



## מטפחה AIG ביטוח תאונות אישיות

המטפחה שלכם זו האחריות שלנו



צרפתי שטרנשוש זמויך ★ EURO RSCG

מס' מהדורה 205/04

המטפחה שלכם זו האחריות שלנו



www.aig.co.il

א.י. ג'י. ביטוח זרחי בע"מ, חסימים 25 קריית חטיילן ת.ד. 535 פתח-תקוה 49100  
מלמרים - מכרזות 400-800-400 שירותי: 03-9272444 (שלושה 4), תביעות: 03-9272400  
מס' - שירות ומכירות: 03-9249888, תביעות: 03-9272442, תחלית: 03-9272366

**המשפחה**  
**AIG**



**AIG**

GOLDEN INSURANCE

**המשפחה שלכם זו האחריות שלנו**

**w w w . a i g . c o . i l**

א.א.י. ג'וי ביטוח זהב בע"מ, רח' הטייטום 25 הרקרייטטלן תד. 535.  
פתח תקווה, 49100, טלפונים: מרכזות - 400-400-1-800,  
שירות - 03-9272444 (שלושה 4), תיעות - 03-9272400, פקס - 03-9249988

**חדש ב-AIG!  
ביטוח נסיעות לחו"ל**





## 7. הצמדת סכומי הביטוח

- 7.1 סכומי הביטוח ודמי הביטוח הקבועים בפוליסה זו ישתנו בהתאם לשינויים שבין מדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה אשר פורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח, לבין המדד שפורסם לאחרונה לפני קרות מקרה הביטוח.
- 7.2 אם במשך תקופת הביטוח יוגדלו סכומי הביטוח על פי בקשת המבטח, ושלא כתוצאה מההצמדה למדד המוסכם, תהווה כל הגדלה כזאת סכום בסיסי נוסף עליו חלים תנאי ההצמדה שפורטו לעיל, והבסיס להגדלה יהיה המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד תחילת תוקף ההגדלה.

## 8. תביעות

- 8.1 קרה מקרה הביטוח, על המבטח להודיע על כך בהקדם האפשרי למבטח.
- 8.2 תביעה לתשלום תגמולי ביטוח תוגש למבטח בכתב, בצרף תעודת רופא.
- 8.3 על המבטח למסור למבטח, תוך זמן סביר לאחר שנדרש לכך, את המידע והמסמכים הרפואיים הדרושים לברור החבות, כולל כתב ויתור סודיות רפואית, ובכלל זה לעמוד גם בבדיקות רפואיות על פי דרישת המבטח ועל חשבונו של המבטח.

## 9. זכות קיזוז

9. המבטח יהיה רשאי לקיזוז מתגמולי הביטוח שישולמו עקב מקרה ביטוח חוב שהמבטח חייב לו, בגין פוליסה זו.

## 10. ביטול הביטוח

- 10.1 המבטח רשאי לבטל את הביטוח בכל עת שהיא לפני תום תקופת הביטוח, לפי שיקול דעתו, ובלבד שהודעה על כך תשלח למבטח בדואר רשום לפחות 21 יום לפני התאריך בו יתבטל הביטוח. במקרה כזה ישיב המבטח למבטח את דמי הביטוח, למעט דמי הביטוח הנהוגים אצלו לתקופה קצרה עבור הזמן בו היה הביטוח בתוקף והוצאותיו.
- 10.2 מבלי לגרוע מזכויות המבטח על פי דין או על פי הוראה אחרת כלשהי בפוליסה זו, רשאי המבטח לבטל את הביטוח לפי פוליסה זו בכל עת לפני תום תקופת הביטוח, לפי שיקול דעתו, ובלבד שההודעה על כך תישלח למבטח בדואר רשום בתוך 21 ימים לפחות לפני התאריך בו תבטל הפוליסה. במקרה כזה יהיה המבטח זכאי להחזר דמי הביטוח ששילם למבטח בעד התקופה שלאחר ביטול הפוליסה.
- 10.3 החזר דמי הביטוח למבטח כאמור בסעיפים 10.1 ו-10.2 ייערך תוך 30 ימים מיום ביטול הפוליסה; סכום ההחזר ייקבע לפי השינויים שחלו במדד שפורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת הביטוח ועד המדד שפורסם לאחרונה לפני החזרת דמי הביטוח.
- 10.4 אם המבטח יבטל את הפוליסה לפני תום תקופת הביטוח המוסכמת והעילה לביטול הינה שמבטח הפר את החוזה או ניסה להונות את המבטח, ישלם המבטח למבטח, בעת החזר כאמור בסעיף 10.2 את הסכום שהיה דורש ממבטח דומה לאותו סוג ביטוח ביום הביטול, יחסית לתקופה שנותרה עד תום תקופת הביטוח המוסכמת. אין בביטול הביטוח כאמור בסעיף 10.4 זה כדי לגרוע מחובת המבטח לשלם למבטח את הסכום שבפיגור המתייחס לתקופה שעד ביטול הביטוח.

## 11. התישנות

11. תקופת ההתישנות של התביעה לתגמולי ביטוח היא שלוש שנים מיום מקרה הביטוח.

## 12. הודעה

- 12.1 הודעה של המבטח למבטח בכל הקשור לפוליסה תישלח לפי מענו האחרון של המבטח הידוע למבטח. בהעדר הודעה בכתב מטעם המבטח של שינוי מענו, ייחשב כמענו האחרון הידוע למבטח המען המצויין במפרט.
- 12.2 הודעה של המבטח אל המבטח תישלח או תימסר בכתב למשרדי המבטח על פי כתובתו המופיעה על גבי הפוליסה או כל כתובת אחרת שהמבטח יודיע עליה למבטח בכתב.
- 12.3 כל מסמך שנשלח בדואר רשום לכתובת המבטח כמפורט לעיל יראה כאילו נמסר למענו בתום 7 ימים מיום שנשלח.

## פרק ו' - תנאים כלליים לפוליסה

1. **תחולת החוק** - הוראות חוק חוזה הביטוח התשמי"א - 1981 תחולנה בכל הקשור לפוליסה זו, ככל שיתחייב על פי הענין.
2. **תקופת הביטוח** - פוליסה זו תיכנס לתוקפה בתאריך המצוין במפרט. למעט אם נקבע אחרת במפרט, הפוליסה תישאר בתוקפה כל זמן ששולמה עברה הפרמיה בהתאם למפרט, אלא אם ביטלה קודם לכן בהתאם להוראות הפוליסה ו/או הדין.
3. **תפוגת הכיסוי** - הכיסוי הביטוחי בפוליסה זו יפוג כאשר:
  - 3.1 המבטח יגיע לגיל המקסימלי המצוין במפרט הפוליסה
  - 3.2 בן/בת הזוג מגיע לגיל המקסימלי, אם נכלל בן/בת הזוג כמבטח במפרט.
  - 3.3 בן/בת הזוג חדל להיות בן/בת הזוג של המבטח, וזאת לגבי בן/בת זוג, אם נכלל בן הזוג כמבטח במפרט.
  - 3.4 שאר מגיע לגיל שמונה עשרה (18) שנים, וזאת לגבי השאר.
  - 3.5 שאר מתחתן או אינו נתמך באופן עיקרי על ידי תמיכת האדם המבטח/ת, וזאת לגבי השאר.
4. **קביעת הנכות הרפואית**
  - 4.1 דרגת הנכות הרפואית שנגרמה למבטח עקב מקרה ביטוח על פי פוליסה זו תיקבע על פי המבחנים הרלבנטיים, שנקבעו לפגיעה מהסוג הנדון בחלק א' (תקנה 11) אשר בתוספת לתקנה זו שבתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה) תשט"ז-1956 (להלן - "המבחנים"), למעט תקנה 15 לאותן תקנות ודרגת נכות בגין צלקות אסתטיות בלבד.
  - לשם הסרת ספק מובהר כי אין בקביעת נכות כאמור כדי להחיל על פוליסה זו הוראה כלשהי מתוך חוק הביטוח הלאומי ותקנותיו.
  - 4.2 לא פורטה הפגיעה במבחנים שנקבעו בחלק א' בתוספת לתקנה זו שבתקנות הביטוח הלאומי, תקבע דרגת הנכות על ידי רופא מוסמך על פי פגיעה הדומה לה, מבין הפגיעות שנקבעו במבחנים.
  - 4.3 היתה למבטח עילה לתביעה גם מהמוסד לביטוח לאומי עקב קרות מקרה הביטוח, תחייב הקביעה של המוסד לביטוח לאומי לגבי שיעור נכותו של המבטח הנובעת ממקרה הביטוח גם את הצדדים לפוליסה זו.
5. **בדיקות רפואיות**
  - 5.1 בקרות מקרה הביטוח, על המבטח לפנות מייד אל רופא מוסמך ולפעול לפי הוראותיו.
  - 5.2 קביעת נכות צמיתה, אם יש כזאת, תעשה לא יאוחר משנים עשר חודשים מיום קרות מקרה הביטוח. תקופה זו ניתנת להארכה בהסכמתו המפורשת של המבטח בכתב.
  - 5.3 המבטח זכאי לבדוק מבטח, וזאת על חשבון המבטח, בכל זמן וככל שהמבטח ידרוש באופן סביר בזמן בו תלויה תביעה הנובעת מפוליסה זו. סירוב לעבור בדיקה כאמור ישלול מן המבטח את זכאותו לתגמולי ביטוח.
  - 5.4 המבטח יעמיד לרשות המבטח את מלוא המידע הרפואי הנדרש באופן סביר לצורך בירור התביעה. סירוב המבטח למסור מידע כאמור ישלול מן המבטח את זכאותו לתגמולי ביטוח.
6. **גבולות טריטוריאליים**
  - 6.1 פוליסה זו מורחבת לכסות מקרה ביטוח שארע בכל מקום בעולם. (אלא אם כן צוין אחרת במפרט הפוליסה).
  - 6.2 על אף האמור בסעיף 6.1 לעיל, מוסכם ומובהר כי כל תובענה בגין ו/או בקשר לפוליסה זו תוגש ותידון אך ורק בבית המשפט המוסמך בישראל, ותידון על פי החוק הישראלי בלבד, וכל בית משפט אחר יהא חסר סמכות לדון בתובענה על פי ו/או בקשר עם פוליסה זו.



6. ספורט אתגרי, לרבות טיפוס הרים בעזרת מדריכים ו/או חבלים, גלישת מצוקים, סקי מים, ספורט חורף הכולל גלישה או החלקה על שלג או קרח, צניחה, גלישה או דאייה באוויר, צלילה, בנג'י, אגרוף, האבקות וכל סוגי קרב מגע למיניהם, צייד, רכיבה על סוסים.
7. פעילות של המבוטח כספורטאי רשום בקבוצת ספורט, עיסוקו של המבוטח בענף ספורט כלשהו בצורה מקצוענית, השתתפות בתחרויות למינהן.
8. השתתפותו מרצון של המבוטח בפעילות בלתי חוקית, כל הפרה או ניסיון להפר את החוק, התנגדות למעצר, השתתפות פעילה של המבוטח בפעילות אלימה, מעשה חבלה, שביתה, מהפכה, מרד, פרעות, או מהומות.
9. טיפול רפואי או כירורגי, למעט טיפול הכרחי כתוצאה ממקרה הביטוח.
10. מחלות נפשיות, עצביות או פסיכיאטריות.
11. מעשה רצוני או הסתכנות מדעת שלא נעשתה לצורך הצלת נפשות.
12. חומר גרעיני, קרינה מייננת, זיהום רדיואקטיבי, חומרים כימיים וביולוגיים.

## פרק ד' - תשלום דמי הביטוח ודמים אחרים

1. דמי הביטוח וכל יתר הסכומים המגיעים מהמבוטח למבטח בקשר לפוליסה זו ישולמו כמוסכם בין הצדדים, בסכומים ובמועדים שפורטו במפרט. לענין פוליסה זו, דמי ביטוח הינם הפרמיה כולל הדמים המשתלמים למבטח וכן המיסים וההיטלים, הכל לפי הנקוב במפרט.
2. לא שולם במועדו סכום כלשהו המגיע על פי פוליסה זו מן המבוטח למבטח, ישא אותו סכום שבפיגור בנוסף להפרשי הצמדה למדד, גם דיביט פיגורים על פי השעור הקבוע בסעיף 2(א) בצו הריבית (קביעת שיעור הריבית המקסימלי) התשי"ל-1970.
3. לא שולם סכום כלשהו שבפיגור כאמור תוך 15 יום לאחר שהמבטח דרש בכתב מהמבוטח לשלמו, רשאי המבטח להודיע בכתב למבוטח כי הביטוח יתבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא יסולק לפני כן.
4. אין בביטול הביטוח לפי זה כדי לגרוע מחובת המבוטח לסלק את הסכום שבפיגור המתייחס לתקופה שעד לביטול האמור, וכן את הוצאות המבטח.

## פרק ה' - תשלום תגמולי הביטוח

**תשלום תגמולי הביטוח יהיו באופן של פיצוי חד פעמי ו/או תשלום חודשי עפ"י הנקוב במפרט.**

1. **מקרה ביטוח שהסתיים במות המבוטח** - תגמולי הביטוח ישולמו ליורשיו החוקיים של המבוטח, בגובה הסכום הרשום במפרט. במידה ואין למבוטח יורשים חוקיים, ישולמו תגמולי הביטוח לעזבנו של המבוטח.
2. **מקרה ביטוח שהסתיים בנכות צמיתה** - תגמולי הביטוח ישולמו למבוטח בשיעור אחוז מסכום הביטוח הנקוב במפרט למקרה נכות צמיתה.
3. **אשפוז** - תגמולי הביטוח ישולמו למבוטח עבור כל יום אשר המבוטח יהיה מאושפז בבית חולים, על פי התנאים שלעיל, עד למקסימום של 26 שבועות לאחר זמן ההמתנה כמצוין במפרט.

לא ישולם כל פיצוי מעבר לסכום הביטוח הנקוב במפרט, בין בגין מקרה ביטוח אחד ובין בגין מספר מקרי ביטוח.

## 2. נכות חלקית צמיתה עקב תאונה

### כיסוי זה תקף רק אם צויין במפורש במפרט

כאשר מקרה הביטוח מסתיים בנכות חלקית צמיתה של המבוטח, החל ממועד התאונה ועד לשלוש מאות שישים וחמישה ימים לאחר מועד התאונה, ישלם המבוטח למבוטח פיצוי בשיעור כמפורט להלן מתוך סכום הביטוח הנקוב במפרט בגין נכות חלקית צמיתה:

איבר הגוף	איבר הגוף	ימין	שמאל
אבדן הראיה בשתי העיניים	100%	זרוע	75%
אבדן הראיה בעין אחת	50%	אמה	65%
אבדן יכולת הדיבור	100%	כף יד	60%
אבדן השמיעה בשתי האוזניים	60%		
רגל מעל הברך	70%		
רגל מתחת לברך, מעל כף הרגל	60%		
כף רגל	50%		

- מידת נכות צמיתה תהיה בשיעור הנכות שתיקבע למבוטח, עקב מקרה הביטוח, מתוך סכום הביטוח הנקוב במפרט למקרה נכות חלקית צמיתה ותיקבע עפ"י "המבחנים" הקבועים לכך בפרק ו' סעיפים (4), (5) לפוליסה זו.
- נכות שהיתה קיימת לפני תחילת הביטוח תובא בחשבון בעת קביעת שיעור הנכות על פי כיסוי זה. נכות שנקבעה על פי פוליסה זו תובא אף היא בחשבון בעת קביעת שיעור הנכות ביחס לתביעה נוספת על פי פוליסה זו.
- תשלום סך כל האחוזים לגבי מקרה ביטוח כלשהו, וביחס לתקופת הביטוח כולה, לא יעלה על 100% מסכום הביטוח בגין נכות צמיתה.
- על המבוטח הנטל להוכיח את אחוז הנכות הצמיתה לה הוא טוען.
- קביעת הנכות הרפואית ודרגתה תערך על פי הקביע בפרק ו' סעיף (4) לפוליסה זו.

## 3. אשפוז עקב תאונה

### כיסוי זה תקף רק אם צויין במפורש במפרט

כאשר מקרה הביטוח מחייב אשפוז המבוטח בבית חולים, ישלם המבוטח למבוטח סכום נקוב במפרט ביחס לכיסוי ביטוחי זה, בגין כל יום אשפוז, אך לא בגין יותר מ- 26 שבועות אשפוז, לאחר זמן ההמתנה. לעניין כיסוי זה, אשפוז נוסף בגין אותו המקרה הביטוח, שנערך לאחר שחלפו 12 חודשים או יותר מתום האשפוז האחרון שנגרם בשל אותו מקרה הביטוח, ייחשב כתקופת אשפוז חדשה.

## פרק ג' - סייגים לחובת המבוטח

ביטוח זה אינו מכסה מקרי ביטוח שנגרמו למבוטח על ידי או כתוצאה מאחד או יותר מאירועים אלה:

1. איבוד לדעת או ניסיון לכך, טירוף הדעת, שימוש באלכוהול, שימוש בסמים או כימיקלים ממכרים, שימוש בתרופות שלא נרשמו על ידי רופא מוסמך, שבר הרניה, חבלה גופנית שהמבוטח גרם לעצמו במתכוון, הריון או לידה.
2. המצאותו של המבוטח במהלך טיסה שאינה טיסה סדירה של חברה בעלת רשיון הובלת נוסעים, לרבות טיסה בכלי טייס חד מנועי, או בכלי טיס שהטסתו אינה כדוין, או המצאותו של המבוטח בטיסה כלשהי כטייס או איש צוות אוויר.
3. ליקוי גופני כלשהו שהיה למבוטח קודם לתחילת תקופת הביטוח, או החמרה בנכות קיימת עקב מקרה הביטוח.
4. נסיעה ברכב דו גלגלי ממונע או טרקטורון (בין כנהג ובין כנוסע).
5. השתתפות בפעילות של כוחות הבטחון, לרבות צבא, משטרה, וחברות אבטחה אזרחיות, לרבות בתרגילים או באימונים מכל סוג שהוא.



## פרק א' - הגדרות כלליות

- 1. מקרה הביטוח** - היזק גופני מאירוע תאונתי פתאומי בלתי צפוי מראש, אשר נגרם למבטוח במשך תקופת הביטוח, במישרין מהפעלת כוח פיזי על ידי אמצעי אלימות חיצוני וגלוי לעין, אשר מהווה, ללא תלות בזרם אחר, את הסיבה היחידה הישירה והמיידידת על-פי אחד הכיסויים הביטוחיים המצוינים במפרט. מקרה הביטוח אינו כולל נזק שנגרם כתוצאה מאלומות מילוליות.
- 2. תאונה** - הארוע התאונתי שגרם למקרה הביטוח.
- 3. המפרט** - נספח המצורף לפוליסה והמהווה חלק בלתי נפרד ממנה, הכולל את מספר הפוליסה, פרטים אישיים של בעל הפוליסה, המבטוח/ים, תקופת הביטוח, סכומי הביטוח, דמי הביטוח וכיו"ב.
- 4. בעל הפוליסה** - האדם ששמו נקוב במפרט כבעל הפוליסה, ובאם לא נקוב - המבטוח.
- 5. המבטוח** - האדם המבטוח על פי פוליסה זו, ואשר שמו מצוין במפורש במפרט.
- 6. טופס אימות הנתונים** - טופס המכיל את הפרטים אשר נמסרו למבטוח על ידי המבטוח.
- 7. סכום הביטוח** - הסכום המצוין במפרט ביחס לכל כיסוי ביטוחי, והמהווה את גבול האחריות המכסימלי של המבטוח בגין אותו כיסוי ביטוחי על פי פוליסה זו.
- 8. דמי הביטוח** - הסכום שעל בעל הפוליסה ו/או על המבטוח לשלם למבטוח בתמורה למתן הכיסוי הביטוחי, על פי תנאי הפוליסה וכמצוין במפרט.
- 9. נכות חלקית צמיתה** - אובדן מוחלט, אנטומי או תפקודי, של אבר מאיברי הגוף (או חלקו), בשל הפרדתו הפיזית מן הגוף או אובדן כושר פעולתו הפונקציונאלית, כתוצאה מאירוע תאונתי, במידה ונכות זו התגבשה בתוך 365 ימים ממועד התאונה.
- 10. בית חולים** - מוסד רפואי העומד במלוא הדרישות כדלקמן:
  - מוסד רפואי שקיבל היתר ורישיון כדין במדינה שבה הוא פועל, המספק שירותי רפואה 24 שעות ביממה, על ידי אחיות מוסמכות ורשומות, ואשר אינו מהווה ביסודו מרפאה, מוסד סיעודי, שיקומי, בית הבראה או החלמה או מוסד דומה וכן אינו מהווה (אלא באופן מיקרי), מקום עבור אלכוהוליסטים או נרקומונים.
  - יש בשרותו צוות של רופא אחד לפחות, הזמין בכל עת;
  - יש בשרותו ציוד עבור אבחון וטיפולים כירורגיים, לרבות מתקני רנטגן ומתקני חדר ניתוח;
- 11. אשפוז** - ריתוק של מבטוח לבית חולים על פי הוראות מפורשות של רופא מוסמך, לפחות 24 שעות רציפות, להוציא שהייה בחדר המיון.
- 12. רופא** - רופא בעל רישיון כדין, על פי חוקי המדינה שבה הוא עובד, למעט המבטוח או אדם ממשפחתו הקרובה של המבטוח.
- 13. זמן המתנה** - מספר הימים הרצופים, כפי שמצוין במפרט, החל מן היום הראשון בו האדם המבטוח מרותק לבית חולים, בהם לא ישלם המבטוח פיצוי יומי כלשהו למבטוח.
- 14. תקופת האשפוז** - תקופה רצופה בה היה המבטוח מאושפז, אשר תחילתה לאחר זמן המתנה וסופה עם שחרורו של המבטוח מאשפוז או בתום 26 שבועות, לפי המוקדם מביניהם.

## פרק ב' - הכיסוי הביטוחי

הכיסוי הביטוחי בגין מקרה הביטוח על פי פוליסה זו הינו כדלקמן:

### 1. אובדן חיים בתאונה

כאשר מקרה הביטוח מסתיים באובדן חייו של אדם מבטוח, החל ממועד התאונה ועד לשלוש מאות ששים וחמישה ימים לאחר מועד התאונה, ישלם המבטוח למבטוח את סכום הביטוח הנקוב במפרט בגין מוות.

## AIG משפחה

### תוכן הפוליסה

עמ' 2	פרק א' הגדרות כלליות
עמ' 2-3	פרק ב' הכיסוי הביטוחי
עמ' 3-4	פרק ג' סייגים לחבות המבטח
עמ' 4	פרק ד' תשלום דמי הביטוח ודמים אחרים
עמ' 4	פרק ה' תשלום תגמולי הביטוח
עמ' 5-6	פרק ו' תנאים כלליים לפוליסה
עמ' 7-10	נספח א' כתב שירות טיפול VIP
עמ' 11-14	נספח ב' כתב שירות בעניין ביקור רופא

### פוליסה לביטוח תאונות אישיות

תמורת תשלום דמי הביטוח, בהסתמך על ההצהרות הכלולות במפרט ובטופס אימות הנתונים, ובהתאם להוראות פוליסה זו, מסכימה חברת אי.איי.גי. ביטוח זהב בע"מ (להלן - "המבטח") לבטח את המבטח בגין מקרה הביטוח, כהגדרתו בפוליסה זו, אשר יתרחש במהלך תקופת הביטוח, והכל על פי התנאים הקבועים בפוליסה, במפרט ובטופס אימות הנתונים. הביטוח על פי פוליסה זו מוגבל לכיסויים ולסכומים הנקובים במפרט.





## 8. תקופת תוקפו של כתב שירות זה

- 8.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף כל עוד הפוליסה בתוקף, אלא אם הודיע המבטח למנוי על הפסקת השירות עבר כל מבטחי, בהודעה מוקדמת של 30 (שלושים) ימים.
- 8.2 הודיע המבטח לחברה כי הפוליסה בטלה ו/או הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של החברה למטופל.
- 8.3 במקרה של ביטול ו/או סיום ההסכם שבין המבטח לחברה בקשר למתן השירות נשוא כתב שירות זה למבטחי המבטח, תהא החברה רשאית לבטל את מתן השירות על פי כתב שירות זה במועד סיום ההסכם הנ"ל בפועל, ומבלי שתהא מחויבת ליתן הודעה כלשהי למטופל בקשר לכך. אין באמור לעיל כדי לפגוע במחויבתה של החברה לסיים את מתן השירות למנוי שפנה בפועל לחברה לשם קבלת השירות לפני סיומו של ההסכם הנ"ל.

## נספח ב'

### כתב שירות בעניין ביקור רופא

#### 1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידי.
- 1.1 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח תאונות אישיות שהוצאה על ידי אי.אי.גיי ביטוח זהב בע"מ (להלן - "המבטחת"), ואשר המבטח על פיה זכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
- 1.2 **"המבטחת"** או "חברת הביטוח" אי.אי.גיי ביטוח זהב בע"מ.
- 1.3 **"מבוטח"** - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.4 **"המנוי"** או **"המשפחה המנויה"** - המבטח ו/או בן/בת זוג ו/או ילדיהם עד גיל 21
- 1.5 **"ביקורופא"** - חברת ביקורופא בע"מ.
- 1.6 **"רופא"** - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רשיון בר תוקף מטעם משרד הבריאות.
- 1.7 **"רופא הסכם"** או **"מבצע השירות"** - רופא אשר התקשר עם ביקורופא בהסכם למתן השירות נשוא כתב שירות זה למנוייה.
- 1.8 **"מעבדת הסכם"** מעבדה שביקורופא התקשרה עימה בהסכם לביצוע בדיקות מעבדה עבור המנויים.
- 1.9 **"מוקד השירות"** - מוקד טלפוני ארצי בקו מס' 101-705-700-1 (רב קווי).
- 1.10 **"המדד"** - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 1.11 **"מדד הבסיס"** - מדד חודש אוקטובר אשר פורסם ביום 15.11.02.
- 1.12 **"חג"** - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.

#### שירותי ביקור רופא

#### 2. השירות

- 2.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף 2.2 להלן ע"י אחד מרופאי ההסכם (להלן: "שירותי ביקור רופא"). השירות יינתן בביתו של המבטח או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא המנוי הנוקק לשירות או שהמנוי הנוקק לשירות

- עם הפסיכולוג. מובהר בזאת כי יעשה מאמץ לסייע למנוי לתאם תור בפרק זמן המינימלי האפשרי.
- 3.7** הגעת המנוי למרכז שירות אליו הופנה תהא על חשבנו ובאחריותו.
- 3.8 זכאות חינם** - מנוי שעבר אירוע יהיה זכאי לעד 8 מפגשים "פנים אל פנים", בני שעה כל אחד, עם פסיכולוג ללא כל תשלום תמורה.

#### 4. שירותי בית

- 4.1 הגדרת השירות:** שירות המזכה את המנוי לפנות למוקד החברה ולהזמין בעל מקצוע למתן יעוץ בנושא התאמת הבית, המיועדים להקל על המנוי את ההתמודדות עם תוצאות האירוע, בכפוף לכיסוי חינם המאושר על ידי המבטח ומוגדר להלן: השירות בבית כולל מתן יעוץ בנושא התאמת הבית למגבלות הפיזיות של המנוי.
- 4.2 לאחר אירוע בלבד**, ובכפוף לשעות פעילות המוקד, יהיה המנוי זכאי לפנות למוקד בטלפון 03-5769218/9 ולהזמנת השירות בכפוף לרשימת בעלי המקצוע עמם קשורה החברה.
- 4.3** בטרם מתן השירות תבצע בדיקת זכאות המנוי לשירות על ידי תשאול פרטים אישיים כמו מספר פוליסה, מספר תעודת זהות וכיו"ן וכן בדיקה מול המבטח כי אכן עבר המנוי אירוע.
- 4.4** נמצא המנוי זכאי לקבלת השירות, תוך 48 שעות מרגע הפניה להזמנת השירות יפנה אל המנוי נציג שירות לתיאום מועד ביקור איש מקצוע למתן שירותי היעוץ או הטיפול הנדרש בבית **(להלן: איש מקצוע)**.
- 4.5 זכאות חינם** - מנוי שעבר אירוע יהיה זכאי להזמין עד 3 שעות יעוץ של בעל מקצוע בביתו.

#### 5. דמי שירות:

- 5.1** כל השירותים הניתנים באמצעות הטלפון אינם כרוכים בתשלום.
- 5.2** הכוונה לרואה חשבון לקבלת ייעוץ בהחזר מס כרוכה בתשלום 5% מהסכום אותו יצליח רואה החשבון להסדיר כהחזר מרשויות המס למנוי.

#### 6. כוח עליון

היה והחברה לא תוכל לספק את השירות כתוצאה מאירוע של כוח עליון (לרבות אך לא רק: מלחמה, אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, שיבושים בתקשורת ו/או נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת מכל סוג ומין ולרבות תקשורת באמצעות שיחת ועידה בידיאו, שביטות וסכסוכי עבודה), או נסיבות אשר הינן מעבר לשליטתה הסבירה, לא ייחשב הדבר להפרה של התחייבותיה על פי כתב שירות זה, ולמטופל לא תהא כל זכות תביעה נגד החברה בקשר לכך.

#### 7. אחריות

- 7.1** אחריותה של החברה על פי כתב שירות זה הינה עד ובגדר חובתה החוקית על פי כל דין.
- 7.2** השירותים המפורטים בכתב שירות זה הניתנים באמצעות הטלפון הינם בכפוף למגבלות מתן ייעוץ טלפוני ואין לראות בהם כתחליף לטיפול פנים אל פנים.
- 7.3** שירותים הכרוכים בהפניה לצדי ג' צוות מומחים או בעלי מקצוע הנם באחריותם המוחלטת של ספקי השירותים, ואחריות החברה לגביהן מוגבלת רק לגבי התיאומים האדמיניסטרטיביים הכרוכים במתן השירותים.
- 7.4** המוקד איננו מוקד מסוג של מוקד לקריאות חירום ו/או להזעקת עזרה מכל סוג שהוא, והחברה אינה נוטלת על עצמה כל התחייבות וכל אחריות בהקשר זה.
- 7.5** מובהר כי החברה אינה קשורה בדרך כלשהי עם מד"א ו/או כל מוקד חירום אחר. כן מובהר כי במקרה של הזנקת צד ג' על ידי החברה, החברה לא תהיה אחראית לטיב השירות הניתן על ידי צד ג'.
- 7.6** בכל עניין הנובע ו/או הקשור לכתב שירות זה, יפנה המנוי לחברה. פנייה למבטח תעשה רק לאחר מיצוי מלוא ההליכים מול החברה.



- 2.4** נמצא המנוי זכאי לקבלת השירות, יופנה לנציג השירות במוקד לביצוע תשאול מדוייק אודות נשוא הפניה וההיסטוריה הרפואית (להלן: "אנמנזה").
- 2.5** בכפוף לאנמנזה ולתחומי המידע המפורטים בסעיף 2.1 יוענקו למבטח ההכוונה והייעוץ האופטימלי הרלוונטי לנשוא הפניה.
- 2.6** במידה ומעבר לייעוץ הטלפוני יהיה צורך בהעברת מידע גולמי כתוב הרלוונטי לנשוא הפניה, יבצע תהליך חיפוש מקצועי במקורות מידע רלוונטי מול הרשויות כמו קופות חולים, ביטוח לאומי ועוד, וכן ברשת האינטרנט או במקורות אחרים אליהם נגישה החברה. עבור המנוי, תוכן ערכת מידע גולמית עדכנית הרלוונטית לנשוא הפניה (להלן: ערכת מידע גולמי).
- 2.7** הכנת ערכת המידע הגולמי תבוצע תוך 6 ימי עבודה מלאים של המוקד, ועם סיום הכנתה - נציג שירות מטעם הצוות הרפואי יעמוד בקשר עם המנוי לבחינת אופן משלוח ערכת המידע הגולמי באמצעים אלקטרוניים או אחרים.
- 2.8** מובהר בזאת כי שירותי המידע המפורטים בסעיף זה הינם שירותים לאיתור מידע רלוונטי בלבד ואין לחברה אחריות על תוכן המידע ו/או לתוצאות פעולות ו/או טיפולים אותם יחליט המנוי לבצע בכפוף לערכת המידע הגולמי שהועברו אליו.
- 2.9** במידה ויבחר בכך המנוי, מעבר לייעוץ הטלפוני, יופנה המנוי לאיש מקצוע אשר ילווה את המנוי במימוש הזכאות. בכל הקשור לקבלת יעוץ להחזרי מס יובהר למנוי היתרון בליווי מקצועי של רואה חשבון מול רשויות המס במימוש הזכאות.
- 2.10** בסיוע המוקד תתואם למנוי פגישה אישית עם רואה חשבון להמשך הטיפול בזכאות להחזר מס.
- 2.11** מובהר ומודגש כי השירות **איננו שירות חירום** וכי המוקד איננו מוקד מסוג של מוקד לקריאות חירום ו/או להזעקת עזרה מכל סוג שהוא, והחברה אינה נוטלת על עצמה כל התחייבות וכל אחריות בהקשר זה.
- 2.12** דמי שירות: כל השירותים הניתנים באמצעות הטלפון אינם כרוכים בתשלום. הכוונה לרואה חשבון לקבלת ייעוץ בהחזר מס כרוכה בתשלום 5% מהסכום אותו יצליח רואה החשבון להסדיר כהחזר מרשויות המס למנוי.

### 3. שירותי VIP ייעוץ פסיכולוגי

- 3.1 הגזדת השירות:** בכפוף לייעוץ טלפוני על ידי פסיכולוג איתו התקשרה החברה - הכוונה מקצועית לקבלת תמיכה נפשית על ידי מפגשים פנים אל פנים עם צוות פסיכולוגים. שירותי הייעוץ הפסיכולוגי ניתנים במגוון רחב של תחומים הרלוונטים להתמודדות המנוי עם האירוע, לרבות:
- התמודדות עם טראומה
  - טיפול בדיכאון
  - התמודדות עם מוות במשפחה.
  - התמודדות עם תאונות דרכים.
  - התמודדות עם פציעה ו/או מגבלה פיזית ו/או נכות.
- 3.2** בעת קרות אירוע ביטוחי המכוסה בפוליסה, בכפוף לשעות פעילות המוקד, יהיה המנוי זכאי לפנות למוקד בטלפון 03-5769218/9 לקבלת שירות הייעוץ הטלפוני.
- 3.3** בטרם מתן השירות תבצע בדיקת זכאות המנוי לשירות על ידי תשאול פרטים אישיים כמו מספר פוליסה, מספר תעודת זהות וכן תבצע פניה למוקד המבטח.
- 3.4** נמצא המנוי זכאי לקבלת השירות, יופנה לשיחה טלפונית עם פסיכולוג החברה לבחינת חלופת הטיפול המתאימה ביותר. הייעוץ הטלפוני יבצע תוך יום עבודה אחד מלא ממועד פניית המנוי למוקד.
- 3.5** בכפוף לייעוץ הטלפוני ובהתאם להעדפת המנוי, יופנה המנוי לפסיכולוג המתאים מצוות המומחים עמם קשרה החברה. המנוי, יהא זכאי לבחור את הפסיכולוג מתוך רשימת רשת הפסיכולוגים הנכללים בצוות המומחים נכון למועד פניית המנוי לקבלת השירות.
- 3.6** בכפוף להעדפת המנוי, אך ללא התחייבות מראש של החברה, זכאי יהיה המנוי להסתייע בנציג השירות לתיאום תור

## נספח א כתב שירות טיפול VIP

### 1. הגדרות

בכתב שירות זה למונחים הבאים תהא המשמעות המובאת בצידם:

- 1.1 "SOBV" - Second Opinion (Worldwide) International BV, אשר בבעלותה רשת עולמית למתן שירותי רפואה על בסיס טכנולוגיה "טלרפואה" חדשנית.
- 1.2 "החברה" - סקונד אופיניון ישראל (1995) בע"מ, ח.פ. 2-221455-51, הנציגה הבלעדית של SOBV בישראל.
- 1.3 "המבטח" - איי.אי.גיי. ביטוח זהב בע"מ
- 1.4 "פוליסה" - פוליסת ביטוח תאונות אישיות תחת המותג "AIG משפחה" המשווקת על ידי המבטח.
- 1.5 "מנוי" - בעל פוליסה תקפה.
- 1.6 "אירוע" - מקרה הביטוח, כהגדרתו בפוליסה.
- 1.7 "מוקד" - מרכז לשירות רפואי של החברה המאויש בנציגי שירות וצוות רפואי ומקושר למרכזי שירות בארץ ובעולם למתן השירותים שהוא כתב שירות זה.
- 1.8 "שעות פעילות המוקד" - מוקד הזמין לפניית המנויים בימים א-ה' שהנם ימי עבודה משעה 08:00 ועד 20:00 ובימי ו' משעה 08:00 ועד 13:00 (למעט יום כיפור וימי חג).
- 1.9 "צוות המוקד" או "נציגי השירות" - עובדי החברה המאיישים את המוקד וכן אחיות מוסמכות בפיקוח מנהל רפואי המאיישים את המוקד.
- 1.10 "צוות מומחים" - רואי חשבון, עורכי דין, רופאים מומחים לרבות פסיכולוגים ופסיכיאטרים עימם התקשרה החברה למתן שירותי VIP.
- 1.11 "צוות בעלי מקצוע" - נגרים, חשמלאים, שרדבים ועוד אנשי מקצוע שונים עמם קשורה החברה למתן שירותי הבית במסגרת שירותי VIP.
- 1.12 "שירותי VIP" - מגוון שירותי מידע ותמיכה למנויים שעברו ארוע אשר יש בהם כדי לסייע למנוי בהתמודדות עם האירוע ולממש את הזכויות המכסימליות המעוגנות בחוק. השירות יינתן על ידי נציגי שירות והצוות הרפואי במוקד ויכלול:
  - מידע: שירותי מידע טלפוני לבחינת זכויות מול קופ"ח, ביטוח לאומי, רשויות המס ועוד וכן הכוונה לצוות מומחים עמם קשורה החברה
  - תמיכה פסיכולוגית: תמיכה פסיכולוגית טלפונית ראשונית, והכוונה לקבלת ייעוץ פסיכולוגי לצוות מומחים עמם קשורה החברה
  - שירותי בית: שירותי יעוץ, בנושא התאמת בית המנוי, על ידי אנשי מקצוע מצוות בעלי מקצוע.

### 2. VIP - שירותי מידע טלפוני

- 2.1 **הגדרת השירות:** באמצעות פניה טלפונית למוקד - יקבל המנוי ייעוץ והכוונה רפואית רב תחומית על ידי צוות המומחים. להלן רשימה של תחומי הייעוץ:
  - כללי: הדרכה וייעוץ בכל הקשור להיבט המשפטי בכפוף לחוק "זכויות החולה", התשי"ג - 1996.
  - קופות חולים: בחינת מגוון זכויות המבוטח מתוקף חברותו בקופת החולים בחינת זכויות במסגרת "סל הבסיס" המעוגן בחוק וכן שירותים נוספים במסגרת ביטוח "משלים" (שב"ן) במידה והמבטח רכש ביטוח משלים.
  - ביטוח לאומי: הדרכה וייעוץ בכל הקשור להיבט המשפטי המעוגן בחוק ביטוח לאומי.
  - החזרי מס: הדרכה וייעוץ בכל הקשור להיבט מס וזכויות להחזרי מס הרלוונטיות לאדם אשר עבר תאונה.
- 2.2 בעת קרות ארוע ביטוחי המכוסה בפוליסה, בכפוף לשעות פעילות המוקד, יהיה המנוי זכאי לפנות למוקד בטלפון 03-5769218/9 לקבלת שירותי הייעוץ המידע בטלפון.
- 2.3 בטרם מתן השירות תבצע בדיקת זכויות המנוי לשירות על ידי תשאול פרטים אישיים כמו מספר פוליסה, מספר תעודת זהות וכ"ו וכן פניה למוקד המבטח.



## 9. אחריות

**9.1** מחויבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפולו בפנייה של מנוי לקבלת שירותי המידע תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:

9.1.1 קישור המנוי לנותן השירות הרלוונטי.

9.1.2 ביטול הפנייה לקבלת השירות ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.

**9.2** האחריות בגין איכות שירותי המידע ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן שירות המידע הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

9.2.1 איכות שירותי המידע נשוא כתב שירות זה.

9.2.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.

9.2.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג משירותי המידע המפורטים בכתב שירות זה.

**9.3** מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר כי נותן שירותי המידע, שיתן בפועל את שירותי המידע, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למנוי או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן שירותי המידע, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי ביקורופא ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של נותני שירותי המידע והן לא תהיינה אחראיות כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.

## 10. תקופת תוקפו של כתב השירות

**10.1** כתב שירות זה יכנס לתוקפו במועד כניסת תוקפה של פוליסת הביטוח שהוצאה למבטח, והוא יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח הנ"ל.

**10.2** במקרה של ביטול כתב השירות יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה מכוחו של המבטח.

## 11. סמכות השיפוט

בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

## 12. פירוט מוקדים רפואיים

### מוקדי המומחים:

בערים רמת גן, חיפה, באר שבע, אשדוד, הקריות של חיפה, נהריה, עכו, כרמיאל, יקנעם, כפר סבא.

### יתר המוקדים הרפואיים:

בערים אשקלון, קרית גת, ערד, דימונה, נתיבות, נצרת עילית.

## שירותי המידע

### 6. השירות

- המנוי יהא זכאי לקבל שירותי מידע טלפוניים כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד (להלן - "שירותי המידע"):
- 6.1 שירותי מידע ברפואת ילדים - מתן מידע כללי בתחום רפואת ילדים על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
  - 6.2 שירותי מידע ברפואת משפחה - מתן מידע כללי בתחום רפואת משפחה על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
  - 6.3 שירותי מידע ברפואת נשים - מתן מידע כללי על מחלות זיהומיות בתחום רפואת נשים, מידע כללי על בדיקות שונות במהלך ההריון, מידע על בריחת סידן מהעצם, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
  - 6.4 שירותי מידע תרופתי - מתן מידע טלפוני כללי על תרופות מותרות ואסורות לשימוש בתקופת ההריון וההנקה, מידע על תופעות לוואי אפשריות של תרופות, מידע על אינטראקציה בין תרופות שונות, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים ו/או פרמקולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.

### 7. היקף שירותי המידע

- 7.1 מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בכתב שירות 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 לענין האפשרות ליתן אותם במסגרת טלפונית וללא כל בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע הפנייה טלפונית אל נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה של המנוי, יודיע זאת לפונה נותן השירות עצמו.
- 7.2 מובהר, כי שירותי המידע אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.
- 7.3 שירותי המידע ינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ- 60 (ששים) דקות ממועד קבלת הפנייה במוקד השירות.
- 7.4 שירותי המידע יינתנו ללא כל תשלום של דמי השתתפות עצמית על ידי המנוי ביקורופא.
- 7.5 שירותי המידע ינתנו ללא כל הגבלה של מספר הפניות של המנוי.

### 8. כללי

- 8.1 נזק המנוי לשירותי המידע כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בו ניתן להשיגו ומס' תעודת הזהות של המנוי.
- 8.2 מוקד השירות יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי לאחר שיוודא, כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את שירותי המידע על פי כתב שירות זה.
- 8.3 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 8.4 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת איזה מהשירותים נשוא כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לנותן איזה משירותי המידע.
- 8.5 על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחוייבת על פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.



- 3.6** המבוטח יודיע למוקד השירות על כל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.
- 3.7** במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות הרפואי, יודיע על כך המנוי למוקד השירות או לאתר. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות או לאתר על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לרופא ההסכם שיצר עמו קשר טלפוני.
- 3.8** על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחוייבת ליתן את השירות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים באזור הרלוונטי ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.
- 3.9** בחר המנוי לקבל את השירות במוקד הרפואי, יגיע החולה למוקד הרפואי בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 3.10** למען הסר ספק, המבטחת אינה אחראית לטיב השירותים שינתנו ע"י ביקורופא ו/או מי מטעמה.

#### **4. השתתפות עצמית**

המבוטח ישלם ישירות לרופא ההסכם, שביצע את השירות הרפואי, דמי השתתפות עצמית בהתאם למצויין במפרט בגין כל מנוי שניתן לו השירות הרפואי במסגרת אותו ביקור בית וכן סכום נוסף בהתאם למצויין במפרט לפוליסה. בגין כל מנוי שניתן לו השירות הרפואי במסגרת אותו ביקור במוקד הרפואי (מע"מ בשיעור 17% כלול במחיר. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכן סכום זה בהתאם). במקרה של אי תשלום דמי השתתפות העצמית על ידי המנוי, תהא ביקורופא רשאית להפסיק ליתן את השירותים למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי הודעה בכתב על כך. הסכום הנ"ל צמוד למדד ממדד הבסיס ואולם הוא יעודכן אחת ל- 12 חודשים בלבד ולראשונה ב- 1.1.03 המנוי ישלם ישירות לרופא ההסכם תמורה בגין תרופה בבקבוקים או תרופה באמפולות או זריקות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו ע"י רופא ההסכם.

#### **5. אחריות**

- 5.1** מחוייבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת שירות ביקור רופא תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים המפורטים להלן:
- 5.1.1 הגעת רופא הסכם לבית המנוי או הפניית החולה למוקד הרפואי הסמוך למקום הימצאו, בכפוף לאמור בסעיפים 3.4 ו- 3.8 לעיל.
- 5.1.2 ביטול הקריאה לקבלת שירות ביקור רופא ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
- 5.2** האחריות בגין איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על רופא ההסכם הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 5.2.1 איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה.
- 5.2.2 רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה.
- 5.2.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
- 5.2.4 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפולים או שירותים על ידי רופא אחר שאינו רופא ההסכם.

- יפנה לקבלת השירות הרפואי באחד ממוקדי השירות הרפואי המופעלים על ידי ביקורופא, הנמצא בסמוך למקום הימצאו (להלן - "המוקד הרפואי"), כנגד תשלום דמי השתתפות עצמית מופחתים כמפורט להלן, הכל לפי בחירת המנוי (ובכפוף לשעות הפעילות של המוקדים הרפואיים כאמור להלן). האמור לעיל כפוף לסעיפים 3.4 ו- 3.8 להלן.
- 2.2** המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט להלן:
- 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי החולה (להלן - "החולה") או מבני משפחתו.
- 2.2.2 בדיקה גופנית של החולה לרבות שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, לוחדי לשון (שפדלים), פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ-דם, קרדיו-ביפר, הכל כפי שידרש על פי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
- 2.2.3 קביעת אבחנה רפואית.
- 2.2.4 קבלת תרופות ראשוניות, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
- 2.2.5 קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
- 2.2.6 הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל בחולה באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר), לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
- 2.2.7 הפניית החולה לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
- 2.2.8 מתן תעודה רפואית.
- 2.2.9 פינוי חינום באמבולנס - במקרה שרופא ההסכם שבדק את החולה בעקבות קריאתו לקבלת השירות, יחליט על פינויו באמבולנס, תשלם ביקורופא למנוי את סכום הפינוי באמבולנס ששולם על ידו וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת הקבלה על התשלום הנ"ל במקור בלבד לביקורופא, ובתנאי שהמנוי אינו זכאי להחזר מקופת החולים בה הוא מבוטח.
- 2.3** הזכות לקבלת שירותי ביקור רפואי עפ"י כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

### 3. כללי

- 3.1** שירותי ביקור רפואי ינתנו כל ימות השנה, במשך 24 שעות ביממה למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעותיים לאחר תום הצום. על אף האמור לעיל, השירות הרפואי לא יינתן בשבתות ובחגי ישראל, בריכוזי ישוב של שומרי מסורת ישראל, בהם יש מניעה לנוע עם רכב רגיל בזמנים אלה. המוקדים הרפואיים יופעלו בין השעות 20:00 עד 24:00 ובשבתות וחגים גם בין השעות 10:00 עד 14:00. השירות הרפואי לא ינתן בערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעותיים לאחר תום הצום.
- 3.2** נזקק המנוי לשירותי ביקור רפואי, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, מקום המצאו, שם המבוטח מכוחו הוא מנוי ומס' הטלפון של בית המגורים של המבוטח (המהווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה אצל ביקורופא).
- 3.3** השירות ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
- 3.4** שירותי ביקור רפואי ניתנים בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון, גוש קטיף וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים. בדימת הגוף לשירותי ביקור רפואי ינתנו בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באזור, כאשר המנוי הנזקק לשירות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל רופא ההסכם לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות. בהתייחס למבטחים המתגוררים בבקעת הירדן, רשאית ביקורופא, שלא ליתן את השירות משיקולי בטיחות הנסיעה לאותו אזור, ובמקרה כזה, תשלם ביקורופא למבוטח את הסכום ששילם לרופא, שהוזמן על ידו באופן עצמאי, כנגד הצגת קבלה במקור, אך לא יותר מסך של 200 ₪ (מאתיים ש"ח).
- 3.5** עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחתו או אדם אחר המתגורר עמו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא ההסכם ערך את ביקור הבית בבית החולה או נתן את השירות הרפואי במוקד הרפואי.