זכות כלפי החברה במצב של מניעה הנובעת מאירועים שלא בשליטתה ובכלל זה, מלחמה, שביתות, מצב חירום, הגבלות חוקיות שימנעו מתן השירות.
 - ה. כמו כן ולמען הסר ספק יובהר, כי השירותים הניתנים במסגרת סעיף זה יינתנו רק בחלוף תקופת האכשרה ובכפוף לכך שהלקוח במצב סיעודי כהגדרתו בכתב מנוי זה.
- שירות הסיוע יינתן ללא תשלום הלקוח.

5.8. ביצוע מבחן רישוי שנתי (טסט) לרכב

- א. הלקוח יהיה זכאי "במצב סיעודי" לסיוע בביצוע מבחן רישוי שנתי (טסט) לרכב אשר רשום על שמו.
- ב. הזכאות האמורה בסעיף זה תינתן פעם בשנה בלבד ועד 3 פעמים לאורך כל תקופת המנוי.
- ג. תשלום הלקוח עבור השירות המפורט בסעיף זה 100 שח.
- ד. השירות יינתן ע"י נותן שירות שבהסדר בלבד.

5.9. סיוע בהנגשת בית ללקוח במצב סיעודי

- א. הדרכה לגבי זכויות להתאמות נגישות בבית (מעקות, שירותים נגישים, מעלון) ..
 - ב. הפנייה לארגונים המסייעים במימון נגישות.
- שירות הסיוע יינתן ללא תשלום הלקוח.

5.10. העברת פרטי מלווי משפחה לגורמים שונים

- א. החברה תסייע בהעברת פרטיהם של המלווים של הלקוח כאנשי קשר לטיפול וסיוע ללקוח, לגורמים שונים כגון: רשויות מקומיות, ביטוח לאומי, קופת חולים.
- ב. שירות זה יינתן פעם אחת בלבד בכל תקופת המנוי.
- ג. שירות הסיוע יינתן ללא תשלום הלקוח.

5.11. ניהול אירוע רפואי

- א. על פי בקשת הלקוח ימונה ללקוח מנהל אירוע רפואי אישי שילווה אותו בשלושה צירים מרכזיים.
- ב. ציר כלכלי: מיפוי מכלול המשאבים הכספיים, לרבות ביטוחים, במערכת הציבורית, המשלימה והפרטית.
- ג. ציר רפואי: הכוונה וליווי המנוי מול גורמים רפואיים והנגשת המידע הרפואי למנוי.
- ד. ציר סוציאלי: הכוונה וליווי מול הגורמים הסוציאליים להם נזקק המנוי.
- ה. השירות יינתן בעת אירוע רפואי באמצעות מיפוי ביטוחי מקיף כפוף להשתתפות בהוצאות בסך 180 ש"ח או ניהול אירוע רפואי אישי אשר כולל מיפוי ביטוחי מקיף (כפוף להשתתפות בהוצאות בסך 500 ש"ח).

5.12. סיוע במילוי טפסי חשבונות שונים ויפוי כח משפטי מול הרשויות

- א. החברה תסייע במילוי טפסים למתן הנחות בתשלומי ארנונה, מים, חשמל ככל שתהיה זכאות לכך.
- ב. השירות יינתן פעם אחת בלבד בכל תקופת המנוי.

5.13. טיפול בהחזרי מס בשל גילוי מחלה קשה / אזרח וותיק במצב סיעודי:

- א. הלקוח יופנה למשרד מתמחה בתחום החזרי מס.
- ב. הלקוח יהיה זכאי להטבה של שכר-טרחה מופחת $+12\%$ מע"מ מסכום החזר המס וחיסכון המס העתידי, אשר ישולם ישירות למשרד המתמחה.
- ג. נציגי החברה יבצעו מעקב שוטף אחר תהליכי העבודה מטעם המשרד המתמחה, ידאגו לעדכון הלקוח והשלמת מסמכים, ככל שיידרש.

5.14. טיפול ועזרה בתביעת סיעוד מול חברת ביטוח/סיעודי קופ"ח:

- א. סיוע מקצועי בכל הקשור למילוי טופס התביעה.
- ב. איסוף הניירת הרפואית הנדרשת להבניית תיק התביעה.
- ג. הדרכה לקראת בדיקת הערכה תפקודית ADL אשר נערכת למבוטח על ידי חברת הביטוח וקופות החולים.
- ד. מעקב שוטף אחר התקדמות אישור התביעה אל מול חברת הביטוח וקופות החולים, לרבות בירור החלטה בנוגע לתביעה.
- ה. הגשת ערר לחברת הביטוח וקופות החולים – אם ישנו צורך בכך.

חשוב לדעת: תקופת ההמתנה לאישור תביעת סיעוד בחברות הביטוח הינה 60 ימי עסקים, עד לאישור / אי אישור התביעה.

5.15. החזר אגרת אמבולנס ששולמה למד"א:

- א. החברה תפעל לצורך קבלת החזר כספי עבור אגרת האמבולנס ששולמה על-ידי הלקוח למד"א. ככל שלא יתקבל החזר כספי תוך 30 מיום העברה הפנייה לארגון הרלוונטי, החברה מתחייבת לשלם ללקוח את האגרה ששולמה על-ידו בפועל תוך 40 ימים מיום שליחת הבקשה לארגון הרלוונטי.
- ב. הלקוח זכאי ל- 2 החזרים עבור אגרת אמבולנס ששולמה על ידו בכל שנת מינוי.
- ג. לא ינתן החזר עבור שימוש באמבולנס שאינו שייך למד"א ועל מנת לקבל את ההחזר על המנוי להציג תעודת סיכום אשפוז מבית החולים.

6. אופן קבלת השירות

- א. נזקק לקוח לשירות על-פי כתב מנוי זה, יפנה טלפוני לקוח השירות. הלקוח מתחייב למסור לקוח השירות את כל הפרטים הנדרשים, לרבות פרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק הלקוח לשירות, ככל שיתבקש.
- ב. קו השירות הטלפוני יפעל כל יום החל משעה 9:00 ועד 16:00 וימי שישי וערבי חג במתכונת מצומצמת. ייתכנו שינויים בשעות הפעילות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- ג. החברה רשאית לשנות את מספר הטלפון של קו השירות, והודעה על כך תימסר ללקוח.
- ד. הלקוח מתחייב להציג תעודה מזהה לנותן השירות טרם קבלת השירותים המפורטים בכתב מנוי. ה. ההגעה למקום קבלת השירות תהיה על חשבון הלקוח, והוא לא יהיה זכאי לכל החזר בגין כך.
- ו. במקרה של ביטול לקבלת שירות - לא הודיע הלקוח על בקשתו לביטול או הודיע על כך במועד המאוחר מ-48 שעות מפנייתו לקבלת השירות, תהיה החברה זכאית לדרוש ממנו את תשלום הלקוח הקבוע בתעריף המכון בגין השירות אותו ביקש.
- ז. בפניית לקוח לנותן שירות אחר – האחריות לתיאום ביצוע השירות חלה על הלקוח בלבד.
- ח. הלקוח ישלם ישירות לנותן שירות אחר ממנו קיבל את השירות את מלוא הסכום שנקבע ביניהם.
- ט. הלקוח יהיה זכאי לקבל החזר מהחברה בהתאם לשירות שסופק לו בפועל על ידי נותן שירות אחר, וזאת בתוך 30 ימים ממועד קבלת השירות בפועל, ובכפוף לאישור החברה מראש, והכל בהתאם לזכאות הלקוח ע"פ התנאים המפורטים בכתב מנוי זה.
- י. כל מנוי על פי כתב מנוי זה תקף עבור לקוח בודד, כך שזוג לקוחות ישלמו דמי מנוי עבור כל אחד מהם.

7. אחריות

ספק השירות יהיה אחראי כלפי הלקוח לגבי טיב השירותים שיינתנו על ידו ומילוי התחייבויותיו ותפקידו בהתאם לסטנדרטים מקצועיים סבירים ובכפוף להוראות כתב מנוי זה. הלקוח מוותר על כל טענה, דרישה ותביעה נגד החברה בקשר עם התחייבויותיהם וחובותיהם של נותני השירות שבהסדר וידווח לחברה באמצעות קו השירות על כל שירות שניתן שלא על פי הוראות כתב מנוי זה.

8. חריגים

הלקוח לא יהיה זכאי לשירותים ו/או לשיפוי או החזר הוצאות שהוצאו בגינם, כולם או מקצתם, בכל עניין הקשור ו/או הנובע מהמקרים הבאים:

- א. פגיעה בפעילות נותן השירות או בחלק משמעותי ממנה הנובע מכוח עליון לרבות אך לא מוגבל למלחמה ו/או רעידת אדמה ו/או שביתה. סכסוכי עבודה, מהומות, או כל גורם אחר שאינו בשליטת החברה או נותן שירות.
- ב. השירות אינו כולל הוצאות של הלקוח בגין רכישת תרופות, ניתוחים, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי נותן השירות לצורך (המשך ו/או) הטיפול, למעט השירותים המופיעים בכתב המנוי.

9. דמי מנוי

- א. שיעור דמי המנוי קבועים כתעריפון.
- ב. דמי המנוי ישולמו בכל 1 לחודש בגין אותו חודש.
- ג. במקרה שבו דמי מנוי לא ישולמו למשך תקופה רצופה של 3 חודשים או יותר, יבוטל כתב המנוי, וזאת מבלי לגרוע מחובתו של הלקוח לשאת בדמי המנוי בגין 3 החודשים שחלפו. ללקוח לא תהיה כל טענה כספית או אחרת במידה והפיגור בתשלום יגרם לביטול כתב המנוי.
- ד. אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי: 1. החברה תהיה זכאית לבטל את כתב המנוי. 2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא שולמו דמי המנוי, כולם או מקצתם במועד, יתווספו לסכום שבפיגור וכחלק בלתי נפרד הימנו הפרשי וכן ריבית כפי שתיקבע על-ידי החברה באותה עת, מיום היווצר הפיגור ועד לפירעונו בפועל לחברה, ובלבד ששיעור הריבית לא יעלה על שיעור הריבית המרבי בהתאם לחוק הריבית, התשי"ז-1957.
- ה. החברה רשאית להעלות את מחיר דמי המנוי לכתב המנוי אחת לשנה בשיעור שלא יעלה על 5%. שיעור זה ניתן לצבירה בין השנים.
- ו. ההנחה הניתנת בעת ההצטרפות (אם ניתנה) הינה לשנה אחת בלבד, החברה רשאית להאריך באופן אוטומטי את ההנחה בכל שנה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- ז. **הנחות והטבות**
החברה רשאית להעניק הנחות או הטבות ללקוחות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. ההנחה יכולה להינתן לפרק זמן מוגבל ו/או תחת תנאים שיוגדרו על ידי החברה מראש. תנאי ההנחות יהיו בהתאם למדיניות החברה ויופיעו, ככל שיידרש, בטופס ההתקשרות או במסמכים נלווים. החברה רשאית לשנות או לבטל כל הנחה שניתנה, ובלבד שתמסור הודעה מוקדמת ללקוח במידת הצורך.

10. תנאי הצמדה

- א. כל התשלומים בהתאם לכתב מגוי זה וכמפורט בנספח ההתקשרות ובכלל זאת דמי המגוי וסכומי תשלום הלקוח צמודים למדד המחירים לצרכן, כך שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס יעלו כל התשלומים המפורטים בכתב מגוי זה בהתאם לשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.
- ב. מדד חדש- הוא המדד הידוע ביום תשלום דמי המגוי.
- מדד הבסיס- הינו המדד שפורסם בעת ההצטרפות לכתב המגוי.

11. שונות

- א. התנאים המפורטים בנספח ההתקשרות מהווים חלק בלתי נפרד מכתב מגוי זה.
- ב. כל התשלומים על פי כתב מגוי זה ונספח ההתקשרות כוללים מע"מ כחוק. במידה ויחול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.
- ג. הודעות שנשלחו ללקוח, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה ובכלל זה הודעות שנשלחו ללקוח, באמצעות הודעה אלקטרונית למכשיר טלפון נייד או בדואר אלקטרוני יחשבו כהודעות שנמסרו ללקוח.
- ד. הלקוח והחברה מתחייבים להודיע על כל שינוי בכתובתם ולא תישמע מפיהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה לחברה.
- ה. רישומי החברה יהיו ראיה חלוטה לאמור בהם.
- ו. **השירות ניתן ללא מעורבות חברת ביטוח והאחריות על השירות תינתן על ידי ספק השירות, לרבות במקום שבו השירות בוצע בפועל על-ידי ספקי משנה הפועלים מטעמו, והכל בכפוף לתנאי כתב המגוי.**
- ז. ספק השירות או גופי הסדר מתחייב כי:
- השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות
 - תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות.

12. תוקף כתב המגוי

- א. כתב המגוי ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע וכל עוד דמי המגוי משולמים במלואם.
- ב. לעניין תוקפו של כתב המגוי יחולו ההוראות בדבר תוקפו, ביטולו ושינויו של טופס ההצטרפות אליו הוא מצורף, כפי שהן קבועים בתנאים הכלליים של כתב המגוי ובהתאם להוראות הדין. על אף האמור לעיל, ועל אף ההוראות בדבר תוקפו של כתב המגוי הקבועות בתנאים הכלליים כאמור, תהיה החברה רשאית לבטל את כתב המגוי אם יוחלט על ידיה לבטלו או שלא לחדשו, מכל סיבה ולפי העניין, לכלל הלקוחות במקרה של סיום ההתקשרות בין החברה לספק השירות במידה שלא הגיעה החברה להסדר עם ספק שירות חלופי, במקרה זה תינתן ללקוחות הודעה מוקדמת בת 60 יום אשר תועבר ללקוחות על ידי החברה ו/או ספק השירות. במקרים בהם הביטול ביוזמת החברה, הלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי בגין יתרת התקופה שלא נוצלה.
- ג. **ביטול על ידי הלקוח:** מובהר כי הלקוח זכאי לבטל את כתב המגוי בכל עת. הביטול יהיה בתוקף בסיום חודש קלנדרי מקבלת הודעת הלקוח בחברה. ככל ששולמו על ידי הלקוח תשלום בגין כתב המגוי בגין התקופה שלאחר הביטול, יוחזר ללקוח החלק היחסי של התשלום ששילם בגין התקופה שלאחר ביטול כתב המגוי. כתב המגוי יבוטל בתוך 3 ימי עסקים ממועד מסירת הודעת הביטול לחברה. ככל שהודעת הביטול נשלחה בדואר רשום, יבוטל כתב המגוי בתוך 6 ימי עסקים ממועד משלוח הודעת הביטול. מובהר, כי לא יגבו מהלקוח דמי ביטול בגין ביטול כתב המגוי בתוך 30 ימים ממועד ההצטרפות, וככל שנצרכו שירותים, יישא הלקוח בעלויות בגין השירותים.
- ד. **ביטול על ידי החברה:** החברה רשאית לבטל כתב מגוי זה בכל עת ומכל סיבה ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב המגוי בכתב ללקוחותיה 30 ימים טרם הפסקתו. ביטול החברה את כתב המגוי מכל סיבה שהיא, יופסקו התשלומים החודשיים מיום הודעת החברה על הפסקת השירות. במקרים בהם הביטול ביוזמת החברה, הלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי בגין יתרת התקופה שלא נוצלה.
- ה. בנוסף לאמור בתנאים הכלליים של טופס ההצטרפות אליה מצורף כתב מגוי זה, תוקפו של כתב המגוי, ביחס לכל אחד מהלקוחות, יפוג מאליו עם הפסקת תשלום מלוא או חלק דמי המגוי לחברה במועדם בהתאם לחוק.

להסרת כל ספק יובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תוקפו של כתב מגוי זה, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאות של הלקוח לקבלת השירותים על-פי כתב מגוי זה.

13. מקום השיפוט

מקום שיפוט הסמכות המקומית הבלעדית לדון בכל מחלוקת בין הצדדים בקשר עם כתב מגוי זה מסורה אך ורק לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל אביב ולהם בלבד.

14. תעריפון

כתב המנוי	סוג הלקוח	מחיר
מנוי ליווי ועזרה סיעודית	בגיר (גיל 18 עד 64)	140 ₪
	זוג בגירים (גיל 18 - 64)	210 ₪
	מבוגר (גיל 65 ועד 85)	270 ₪
	זוג מבוגרים	450 ₪

* דמי המנוי עבור ילדים יעודכנו עם הגעתם לגיל 18.