

ד"ר פלטינום - רופא עד הבית (תקנון)

כתב שירות זה אינו מערב חברת ביטוח, והאחריות בגין השירות חלה על ספק השירות בלבד.

1. הגדרות

על הוראות כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:

א. החברה: ד"ר פלטינום שירותים

ב. "טופס הצטרפות" - דף המצורף לכתב שירות זה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח, עלות הפרמיה החודשית ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות

ב. מנוי: אדם אשר התקשר עם החברה ושילם את דמי המנוי, זכאי לקבלת השירותים הניתנים בהתאם לכתב שירות זה, ופרטיו רשומים בנספח ההתקשרות המצורף לכתב שירות זה.

ג. דמי מנוי: הסכום המצוין בנספח ההתקשרות, אותו ישלם המנוי כתנאי לקבלת השירותים.

ד. ספק השירות: גורם אשר התקשר עם החברה לצורך מתן השירותים הנכללים בכתב שירות זה.

ה. "נותן שירות אחר": נותן שירות שאינו בהסדר.

ה. תשלום הלקוח: סכום אותו נדרש המנוי לשלם ישירות עבור כל שירות ספציפי, מעבר לדמי המנוי.

ו. "מוקד השירות" - קו טלפון אשר יופעל ע"י החברה עבור לקוחותיה אשר באמצעותו יטופלו הלקוחות בהתאם לכתב השירות זה. מספר הטלפון של מוקד החברה הוא 054-9152664 ובמידה ויתבצע שינוי כלשהו במספר הנ"ל תימסר הודעה על כך ללקוחות בכתב או במענה קולי במספר הקודם.

ז. "השתתפות עצמית": סכום בו מחויב הלקוח לשאת בעצמו כתנאי לקבלת השירותים בכתב שירות זה.

ח. "המועד הקובע": מועד כניסתו לתוקף של כתב המנוי, לגבי הלקוח, כפי שמופיע בטופס ההצטרפות.

2. השירותים הניתנים במסגרת כתב השירות

א. שירות רופא אונליין:

1. קבלת אנמנזה רפואית מהמטופל או מהוריו.

2. אבחנה רפואית ראשונית ומתן מרשם לתרופות ראשוניות.

3. הפניה להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי של הרופא המייעץ.

4. הפניה לחדר מיון בעת הצורך, שתימסר באמצעות דוא"ל או פקס.

תשלום השתתפות עצמית בסך ₪ 25 באמצעות כרטיס אשראי עבור שירות זה בטרם ינתן השירות.



ב. שירות רופא עד הבית:

1. ביקור רופא בבית המנוי או בכל מקום אחר בו נמצא המנוי, בתוך מספר שעות ממועד הקריאה בהתאם לזמיונות הרופא של ספק השירות.
 2. הבדיקה הרפואית תתבצע עם ציוד בסיסי כגון סטטוסקופ, לוכד לשון, פנס, אוטוסקופ, מד לחץ דם וקרדיופון.
 3. מתן מרשם לתרופות לפי שיקול דעת הרופא, אם קיימת תרופה מתאימה בתיק התרופות הנמצא אצל הרופא.
 4. הפניה להמשך טיפול אצל רופא מומחה או לבית חולים במידת הצורך.
- שירות מסוג רופא עד הבית יינתן ע"י ספק השירות בלבד, והלקוח לא יהיה זכאי לפנות לנותן שירות אחר לצורך קבלת השירות.
- תשלום השתתפות עצמית בסך 35 ₪ באמצעות כרטיס אשראי עבור שירות זה בטרם ינתן השירות.

ג. פינוי באמבולנס:

1. במקרה הצורך, לאחר ייעוץ טלפוני או ביקור רופא בבית, ולפי שיקול דעתו של הרופא יוזמן אמבולנס לפינוי המנוי לבית החולים הקרוב.
 2. על המנוי למסור קבלה על התשלום עבור האמבולנס לצורך קבלת החזר.
- א. נותן השירות ישלם את סכום ששולם על ידי המנוי לאחר הקבלה על התשלום הנ"ל במקור בלבד ובצירוף טופס שיחרור מבית החולים, ובתנאי שהמבוטח אינו זכאי להחזר כספי מקופת החולים בה הוא חבר.
- ב. מובהר בזאת כי במקרה בו קופת חולים תשיב למנוי החזר חלקי, מתוך עלות הפינוי, נותן השירות ישלים את יתרת עלות הפינוי, עד לגובה עלות הפינוי.

אופן קבלת השירותים:

- א. פניה טלפונית למוקד השירות: נזקק לקוח לשירות על-פי כתב מנויזה, יפנה טלפונית למוקד השירות. הלקוח מתחייב למסור את כל הפרטים הדרושים, לרבות פרטים הקשורים למתן השירות ולמצבו הרפואי, ככל שיתבקש.
2. החברה תפעיל מוקד שירות לקוחות בעבור לקוחות כתבי השירות, אשר יפעל כל ימות השנה 24 שעות ביממה, למעט מערב יום הכיפורים בשעה 14.00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.
3. הלקוח מתחייב להציג תעודה מזהה למוקד השירות ולנותן השירות טרם קבלת השירותים המפורטים בכתב מנוי זה.
4. בכל מקרה של מלחמה, שביתה, רעידת אדמה וכל כוח עליון אחר, פטורה החברה ממתן השירות כל עוד השירות אינו מתאפשר בעקבות האירוע.
5. מנוי אשר מבקש לבטל פנייתו לקבלת שירות על פי כתב השירות יעשה זאת על ידי הודעה למוקד ספק השירות גם אם מסר הודעה על ביטול לרופא שיצר עימו קשר טלפוני. לא הודיע הלקוח על בקשתו לביטול, תהיה החברה זכאית לדרוש ממנו השתתפות עצמית הקבועה בכתב השירות בגין השירות המבוקש.



3. תנאים הכרחיים לקבלת השירותים

- א. תקופת אכשרה: תקופת האכשרה עבור כל השירותים הינה 30 יום ממועד ההצטרפות.
- ב. תשלום דמי מנוי: המנוי מחויב לשלם את דמי המנוי במלואם ובזמן, כתנאי לקבלת השירותים.
- ג. תשלום הלקוח:
 1. תשלום השתתפות עצמית בסך 25 ₪ עבור ייעוץ טלפוני.
 2. תשלום השתתפות עצמית בסך 35 ₪ עבור ביקור רופא עד הבית.

4. מוקד שירות לקוחות

- א. החברה תפעיל מוקד שירות לקוחות פעיל 24/7, למעט ביום כיפור וערבי חג, במתכונת מיוחדת.
- ב. המנוי יפנה למוקד השירות לצורך תיאום השירותים הנדרשים ויידרש למסור פרטים מזהים לצורך קבלת השירות.
- ג. החברה רשאית לשנות את מספר הטלפון של מוקד השירות והודעה על כך תימסר ללקוחות.

5. תוקף וביטול כתב השירות

- א. כתב השירות ייכנס לתוקף לאחר תשלום דמי המנוי ותוקפו יימשך כל עוד דמי המנוי משולמים במלואם.
- ב. המנוי רשאי לבטל את השירות בכל עת בהודעה בכתב לחברה. הביטול ייכנס לתוקף תוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה.
- ג. המנוי רשאי לבטל בכל עת את זכאותו לשירות על פי כתב השירות בהודעה בכתב לחברה.
- כתב השירות יבוטל בתוך 3 ימים עסקים.
- ד. במקרה של פיגור בתשלום דמי המנוי למשך 3 חודשים, תוקפו של כתב השירות יפקע אוטומטית.
- ה. החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב השירות בכתב למנויה 30 ימים טרם הפסקתו.

להסרת כל ספק יובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תקפו של כתב מנוי זה, מכל סיבה שהיא, תסתכיים זכאות של הלקוח לקבלת השירותים על- פי כתב מנוי זה

6. דמי המנוי

- א. שיעור דמי המנוי כקבוע בטופס הצטרפות.



ב. דמי המנוי ישולמו בכל 1 לחודש בגין אותו החודש.

ג. אם לא ישולמו דמי המנוי החודשים מעבר ל-3 חודשים רצופים מבטלת הלכה למעשה את הכיסוי הניתן על פי כתב השירות ולא תהיה ללקוח כל טענה כספית או אחרת במידה והפיגור בתשלום יגרום לביטול הכיסוי.

ד. החברה רשאית להעלות את מחיר דמי המנוי אחת לשנה בשיעור שלא יעלה על 5%. שיעור זה ניתן לצבירה בין השנים.

6. הצמדה למדד

א. כל התשלומים בכתב שירות זה, לרבות דמי המנוי ותשלומי הלקוח, צמודים למדד המחירים לצרכן.

ב. התשלומים יותאמו בהתאם לעליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.

7. אחריות וחריגים

א. אחריות ספק השירות: האחריות לביצוע השירותים חלה על ספק השירות בלבד, והחברה אינה אחראית לנזקים או עיכובים במתן השירות הנובעים מכוח עליון, מלחמות או שביתות.

ב. חריגים: המנוי אינו זכאי לשירותים הניתנים מחוץ לגבולות ישראל, למעט במקומות שהחברה הגדירה במפורש.

שונות:

א. התנאים המפורטים בנספח ההתקשרות מהווים חלק בלתי נפרד מכתב שירות זה.

ב. כל התשלומים על פי כתב שירות זה ונספח ההתקשרות כוללים מע"מ כחוק. במידה ויכול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.

ג. הודעות שנשלחו למנוי בדואר לפי מענו האחרון או בכתובת המייל שנמסר בכתב לחברה ייחשבו כהודעות שנמסרו. כל הודעה שתשלח החברה למנוי בדואר או במייל תיחשב ככזו שנמסרה והתקבלה אצלו בתוך 48 שעות ממועד מסירתה.

ד. המנוי והחברה מתחייבים להודיע על כל שינוי בכתובתם ולא תישמע מפיהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.

ה. רישומי החברה יהוו 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 השירות

ז. ספק השירות מתחייב כי:

1. השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.
2. תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות



מקום השיפוט:

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

