

## כתב שירות ייעוץ אונליין

המנוי זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן ובלבד שצוין במפורש בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה כלול בפוליסה על שם המנוי והינו בתוקף על שם המנוי, במועד קבלת השירותים בפועל.

### 1. הגדרות

אתר אינטרנט של החברה שכתובתו: WWW.MIGDAL.CO.IL.	"אתר אינטרנט של החברה"
מוסד רפואי בישראל שהרשויות המוסמכות בישראל מכירות בו כבית חולים הכולל מחלקות אשפוז, להוציא מוסד שהוא סנטוריום (בית החלמה/הבראה) או מוסד שיקומי או סיעודי.	"בית חולים"
גיל המנוי במועד הקובע, ייקבע לפי יום הולדתו הקרוב ביותר למועד הקובע והוא יחושב בשנים שלמות. שישה חודשים ומעלה יוסיפו לגיל המנוי שנה שלמה. בתום כל שנה מהמועד הקובע ישתנה גיל המנוי בשנה אחת. למרות האמור לעיל גיל מבוטח בתוכנית ביטוח, לצורך קביעת זכויותיו בתוכנית, בשנה האחרונה של תקופת הביטוח ייקבע עלפי תאריך הלידה של המבוטח.	"גיל המנוי"
הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מידי חודש, בגין כתב שירות זה, כנקוב בדף פרטי הביטוח.	"דמי מנוי"
דף המצורף לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, הכולל בין היתר, את פרטי המנוי, דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה.	"דף פרטי הביטוח"
מגדל חברה לביטוח בע"מ.	"החברה" ו/או "המבטחת"
מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, לגבי המנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.	"המועד הקובע"
הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.	"המפקח"
האדם, חבר בני אדם או תאגיד, המתקשר עם החברה על-פי הפוליסה לצורך תשלום דמי הביטוח.	"המשלם"
תכנית ביטוח תקפה של החברה הכוללת את השירות בכתב שירות זה.	"הפוליסה"
השירותים הכלולים במפורש ברשימה שבסעיף 3 להלן, שיינתנו למנוי על פי הוראות כתב שירות זה.	"השירות" או "השירותים"

מגדל חברה לביטוח בע"מ

<p>סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב שירות זה. <b>ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי לנותן השירות או לספק, כפי שיורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.</b></p>	<p>"השתתפות עצמית"</p>
<p>שיחת ייעוץ באמצעות שימוש בטכנולוגיה אינטרנטית המעבירה קול ותמונה חזותית באמצעותה ינהל המנוי שיחה עם נותן השירות שבהסכם לצורך קבלת השירות המפורט בכתב שירות זה.</p>	<p>"ייעוץ מקוון"</p>
<p>מדד המחירים הידוע בשם מדד המחירים לצרכן (כולל פירות וירקות), שקבעה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אף אם יתפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר ולרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו, בין שהוא בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו.</p>	<p>"מדד"</p>
<p>קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו יווסתו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על-פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-5688190</p>	<p>"מוקד השירות" או "המוקד"</p>
<p>אדם אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמנוי בכתב שירות זה והינו זכאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב שירות זה.</p>	<p>"מנוי"</p>
<p>רופא וכל גוף אחר המספק שירות לו זכאי המנוי על פי כתב שירות זה, <b>עמו קשור הספק בהסכם תקף במועד קבלת השירות בפועל.</b></p>	<p>"נותן שירות שבהסכם"</p>
<p>הגוף עימו התקשרה החברה בהסכם לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה. ספק השירות במועד הקובע הינו: <b>bwell</b> פתרונות לאיכות חיים בע"מ.</p>	<p>"ספק השירות" או "הספק"</p>
<p>מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה לפי פקודת הרופאים (נוסח חדש) התשל"ז-1976, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.</p>	<p>"רופא"</p>
<p>רופא שהוסמך על-ידי השלטונות המוסמכים בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים אשר עוסק בישראל ברפואה ואשר שמו כלול ברשימת הרופאים המומחים באותו תחום לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים (אישור תואר מומחה ובחינות), התשל"ג-1973 או לפי כל תקנה שתבוא במקומה, ושתחום מומחיותו הוא רלוונטי למתן השירות המבוקש על פי כתב שירות זה.</p>	<p>"רופא מומחה"</p>
<p>רופא משפחה או רופא ילדים מטעם הספק.</p>	<p>"רופא מייעץ כללי"</p>
<p>רופא מומחה בעל התמחות במשפחה, או רופא המשמש כרופא משפחה באחת מקופות החולים בישראל.</p>	<p>"רופא משפחה"</p>
<p>רופא מומחה בעל התמחות בילדים, או רופא המשמש כרופא ילדים באחת מקופות החולים בישראל.</p>	<p>"רופא ילדים"</p>
<p>רופא מומחה, עמו קשור הספק בהסכם לצורך מתן שירות לפי כתב שירות זה והינו בתוקף במועד קבלת השירות בפועל.</p>	<p>"רופא מומחה מייעץ"</p>

"רופא שבהסכם"	רופא, עימו קשור הספק בהסכם תקף במועד קבלת השירות בפועל.
"תקופת אכשרה"	תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ותסתיים בתום המועד הקבוע בצד כל שירות. תקופת האכשרה תחול לגבי כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד השירות בכתב שירות זה הינו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם בה צורף המנוי לכתב שירות זה מחדש, בתקופות שירות בלתי רצופות. המנוי לא יהיה זכאי לשירותים לפני תום תקופת האכשרה. למען הסר ספק, מובהר כי המנוי יחויב בתשלום דמי מנוי בגין תקופת האכשרה.

- 1.1 כל האמור בכתב השירות בלשון יחיד אף בלשון רבים משמעו, וכל האמור בלשון זכר אף בלשון נקבה משמעו, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.
- 1.2 כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד והן לא תשמשנה לצורך פרשנות.
2. תנאי מהותי להתחייבויות הספק על פי כתב שירות זה
  - 2.1 בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה, על המנוי לפנות תחילה למוקד השירות ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בכתב שירות זה להלן.
  - 2.2 קבלת אישור הספק מראש ובכתב לקבלת השירותים או לשיפוי בגינם טרם ביצוע השירותים בפועל הינה תנאי מהותי לאחריות הספק על-פי כתב שירות זה.
  - 2.3 לא קיומו החובות על פי סעיפים 2.1-2.2 לעיל במועדן, וקיומן היה מאפשר לספק להקטין את חבותו, אין הספק אחראי בכל הקשור למתן שירות אלא במידה שהיה חייב אילו קוימה החובה כאמור. הוראה זו לא תחול בכל אחת מאלה:
    - 2.3.1 החובה לא קוימה או קוימה באיחור מסיבות מוצדקות.
    - 2.3.2 אי קוימה או איחורה לא מנע מהחברה את בירור חבותה ולא הכביד על הבירור.
3. מפרט השירותים
  - 3.1 השירותים הכלולים בכתב שירות זה הינם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:
    - 3.1.1 ייעוץ מקוון מרופא מומחה כולל שירות איסוף מידע רפואי מהמנוי טרם הייעוץ המקוון.
    - 3.1.2 ייעוץ מקוון מרופא משפחה או רופא ילדים.
  - 3.2 השירותים נשוא כתב שירות זה יינתנו על ידי נותני שירות שבהסכם בלבד והמנוי לא זכאי לשירותים אלו אצל נותני שירות שאינם בהסכם ו/או לשיפוי בגינם ו/או כל תשלום אחר על פי כתב השירות.

#### 4. התחייבות הספק

המנוי יהיה זכאי לקבל את השירותים הבאים, בהתאם למפורט להלן:

##### 4.1 קבלת ייעוץ מקוון מרופא מומחה:

- 4.1.1 המנוי זכאי לייעוץ מקוון עם רופא מומחה מייעץ שיבחר על ידו מבין האפשרויות שיועמדו בפניו בעת פנייתו למוקד. מובהר כי מבין הרופאים המומחים בכל תחום יופיע לפחות רופא מומחה אחד שהינו אחד מאלה: פרופסור, מנהל מחלקה, סגן מנהל מחלקה, מנהל יחידה, סגן מנהל יחידה, והכל בבית חולים בישראל.
- 4.1.2 השירות יינתן במקרים המאפשרים על פי נסיבותיהם מתן ייעוץ מקוון - בתחומי הרפואה הבאים: נירולוגיה, רפואת ילדים, רדיולוגיה, אנדוקרינולוגיה, פסיכיאטריה, ילדים, ראומטולוגיה, ריאות, אלרגולוגיה, גריאטריה, אונקולוגיה, המטולוגיה, גסטרואנטרולוגיה, נפרולוגיה, כירורגיה כללית, רפואת עור ומין, גנטיקה רפואית, פסיכיאטריה בוגרים, קרדיולוגיה, אורתופדיה, אורולוגיה, עיניים, א.א.ג, גניקולוגיה, רפואה זיהומית, כירורגית לב, כירורגית חזה, נירוכירורגיה ורפואת כאב.
- 4.1.3 הרופא המומחה המייעץ יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מאפשרות מתן ייעוץ רפואי מקוון.
- 4.1.4 בסיום הייעוץ המקוון על פי סעיף זה יינתן למנוי סיכום ייעוץ מאת הרופא המומחה המייעץ הכולל, במידת הצורך, את אחד מהבאים:
- 4.1.4.1 מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.
- 4.1.4.2 הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.
- 4.1.4.3 המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.
- 4.1.5 יובהר כי השירות על פי סעיף זה אינו כולל את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ המקוון. השירות אינו כולל גם מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.
- 4.1.6 תיאום מועד הייעוץ המקוון יבוצע עד לתום יום העסקים העוקב מיום קבלת הפנייה למוקד השירות וקבלת הייעוץ הרפואי המקוון בפועל תתבצע עד 3 ימי עסקים ממועד התיאום כאמור.
- 4.1.7 לשם מתן השירות, על המנוי להעביר למוקד השירות את כל המסמכים הרפואיים הרלבנטיים המצויים ברשותו (צילומים / בדיקות הדמיה / פיענוחים / בדיקות מעבדה וכו') וזאת לפחות 24 שעות לפני מועד הייעוץ המקוון שנקבע עבורו. מובהר כי האמור הינו מהותי לאפקטיביות הייעוץ הרפואי המקוון.
- את המסמכים הרפואיים יוכל המנוי לשלוח לספק באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקס, במסרון ובחשבון האישי המקוון של הלקוח לחילופין יוכל המנוי לבחור בקבלת שירותי איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון באמצעות רופא מטעם הספק כמפורט בסעיף 4.2 להלן.

מגדל חברה לביטוח בע"מ

- 4.1.8 עבור כל ייעוץ מקוון על פי סעיף זה, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 120 ₪.
- 4.1.9 המנוי יהיה זכאי לשירות על פי סעיף זה, ללא הגבלה במספר הייעוצים המקוונים לאחר תקופת אכשרה בת 90 יום.
- 4.2 איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון:**
- 4.2.1 המנוי זכאי לשירות איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון לפי סעיף 4.1, באמצעות רופא שבהסכם.
- למען הסר ספק מובהר, כי המנוי יוכל להעביר את המסמכים הרפואיים הרלבנטיים (צילומים / בדיקות הדמיה / פיענוחים / בדיקות מעבדה וכו') בכוחות עצמו למוקד השירות ולוותר על שירות זה.**
- 4.2.2 הרופא שבהסכם יגיע לבית המנוי לפני ביצוע הייעוץ הרפואי המקוון לצורך ביצוע הפעולות הבאות, חלקן או כולן ככל שידרש:
- 4.2.2.1 מילוי שאלון רפואי לצורך העברה לרופא המייעץ.
- 4.2.2.2 סיוע למנוי להתכונן לייעוץ הרפואי המקוון.
- 4.2.2.3 תשאול המנוי אודות מצבו הרפואי הרלבנטי.
- 4.2.2.4 הכנת סיכום תשאול והעברתו למוקד השירות.
- 4.2.2.5 איסוף מסמכים רפואיים רלבנטיים כפי שיימסרו מאת המנוי.
- 4.2.2.6 סידור המסמכים הרפואיים הרלבנטיים והעברתם למוקד השירות.
- 4.2.3 עבור כל איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.
- 4.2.4 המנוי יהיה זכאי לשירות על פי סעיף זה לאחר תקופת אכשרה בת 90 יום.
- 4.3 קבלת ייעוץ רפואי מקוון מרופא מייעץ כללי בתחומי רפואת משפחה וילדים:**
- 4.3.1 המנוי זכאי לייעוץ רפואי מקוון עם רופא מייעץ כללי.
- 4.3.2 מספר הייעוצים הרפואיים המקוונים אותם רשאי מנוי לממש במהלך תקופת השירות הינו ללא הגבלה.
- 4.3.3 השירות על פי סעיף קטן זה יינתן במועדים המפורטים להלן בלבד:
- 4.3.3.1 בכל יום, למעט יום כיפור: משעה 19:00 בערב ועד לשעה 7:00 בבוקר למחרת.
- 4.3.3.2 ביום כיפור החל משעתיים מצאת החג ועד שעה 7:00 בבוקר למחרת.
- 4.3.4 הייעוץ הרפואי המקוון עם רופא מייעץ כללי יתקיים עד 90 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד השירות ובלבד שהפניה תתקבל במוקד במסגרת שעות הפעילות המפורטת לעיל.

- 4.3.5 הרופא המייעץ הכללי יתן למנוי מידע והכוונה רפואית, ככל שידרשו לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובין היתר את הפעולות הבאות:
- 4.3.5.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי או הורי קטין מנוי.
- 4.3.5.2 קבלת מרשם רפואי לרכישת תרופות ראשוניות בהתאם לשיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ הכללי. המרשם ימסר באמצעות דוא"ל או פקס במסרון, בחשבון המקוון של הלקוח או בכל אמצעי אלקטרוני אחר.
- 4.3.5.3 קבלת הפנייה לבית חולים באמצעות דוא"ל או פקס, במסרון או בחשבון האישי המקוון של הלקוח.
- 4.3.5.4 קבלת המלצה להפניית המנוי להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ הכללי.
- 4.3.6 בסיום הייעוץ הרפואי המקוון על פי סעיף זה יינתן למנוי או הורי קטין מנוי מאת הרופא המייעץ הכללי סיכום ייעוץ באמצעות דוא"ל או פקס או במסרון או בחשבון האישי המקוון של הלקוח.
- 4.3.7 השירות אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.
- 4.3.8 עבור כל ייעוץ רפואי מקוון עם רופא משפחה או רופא ילדים, לפי העניין, השירות אינו כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית.
- 4.3.9 המנוי יהיה זכאי לשירות על פי סעיף זה ללא תקופת האכשרה.

## 5. אופן קבלת השירותים

- 5.1 נזקק המנוי לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו, מספר תעודת הזהות, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו, ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק המנוי לשירות ככל שיתבקש.
- 5.2 עבור כל אחד מן השירותים המפורטים בכתב שירות זה יהא המנוי חייב בתשלום השתתפות עצמית בסכום המפורט בצדו וזאת כתנאי לקבלת השירותים. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו לספק טרם קבלת השירות בפועל.
- 5.3 אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות, עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מידי ולפחות 12 שעות לפני מועד הייעוץ המקוון שנקבע עבורו. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות בפועל. מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית.
- 5.4 המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות שבהסכם כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. רשימת נותני השירותים שבהסכם תשתנה מעת לעת.
- 5.5 מובהר, כי בכל מקרה של בעיה דחופה, מצב חירום רפואי, או מצב מצוקה (גופנית או נפשית) על המנוי לפנות באופן מידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר לרבות שירותי רפואה דחופה.

## מגדל חברה לביטוח בע"מ

5.6 כמו כן מובהר בזאת כי השירותים הכלולים בכתב שירות זה הינם שירותים יחודיים שאינם בפריסה רחבה ומקום שלא נמצא נותן שירות שבהסכם לא יינתן החזר הוצאות (שיפוי) למבוטח.

## 6. הבהרה לעניין היקף השירות המקוון

6.1 המידע הרפואי ו/או הייעוציים הרפואיים שיינתנו בכתב שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על ידי המנוי ו/או הורי הקטין לרבות במהלך השיחה, ובהתבסס על מידע זה בלבד.

6.2 אין בייעוץ המקוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.

### 6.3 הגנה על הפרטיות במקרה של שירות מקוון:

6.3.1 ידוע למנוי כי פניה לשירות באמצעות תקשורת שאינה מאובטחת יכולה להיות חשופה ברשת האינטרנט. מובהר למנוי כי אבטחת המידע השמורה בנקודת הקצה שלו היא באחריותו הבלעדית ואין לספק יכולת לאבטח מידע זה.

6.3.2 מומלץ למנוי בתום כל שימוש, לרבות הפסקה זמנית וקצרת מועד בשיחה, להסיר את המידע, ו/או את נתוני הזיהוי מנקודת הקצה בה הוא משתמש כדי לצמצם את האפשרויות לגישה למידע אודותיו ו/או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידו.

6.3.3 באחריותו הבלעדית של המנוי לדאוג לשמירת פרטיותו ביחס למידע הרפואי האישי המופיע על הצג הדיגיטאלי האישי שממנו מבוצעת שיחת השירות אשר עלול להיות חשוף לאנשים בסביבת המנוי או למשתמשים אחרים באותה נקודת קצה.

## 7. קיומן של הוראות והנחיות הצבא בגין שירותים הניתנים בעת השירות הצבאי

בעת השרות הצבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות הוראות והנחיות הצבא, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל ו/או למנוע מהמנוי בעת השרות הצבאי (החייל) קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשליך על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב שירות זה.

המידע בדבר הוראות והנחיות הצבא המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשרות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה. מובהר בזאת כי דמי הביטוח לא ישתנו עקב שירות צבאי כאמור.

## 8. הגבלת אחריות הספק ו/או החברה

החברה והספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

8.1 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה.

8.2 מובהר כי החברה אינה המעסיקה של הספק והחברה והספק אינם המעסיקים של נותני השירות.

מגדל חברה לביטוח בע"מ

- 8.3 במקרה שפעילות הספק או חלק משמעותי ממנה תפגע על-ידי מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון, או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק, פטור הספק מלתת את השירותים על פי כתב שירות זה והחברה ו/או הספק לא יהיו אחראים לכל נזק כתוצאה מכך.
- 8.4 יובהר כי העברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.
- 8.5 יובהר כי השירותים המפורטים בכתב שירות זה אינם באים להחליף פנייה לשירותי חרום ו/או חדר מיון במקום שהיא דרושה.

## 9. תשלום דמי המנוי

- 9.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.
- 9.2 דמי המנוי ישולמו לחברה מראש על-ידי המנוי, במועדים ובאחד מדרכי התשלום המוצעים על-ידי החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח. למען הסר ספק, דמי מנוי ישולמו החל מהמועד הקובע, גם במהלכה של תקופת האכשרה.
- 9.3 במקרה של תשלום דמי המנוי ע"י הוראת קבע לבנק לתשלום דמי המנוי או בתשלום קבוע באמצעות כרטיס אשראי, תראה החברה את זיכוי חשבונה בבנק או זיכוי חשבון החברה בחברת האשראי, לפי העניין, כתשלום דמי המנוי.
- 9.4 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:
- 9.4.1 החברה תהיה זכאית לבטל את כתב שירות זה בהתאם להוראות חוק חוזה ביטוח.
- 9.4.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא שולמו דמי הביטוח, כולם או מקצתם במועד, יתווספו לסכום שבפיגור וכחלק בלתי נפרד הימנו הפרשי הצמדה כאמור בסעיף 12 להלן ובאם לא שולמו לאחר תום 30 ימים מהיום שנקבע לתשלומם, תתווסף גם ריבית על פי הקבוע בהסדר התחיקתי וכמפורט בדף פרטי הביטוח, על התקופה שלאחר 30 ימים מהיום שנקבע לתשלום דמי הביטוח עד תשלומם בפועל.

## 10. תוקפו של כתב השירות

- 10.1 כתב השירות ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע
- 10.2 ביטול על ידי החברה ו/או הספק:
- תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
- 10.2.1 במועד ביטול הפוליסה מכל סיבה שהיא.
- 10.2.2 בתום תקופת כתב השירות על פי המפורט בדף פרטי הביטוח, במקרה בו לא חודשה הפוליסה במועד החידוש על פי האמור בסעיף 11 להלן וההסדר התחיקתי.
- 10.2.3 לאחר קבלת התראות בשל אי תשלום מלוא או חלק מדמי המנוי לחברה עפ"י חוק חוזה הביטוח.

## מגדל חברה לביטוח בע"מ



**10.3 בנוסף לאמור בסעיף 10.2 ומבלי לגרוע מזכויות החברה על פי כל דין או על פי כל הוראה אחרת בכתב השירות, רשאית החברה לבטל את כתב השירות לכלל המנויים, בכל עת, לפני תום תקופת השירות, במקרה של סיום ו/או הפסקת ההסכם שבין החברה לספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק שירות חלופי בכפוף לאישור המפקח. ביטול כתב השירות על פי סעיף זה יכנס לתוקף, באופן מיידי מרגע ההודעה על הביטול ("ממועד ההודעה על הפסקת השירות") והמנוי יהיה זכאי להחזר יחסי של דמי הביטוח, אם נגבו עבור התקופה שלאחר מועד ההודעה על הפסקת השירות.**

**10.4** ביטלה החברה את כתב השירות בהתאם לסעיף 10.3 לעיל יהיה זכאי מנוי אשר פנה למוקד השירות טרם מועד ההודעה על הפסקת השירות אך טרם קיבל את השירות בפועל, לקבל או להשלים את קבלת השירות תוך 90 יום ממועד ההודעה על הפסקת השירות.

**10.5** להסרת כל ספק יובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תוקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, למעט במקרה של ביטול כתב השירות לכלל המנויים על פי סעיף 10.3 לעיל, תסתיים זכאות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.

### **10.6 ביטול על-ידי המנוי:**

**10.6.1** המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב השירות בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו תוך 3 ימים מיום קבלת הודעת הביטול על ידי החברה.

**10.6.2** בכל מקרה של ביטול כתב השירות לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.

## **11. חידוש הביטוח לתקופה נוספת**

**11.1** ביום 1.6.2018 ולאחר מכן בראשון לחודש יוני כל שנתיים (להלן: "מועד החידוש") תחודש מאליו לכלל המבוטחים, כתב השירות, בו הם היו מבוטחים ערב החידוש, לתקופה של שנתיים נוספות, בין אם באותם תנאים ובין אם בתנאים שונים, ללא בחינה מחדשת של מצב רפואי קודם וללא תקופת אכשרה נוספת (להלן: "רצף ביטוחי").

**11.2** ערך המבטח שינוי בתנאי כתב השירות או בדמי המנוי, יחול השינוי בכתב השירות ובדמי המנוי במועד חידוש הביטוח הקרוב.

**11.3** על אף האמור בסעיף 11.1 כתב שירות לא יחודש במועד החידוש, באם נתנה החברה הודעה על ביטול כתב השירות על פי סעיף 10.3 לעיל.

**11.4** על אף האמור בסעיף 11.1 לעיל, אם חלה עלייה בדמי המנוי החודשיים בתקופת הביטוח הבאה של יותר מ-10 ש"ח או יותר מ-20% מדמי המנוי לפי הגבוה מביניהם, ביחס לדמי הביטוח החודשיים ששילם המנוי ערב חידוש הפוליסה, לא יחודש מאליו כתב השירות ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי לחידוש, והביטוח יגיע לסיומו. יובהר כי במקרה של חידוש כתב השירות שנעשה במסגרת מספר תכניות בחבילה עליית דמי המנוי תבחן גם ביחס לכל תכנית בחבילה.  
לעניין זה-

"הסכמתו המפורשת של מבוטח/מנוי" - לגבי ילד עד גיל 21 של המנוי באותו כתב שירות או בן זוגו של מנוי כאמור המבטח רשאי לקבל את הסכמתו המפורשת של אותו המנוי עבור ילדו עד גיל 21 או בן זוגו;

## **מגדל חברה לביטוח בע"מ**

- "עליה בדמי הביטוח" - לרבות הפחתה בהיקף השירותים שנעשה כתחליף להעלאת דמי המנוי.
- 11.5 על אף האמור בסעיף קטן 11.4 לא נדרשת הסכמתו המפורשת של מנוי בטרם חידוש פוליסה מאליה במקרים הבאים:
- 11.5.1 אם המנוי הגיש במהלך תקופת הביטוח, הנוכחית או זו שקדמה לה, תביעה למימוש זכויות לפי תנאי כתב השירות;
- 11.5.2 אם המבטח פירט למנוי שהצטרף לראשונה לכתב השירות בתקופה של 120 ימים שקדמו למועד החידוש באופן מפורש את השינויים בתנאי כתב השירות ודמי המנוי שיחולו במועד החידוש הקרוב, והמנוי נתן את הסכמתו להם טרם ההצטרפות;
- 11.5.3 אם המפקח קבע מראש ובכתב כי לא נדרש לקבל את הסכמת המבוטח לגבי שינוי מסוים שערך המבטח בתכנית.
- 11.6 חודש כתב השירות שלא על פי הסכמה מפורשת של המנוי - מקום בו לא נדרשה הסכמתו המפורשת על פי סעיף זה - והודיע המנוי למבטח, במהלך 60 הימים שלאחר מועד חידוש כתב השירות, על ביטול כתב השירות לגבי אותו מנוי, יבוטל כתב השירות לגביו במועד חידוש הביטוח ויושבו למנוי דמי המנוי שנגבו בשל תקופה זו, ככל שנגבו, ובלבד שלא הוגשה תביעה למימוש זכויות לפי כתב השירות בתקופת 60 הימים כאמור. למען הסר ספק - הודיע המנוי למבטח לאחר חלוף 60 הימים כאמור, על רצונו לבטל את כתב השירות, כתב השירות יבוטל אולם לא יושבו למנוי דמי המנוי שנגבו בשל התקופה שממועד החידוש עד מועד הביטול.
- 11.7 נדרשה הסכמתו המפורשת של מנוי כאמור בסעיף 11.4 לעיל והיא לא התקבלה עד מועד תום תקופת כתב השירות, לאחר הודעות שנשלחו למבוטח על פי ההסדר התחיקתי, לא תחודש הפוליסה לתקופה נוספת. במקרה זה למעט אם נקבע אחרת על פי ההסדר התחיקתי, זכאי המנוי בתוך 60 ימים ממועד אי החידוש (להלן: "תקופת הזכאות") להגיש בקשה להצטרף חזרה לכתב השירות תוך שמירה על רצף ביטוחי, בכפוף למסירת בקשה בכתב והסדרת תשלום דמי המנוי במהלך תקופת הזכאות כולל דמי המנוי שלא שולמו.
- 11.8 על אף האמור לעיל, עבור מנוי שהגיש במהלך תקופת המנוי, הנוכחית או זו שקדמה לה, תביעה למימוש זכויות לפי תנאי כתב השירות יחודש כתב השירות לתקופה נוספת גם במקרה בו לא התקבלה אצל המבטח כל תגובה לעניין הסכמתו לחדש את כתב השירות לתקופה נוספת אצל המבטח.
- 11.9 נדרש מבטח לבצע שינוי בתנאים בכתב השירות במועד החידוש, והמבטח אינו ממשיך לשווק פוליסה זו למבוטחים חדשים רשאי הוא במועד החידוש שלא לבצע את השינוי, ולחדש לכלל המנויים הקיימים בכתב השירות, את כתב השירות באותם תנאים שהיו בערב החידוש. יובהר כי במקרה זה לא יוכל המבטח לשווק פוליסה זו למנויים חדשים עד לביצוע השינוי האמור אשר יחול על כלל המנויים.

## 12. תנאי הצמדה

- 12.1 כל הסכומים הנקובים בכתב שירות זה ו/או בדף פרטי הביטוח ולרבות דמי מנוי, סכומי השתתפות עצמית, סכומי השיפוי יהיו צמודים למדד. חישוב ההצמדה יעשה בהתאם ליחס שבין המדד החדש ובין המדד הבסיסי.
- 12.2 המדד הבסיסי - לעניין תגמולי הביטוח ו/או ההשתתפות העצמית יהיה המדד 12389 נק' שפורסם ביום 16/12/2018 לעניין דמי הביטוח יהיה המדד המופיע בדף פרטי הביטוח.
- 12.3 המדד החדש יהיה המדד הידוע במועד בו מבוצע התשלום.

## 13. שונות

- 13.1 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 13.2 כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. באם יחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.
- 13.3 על המנוי להודיע לחברה על כל שינוי כתובת בכתב. הודעה שתישלח על-ידי החברה לכתובת האחרונה הידועה לה, תחשב כהודעה שנמסרה לו כהלכה.
- 13.4 כל הודעה ו/או הצהרה לחברה תימסר בכתב.

## 14. מקום השיפוט וברירת דין

מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור בכתב שירות זה הוא בבתי המשפט בישראל והדין החל הינו דיני מדינת ישראל בלבד.

מספר טלפון ומס פקס של מחלקת שירות לקוחות החברה: 03-9201010	כתובת הדואר האלקטרוני של החברה: mokedbi@migdal.co.il	כתובת החברה למשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ מיקוד: 4951106, ת.ד. 3063	כתובת אתר האינטרנט של החברה: www.migdal.co.il
---	---	--	--

## תמצית תנאי כתב שירות ייעוץ אונליין - גילוי נאות

### לוח 1 - תמצית פרטי הפוליסה

תמצית פרטי הפוליסה							
שם כתב השירות	כתב שירות ייעוץ אונליין						
סוג הביטוח	כתב שירות						
תקופת הביטוח	מתחדשת כל שנתיים כאמור בסעיף 11. לתנאי כתב השירות						
תיאור הביטוח	כתב שירות לשירותי יעוץ מקוון מרופא מומחה כולל שירות איסוף מידע רפואי מהמנוי טרם היעוץ המקוון, וכן ייעוץ מקוון מרופא משפחה או רופא ילדים.						
הפוליסה אינה מכסה את המבוטח במקרים הבאים (חריגים בפוליסה)	כמפורט בסעיפים 7, ו-8. לתנאי כתב השירות						
האם קיימים כיוסיים חופפים בביטוח המשלים של קופות החולים	חלק מהכיוסיים קיימים גם בשירותי בריאות נוספים של קופת החולים.						
עלות הביטוח	<table border="1"> <thead> <tr> <th>פרמיה חודשית בש"ח</th> <th>התפלגות גילאים</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10.5</td> <td>0-20</td> </tr> <tr> <td>19.90</td> <td>21+</td> </tr> </tbody> </table> <p>דמי הביטוח נקובים בש"ח וצמודים למדד הידוע ליום 16.12.2018 12389 נק'. פרמיה קבועה לילד, מגיל 21 - פרמיה קבועה למבוגר. שים לב: מחיר הביטוח עלול להשתנות בהתאם למצבך הרפואי או עקב מתן הנחה.</p> <p>מחיר הביטוח לא ישתנה במהלך תקופת הביטוח למעט האפשרות לעדכן את הפרמיה באישור הממונה על שוק ההון, ולמעט שינויים הנובעים מהצמדה למדד המחירים לצרכן. מחירי הביטוח למוצר זה נכונים למועד פרסומם.</p>	פרמיה חודשית בש"ח	התפלגות גילאים	10.5	0-20	19.90	21+
פרמיה חודשית בש"ח	התפלגות גילאים						
10.5	0-20						
19.90	21+						

מגדל חברה לביטוח בע"מ

לוח 2 - תמצית תיאור הכיסויים בפוליסה

תיאור הכיסויים בפוליסה			
שם הכיסוי	תיאור הכיסוי	אחרי כמה זמן מתחילת הביטוח ניתן לתבוע ולקבל תגמול (אכשרה)*	השתתפות עצמית
קבלת יעוץ מקוון מרופא מומחה	זכאות למנוי ליעוץ מקוון עם רופא מומחה מייעץ שיבחר על ידו מבין האפשרויות שיועמדו בפניו בעת פנייתו למוקד. וזאת עד 3 ימי עסקים ממועד התיאום. סעיף <a href="#">4.1</a>	90 יום	120 ₪
איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון	זכאות לשירות איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון באמצעות רופא שבהסכם. סעיף <a href="#">4.2</a>	90 יום	90 ש"ח
יעוץ רפואי מקוון מרופא מייעץ כללי בתחומי רפואת משפחה וילדים	זכאות ליעוץ רפואי מקוון עם רופא מייעץ כללי. סעיף <a href="#">4.3</a>	ללא תקופת אכשרה	ללא השתתפות עצמית

\*תקופת אכשרה - תקופה המתחילה במועד תחילת הביטוח. בקרות מקרה ביטוח במהלך תקופה זו, לא יהיה זכאי מבטוח (או מוטב) לתגמולי ביטוח.

כל האמור לעיל כפוף לתנאי הפוליסה המלאים

מגדל חברה לביטוח בע"מ

03.2020 541111170

כתב שירות ייעוץ אונליין (2254, 2255)