



תכנית 6789 כתב שירות לילדים- לייעוץ אבחון וטיפול בנושא התפתחות הילד

תמורת תשלום פרמיה כאמור בדף פרטי הביטוח, יהיה זכאי הלקוח לשירותים המפורטים בכתב שירות זה או לשיפוי בגין הוצאות שהוצאו בגינם לפי העניין, בכפוף לתנאים, הגבלות, חריגים והסתייגים המפורטים בכתב שירות זה. יובהר כי השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק שירות, שאינו החברה.

1 הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות הנתונה להם לצידם.

1.1 החברה	הפניקס חברה לביטוח בע"מ
1.2 לקוח/ילד	אדם עד גיל 20 (כולל) ששמו נקוב בדף פרטי הביטוח והינו בעל כיסוי לפי כתב שירות זה ובגינו שולמה פרמיה עבור כתב שירות זה כמפורט בדף פרטי הביטוח.
1.3 בעל הפוליסה	מי שהתקשר עם החברה עבורו/ואו עבור הלקוח בכתב השירות ואשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כ"בעל הפוליסה".
1.4 כתב שירות	מסמך זה הכולל את תנאי הזכאות למתן שירות ללקוח על ידי ספק שירות בכפוף להוראות חוזר ביטוח "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם" או כל חוזר אחר אשר יבוא במקומו.
1.5 דף פרטי הביטוח	מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מכתב שירות זה והכולל, בין השאר, את הפרטים הבאים: פרטי הלקוח, תקופת כתב השירות, סכום הפרמיה ומועד תשלומה וכיוצ"ב.
1.6 תאריך תחילת כתב השירות	התאריך הנקוב בדף פרטי הביטוח כ"תאריך תחילת כתב השירות", ובכפוף להוראות סעיף 9 ("תוקפו של כתב השירות") שלהלן.
1.7 טופס הצעה	טופס בקשה מאת הלקוח להתקבל לכתב השירות אצל החברה, לרבות הצהרת בריאות וכתב ויתור על סודיות רפואית, ככל וידרש, המהווה פניה לחברה בבקשה לצירוף, ושעל בסיס האמור בו הסכימה החברה לצרפו לכתב השירות.
1.8 פרמיה	הסכומים בגין כתב שירות זה שאותם יש לשלם לחברה לפי תנאי כתב שירות זה כמפורט בדף פרטי הביטוח.
1.9 הספק	ביקורופא או כל ספק שירות אחר אשר החברה תתקשר עימו בהסכם למתן השירותים על פי כתב שירות זה.
1.10 נותן השירות מטעם הספק	כל גורם אשר הספק התקשר עימו בהסכם לצורך מתן השירותים על פי כתב שירות זה. רשימת נותני השירות מטעם הספק עשויה להשתנות מעת לעת ומפורטת באתר האינטרנט של הספק, שכתובתו www.bikurofe.co.il .
1.11 נותן שירות אחר	גורם שאינו נותן שירות מטעם הספק אשר הלקוח פנה אליו לצורך מתן השירותים על פי כתב שירות זה.
1.12 מוקד השירות או המוקד	קו טלפון שמספרו הנו 1-700-50-39-83. שיפועי הספק, החברה בעבור הלקוחות. ככל שיחול שינוי בפרטי ההתקשרות של המוקד, תפורסם על כך הודעה באתר החברה www.fnx.co.il
1.13 שעות פעילות המוקד	מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
1.14 המדד	מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
1.15 מדד בסיסי	לעניין הפרמיה- המדד הקבוע בדף פרטי הביטוח ולעניין הסכומים ודמי ההשתתפות העצמית המפורטים בכתב שירות זה מדד 13396 אשר פורסם ביום 15.02.2023
1.16 שנת זכאות	תקופה של 12 חודשים רצופים מתאריך תחילת כתב השירות במהלכה זכאי הלקוח לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה.
1.17 השתתפות עצמית	סכומים שהלקוח מחויב לשאת בהם בעצמו, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. הלקוח ישלם את ההשתתפות העצמית לנותן השירות מטעם הספק או לספק.
1.18 תקופת אכשרה	תקופה המתחילה מתאריך תחילת כתב השירות במהלכה אין הלקוח זכאי לקבלת שירות לפי כתב השירות. תקופת האכשרה תחול על כל לקוח פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם בה יצורף הלקוח לכתב שירות זה מחדש, לתקופות בלתי רצופות.
1.19 רופא	מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.
1.20 רופא מומחה	רופא שהוסמך על ידי הרשויות המוסמכות בישראל או מחוץ לישראל כמומחה בתחום הרפואי הרלוונטי הנדרש, אשר הסמכתו תקפה בישראל.
1.21 בעיות בהתפתחות הילד	פגיעה במערכת העצבים המרכזית או ההיקפית הגורמת לאיחור משמעותי בתפקוד הפונקציונאלי של המערכת המוטורית ו/או הסנסורית ו/או הקוגניטיבית או מומים בינוניים או קשיים של השלד ו/או הפרקים הגורמים לתפקוד פגום כנ"ל. לרבות ליקוי ביותר מתחום תפקודי אחד מתחומי התפתחות הילד (מוטורי, תחושי, קוגניטיבי, שפתי, פסיכולוגי/רגשי).
1.22 תקופת כתב השירות	תקופה שתחל בתאריך תחילת כתב השירות הנקוב בדף פרטי הביטוח עבור הלקוח ותמשך כל עוד לא בוטל כתב השירות עבור הלקוח מכל סיבה המפורטת בסעיף 9 ("תוקפו של כתב השירות") שלהלן.
1.23 ישראל	מדינת ישראל, לרבות החלקים המוחזקים בשליטה מלאה של ישראל ביהודה שומרון.

1.24	הממונה	הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.
2	פרשנות	
2.1		כותרות הסעיפים בכתב שירות זה, הינן לצרכי נוחות הקריאה בלבד, ואינן משמשות לצורכי פרשנות כתב השירות. תוכן הסעיפים הוא הקובע.
2.2		האמור בלשון יחיד משמעו גם רבים והאמור בלשון זכר משמעו גם נקבה, אלא אם נקבע במפורש אחרת.
2.3		התנאים הכלליים לפוליסות ביטוח בריאות ומחלות קשות אינם חלים על כתב שירות זה והתנאים המפורטים בו הם אלה הקובעים.
3	השירותים	השירותים הכלולים בכתב שירות זה הינם כמפורט להלן בלבד:
3.1	אבחון רפואי	א. בדיקת ראייה ב. בדיקת שמיעה
3.2	אבחון להפרעות קשב וריכוז ו/או לקויות למידה	א. אבחון וייעוץ דידקטי ופסיכו דידקטי ב. אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז – מבחן TOVA ו/או BRC ו/או MOXO
3.3		אבחון ויעוץ בבעיות שינה
3.4	טיפולים בהתפתחות הילד	א. קלינאות תקשורת ב. ריפוי בעיסוק ג. פיתוח כישורים התפתחותיים רגשיים: רכיבה טיפולית/ שחייה טיפולית (הידרותרפיה)/ טיפול באמנות
3.5		טיפול פסיכולוגי
4	פירוט השירותים	הלקוח יהיה זכאי לקבל את השירותים המפורטים להלן:
4.1	בדיקת ראייה	4.1.1 הלקוח יהיה זכאי לביצוע בדיקת ראייה אחת לשנתיים במהלך תקופת כתב השירות, לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים ללא תשלום השתתפות עצמית. 4.1.2 השירות יינתן אצל נותני שירות מטעם הספק בלבד והלקוח לא יהיה זכאי לשיפוי או לכל תשלום אחר אם בחר לבצע את בדיקת הראייה אצל נותן שירות אחר.
4.2	בדיקת שמיעה	4.2.1 הלקוח יהיה זכאי לביצוע בדיקת שמיעה לאיתור ליקוי שמיעה ולבדיקת הדים קוקואריים (אוזן תיכונה) אחת לשנתיים במהלך תקופת כתב השירות, לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים, בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בסך של 50 ₪ לבדיקה. 4.2.2 השירות יינתן אצל נותני שירות מטעם הספק בלבד והלקוח לא יהיה זכאי לשיפוי או לכל תשלום אחר אם בחר לבצע את בדיקת שמיעה אצל נותן שירות אחר .
4.3	אבחון להפרעות קשב וריכוז ו/או לקויות למידה	הלקוח זכאי לאבחון להפרעות קשב וריכוז ו/או לקויות למידה אצל נותן שירות מטעם הספק, בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בסכום שיפורט בצמוד לכל סוג אבחון. לחלופין, רשאי הלקוח לקבל את השירות אצל נותן שירות אחר ולפנות לספק בבקשה להחזר הוצאות שהוצאו בפועל בגין השירות בהתאם לתקרות המפורטות בצמוד לכל סוג אבחון. הלקוח זכאי ל-3 בדיקות אבחון במצטבר בכל תקופת כתב השירות מתוך האבחונים המפורטים להלן ולאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים. הזכאות הינה בכפוף להמלצת רופא מומחה בניורולוגית ילדים ו/או רופא מומחה בהתפתחות הילד . 4.3.1 אבחון וייעוץ דידקטי ופסיכו דידקטי הלקוח יהא זכאי לאבחון דידקטי במרפאות המוסמכות למתן שירותים מסוג זה בתחומים הבאים (רשימה סגורה): קריאה, כתיבה, חשבון, אנגלית ומוזענות פונולוגית (להלן: "אבחון דידקטי") ולאבחון פסיכו דידקטי אבחון המשלב בדיקה דידקטית ופסיכולוגית, במרפאות המוסמכות למתן שירותים מסוג זה (להלן: "אבחון פסיכו דידקטי"). יובהר, כי כיסוי זה אינו כולל אבחון פסיכולוגי ו/או פסיכיאטרי. 4.3.1.1 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות מטעם הספק, ישלם הלקוח השתתפות עצמית בגין השירות כמפורט להלן: - אבחון דידקטי - דמי השתתפות עצמית בסך 350 ₪ בגין כל אבחון דידקטי. - אבחון פסיכו דידקטי- דמי השתתפות עצמית בסך 900 ₪ בגין כל אבחון פסיכו דידקטי. 4.3.1.2 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות אחר, הספק ישפה את הלקוח עבור ההוצאות שהוצאו בפועל בגין השירות בהתאם לתקרות המפורטות להלן: - אבחון דידקטי - החזר ההוצאות יהיה בשיעור של 80% מסך ההוצאות שהוציא הלקוח בפועל, אך לא יותר מסך של 400 ₪ לכל אבחון דידקטי. - אבחון פסיכו דידקטי - החזר ההוצאות יהיה בשיעור של 80% מסך ההוצאות שהוציא הלקוח בפועל, אך לא יותר מסך של 1,000 ₪ לכל אבחון פסיכו דידקטי. 4.3.2 אבחון וייעוץ להפרעות קשב וריכוז – מבחן TOVA ו/או BRC ו/או MOXO הלקוח יהיה זכאי לאבחון הפרעות קשב וריכוז הכולל בדיקות ממוחשבות מסוג TOVA (להלן: "אבחוני TOVA") ו/או מסוג BRC (להלן: "אבחוני BRC") ו/או מסוג MOXO (להלן: "אבחוני MOXO") במרפאות המוסמכות למתן שירותים מעין אלה. יובהר כי כיסוי זה אינו כולל אבחון פסיכולוגי ו/או פסיכיאטרי.

4.3.2.1 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות מטעם הספק, ישלם הלקוח השתתפות עצמית בגין השירות כמפורט להלן: • אבחון TOVA - דמי השתתפות עצמית בסך 250 ₪ בגין כל אבחון. • אבחון BRC - דמי השתתפות עצמית בסך 300 ₪ בגין כל אבחון. • אבחון MOXO - דמי השתתפות עצמית בסך 300 ₪ בגין כל אבחון. 4.3.2.2 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות אחר, הספק ישפה את הלקוח עבור ההוצאות שהוצאו בפועל בגין האבחון בהתאם לתקרות המפורטות להלן: • אבחון TOVA - החזר ההוצאות בשיעור של 80% מההוצאות שהוציא הלקוח בפועל, אך לא יותר מסך של 400 ₪ לכל אבחון. • אבחון BRC - החזר ההוצאות בשיעור של 80% מההוצאות שהוציא הלקוח בפועל, אך לא יותר מסך של 500 ₪ לכל אבחון. • אבחון MOXO - החזר הוצאות בשיעור של 80% מההוצאות שהוציא הלקוח בפועל אך לא יותר מסך של 400 ₪ לכל אבחון.	
4.4.1 הלקוח זכאי לפגישה אחת בכל שנה במהלך תקופת כתב השירות, אצל מטפל המתמחה באבחון ואיתור בעיות שינה בקרב ילדים שהינו נותן שירות אחר, בעל תעודה של יעוץ שינה מטעם משרד הבריאות או לחילופין בעל תעודה של יועץ שינה ו/או בעל השכלה מוקדמת של אח/אחות. 4.4.2 בגין קבלת האבחון ישפה ספק השירות את הלקוח בסכום, שאינו עולה על 400 ₪ לפגישה. 4.4.3 הלקוח יהיה זכאי לשירותים על פי סעיף זה לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים.	4.4 אבחון וייעוץ בבעיות שינה
הלקוח יהא זכאי לקבל 16 טיפולים בכל שנה במהלך תקופת כתב השירות ולאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים מתוך סוגי הטיפולים המפורטים להלן לצורך התמודדות עם בעיות בהתפתחות הילד שאובחנו ע"י רופא מומחה בנוירולוגית ילדים ו/או רופא מומחה בהתפתחות הילד: <u>4.5.1 טיפול באמצעות קלינאי תקשורת</u> הטיפול יבוצע על ידי קלינאי תקשורת, מוסמך מטעם משרד הבריאות, אשר מתמחה בשימיעה, בשפה ובתקשורת, בדיבור ובבליעה וזאת לצורך טיפול, מניעה, ייעוץ והדרכה בנושאים הבאים: תקשורת, הבנת השפה והשימוש בה, היגוי, שטף הדיבור (גמגום), קול, ומוטוריקה של אזור הפה (אכילה ובלעיה). 4.5.1.1 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות מטעם הספק, ישלם הלקוח דמי השתתפות עצמית בסך של 40 ₪ בגין כל טיפול. 4.5.1.2 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את הלקוח עבור ההוצאות שהוצאו בפועל בגין השירות. החזר ההוצאות יהיה בשיעור של 75% מעלות הטיפול בפועל, אך לא יותר מסך של 80 ₪ לטיפול. 4.5.2 <u>טיפול באמצעות מרפא בעיסוק</u> הטיפול יבוצע על ידי מרפא בעיסוק מוסמך מטעם משרד הבריאות ומטרתו להקנות ללקוח יכולות שיאפשרו לו לתפקד באופן עצמאי, ככל ויש עיכוב התפתחותי, בהתאם לנורמות ההתפתחות תלויות הגיל וזאת בתחום המוטוריקה הנסה, המוטוריקה העדינה, הקוגניציה, הוויסות החושי וההתפתחות הרגשית. 4.5.2.1 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות מטעם הספק, ישלם הלקוח דמי השתתפות עצמית בסך של 40 ₪ בגין כל טיפול. 4.5.2.2 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את הלקוח עבור ההוצאות שהוצאו בפועל בגין השירות. החזר ההוצאות יהיה בשיעור של 75% מעלות הטיפול בפועל, אך לא יותר מסך של 120 ₪ לטיפול. 4.5.3 <u>פיתוח כישורים התפתחותיים/רגשיים</u> טיפול ריגשי/התפתחותי במסגרת טיפול קבוצתי או אישי בתחומים הבאים בלבד: • רכיבה טיפולית - על ידי מטפל בעל תעודת מדרוך רכיבה טיפולית. • שחיה טיפולית (הידרותרפיה) - על ידי מטפל בעל תעודת מטפל הידרותרפיה מוסמך ממוסד המוכר מטעם האגודה הארצית להידרותרפיה. • טיפול באומנות - על ידי בעל תואר שני בעבודה סוציאלית/טיפול באומנות או בעל תעודת הכשרה בפסיכותרפיה. 4.5.3.1 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות מטעם הספק, ישלם הלקוח דמי השתתפות עצמית בסך של 70 ₪ בגין כל טיפול. 4.5.3.2 בחר הלקוח לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את הלקוח עבור ההוצאות שהוצאו בפועל בגין השירות. החזר ההוצאות יהיה בשיעור של 75% מעלות הטיפול בפועל, אך לא יותר מ-120 ₪ לטיפול.	4.5 טיפולים בהתפתחות הילד
4.6.1 הלקוח יהיה זכאי ל 18 פגישות אישיות בשנה במהלך תקופת כתב השירות ולאחר תקופת אכשרה של 6 חודשים. הפגישות יערכו עם פסיכולוג או בעל תואר שני בעבודה סוציאלית/טיפול באומנות או בעל תעודת הכשרה בפסיכותרפיה שהנם נותני שירות מטעם הספק. מובהר כי הפגישות הינן עבור הלקוח בלבד ואינו חל על טיפולים לבני המשפחה וכן אינו כולל הדרכת הורים. 4.6.2 השירות יינתן במרפאות מטעם הספק בלבד והלקוח לא יהיה זכאי לשיפוי בגין טיפול פסיכולוגי או לכל תשלום אחר בגינו, אם יבחר הלקוח לקבל את השירות אצל נותן שירות אחר. 4.6.3 בגין השירותים המפורטים בסעיף זה ישלם הלקוח דמי השתתפות עצמית - בגין הפגישה הראשונה בסך של 90 ₪ וסך של 120 ₪ לכל מפגש נוסף.	4.6 טיפול פסיכולוגי

5 אופן קבלת השירותים המפורטים בכתב השירות	
5.1	הלקוח יהיה זכאי לקבל את השירות לאחר תום תקופת האכשרה בהתאם לנקוב לצד כל סעיף וכל עוד כתב השירות לא בוטל.
5.2	הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין הלקוח רשאי להעבירה לאחר.
5.3	השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו בפועל כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות מטעם הספק או נותן שירות אחר.
5.4	הלקוח ו/או ההורה ו/או אפוטרופוס של הלקוח יפנה טלפונית למוקד השירות או באמצעות הליך דיגיטלי במסלול "שירות עצמי" באתר הספק, יעבור הליך זהווי ומסור את הפרטים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבנינו נזקק הלקוח לשירות, לרבות מידע רפואי ככל שיתבקש. יובהר כי העברת מידע רפואי אודות הלקוח לספק או לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה ו/או להוות ידיעה של החברה או הודעה של הלקוח לחברה לפי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981.
5.5	על הלקוח לפנות לספק לבדיקת זכאות וקבלת התחייבות מטעם הספק לשירות המבוקש וזאת טרם קבלת השירותים עצמם. ניתן לבדוק זכאות ולקבל התחייבות כאמור הן באמצעות מוקד השירות והן באתר הספק. יובהר, כי במקרה בו פנה הלקוח ישירות לנותן שירות מטעם הספק מבלי לפנות לספק טרם קבלת השירותים כאמור, הלקוח יהיה זכאי להחזר כאילו קיבל את השירותים מנותן שירות אחר, ככל ובצמוד לכל סוג שירות צוין מפורשות לעיל, כי ניתן לקבלו באמצעות נותן שירות אחר. במקרה בו נקבע לגבי סוג שירות מסוים כי אין אפשרות לקבל שירות על ידי נותן שירות אחר (לדוגמא טיפול פסיכולוגי) הספק לא יבצע החזר כלשהו בגין קבלת השירות.
5.6	הנפקת התחייבות יחידה או לסדרת טיפולים, בין אם דרך המוקד ובין אם דרך אתר הספק, תופחת מכמות הטיפולים/אבחונים להם זכאי הלקוח כמפורט בצמוד לכל סוג שירות לעיל.
5.7	במקרה בו הלקוח קיבל התחייבות ואינו מעוניין להמשיך לקבל את השירות אצל אותו נותן שירות מטעם הספק, הלקוח יידרש לפנות לספק לביטול ההתחייבות ובהתאמה לעדכון הזכאות.
5.8	תיאום מועד קבלת השירות יבוצע ישירות מול נותן השירות (מטעם הספק או נותן שירות אחר) בהתאם לשעות הפעילות והזמינות של כל נותן שירות.
5.9	בסיום כל טיפול אצל נותן שירות מטעם הספק או נותן שירות אחר יחתום הלקוח על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
5.10	בנין השירותים לגביהם צוין בכתב שירות זה כי קיימת השתתפות עצמית היא תשולם לנותן השירות מטעם הספק או לספק - בהתאם להנחיות, טרם לקבלת השירותים בפועל.
5.11	על הלקוח להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
5.12	במקרה והלקוח מעוניין לבטל/לדחות את התור שנקבע לקבלת השירות, עליו להעביר הודעה על ביטול/דחיית התור לנותן שירות מטעם הספק או לנותן השירות האחר ובמקביל להעביר הודעה על כך למוקד השירות וזאת לפחות 12 שעות טרם המועד שנקבע לתור . למען הסר ספק, מובהר כי על הלקוח להודיע למוקד השירות על ביטול התור/דחייתו גם אם הודיע על כך ישירות לנותן השירות עצמו. ככל שהלקוח לא הודיע על הביטול/דחיית התור כאמור, ייחשב הדבר כאילו מימש את השירות לכל דבר ועניין, לרבות לענין ההשתתפות העצמית ולענין הזכאות לכמות הטיפולים.
5.13	במקרים בהם בחר הלקוח לקבל שירותים אצל נותן שירות אחר (שאינו מטעם הספק) יחולו בהתאמה גם ההוראות הבאות: 5.13.1 על הלקוח לפנות לנותן השירות שיבחר באופן עצמאי. האחריות לתיאום השירותים תהא על הלקוח בלבד. 5.13.2 כל תשלום אשר הלקוח זכאי לו מהספק לפי כתב שירות זה ישולם ללקוח תוך 30 ימים ממועד מסירת כל המסמכים הנדרשים לספק ואישורם. מובהר כי תנאי לתשלום ההחזר הוא הגשת חשבונית מקורית או העתק נאמן למקור עם אישור של הגוף לו נמסרה החשבונית המקורית ופירוט סכום הכסף שהלקוח קיבל מאותו גוף בגין אותה חשבונית. 5.13.3 הספק ישפה את הלקוח אך ורק בגין הוצאות שהוצאו על ידו בפועל. לא יינתן שיפוי בגין תשלומים עבור טיפולים שעדיין לא ניתנו ללקוח בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפולים עתידיים. 5.13.4 מסמכים להגשת דרישה בגין החזר כספי ניתן להוריד באתר האינטרנט של הספק שכתובתו www.femi.com או כל אתר אחר עליו הודיעה החברה/הספק ללקוחות.
6 התחייבות הספק	
הספק מתחייב כי:	
6.1	מעריך המטפלים שברשותו הינה בפריסה גיאוגרפית נאותה.
6.2	השירות יינתן על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.
6.3	תתקיים עם הלקוחות תקשורת יעילה וזמינה.
7 סייגים למתן השירותים	
בנוסף לסייגים ולתנאים המפורטים בכתב שירות זה, לא יינתן שירות עבור המקרים הבאים והספק ו/או החברה יהיו פטורים מחבותם לפי כתב שירות זה:	
7.1	הוצאות שהוציא לקוח עבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות לדוגמא בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שנותן השירות המליץ עליהם לצורך ו/או במסגרת מתן השירות.
7.2	קבלת שירותים המפורטים בכתב שירות זה מחוץ לישראל או כאשר מדובר בשירותים הניתנים און ליין כאשר נותן השירות ומקבל השירות אינם שוהים בישראל בעת קבלת השירות.

7.3	פגיעה בפעילות הספק או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת החברה או הספק.
8	זכויות הלקוח במהלך שירות צבאי
	בעת שירות צבאי חלות הוראות והנחיות הצבא המשתנות מעת לעת ועלויות להגביל או למנוע מהלקוח קבלת טיפול רפואי פרטי. לעניין זה עלולה להיות השפעה על יכולת מימוש זכויות הלקוח מתוקף כתב שירות זה. המידע בקשר להוראות אלו מצוי אצל רשויות הצבא ועל הלקוח הנמצא בשירות צבאי להתעדכן בהן.
9	תוקפו של כתב השירות
9.1	כתב השירות יכנס לתוקף החל מתאריך תחילת כתב השירות כנקוב בדף פרטי הביטוח ויהא בתוקף למשך 12 חודשים.
9.2	כתב השירות יתחדש מאליו מדי שנה , אלא אם יבוטל בהתאם לאחד או יותר מהמקרים המפורטים להלן, המוקדם מבניהם: 9.2.1. כתב השירות יבוטל בהגיעו של הלקוח לגיל 21. 9.2.2. כתב השירות יבוטל במקרה בו הלקוח לא יחזיק אצל החברה לפחות אחת מתכניות הביטוח הבאות: השתלות וטיפולים מיוחדים מחוץ לישראל ו/או תרופות מחוץ לסל הבריאות ו/או ניתוחים וטיפולים מחליפי ניתוח מחוץ לישראל ו/או אחת מתכניות ניתוחים וטיפולי מחליפי ניתוח בישראל ו/או פוליסת מחלות קשות. 9.2.3. במקרה בו לא שולמה הפרמיה או חלקה במועד, ולא שולמה תוך 15 ימים לאחר שהחברה דרשה בכתב מבעל הפוליסה ו/או מהלקוח לשלמה, כתב השירות יבוטל כעבור 21 ימים נוספים אם הסכום שבפיגור לא יסולק לפני כן. 9.2.4. החברה תבטל את כתב שירות זה לכלל הלקוחות במקרה של סיום ההתקשרות של החברה עם הספק וככל שלא הגיעה להסדר עם ספק שירות חלופי, בכפוף לאישור הממונה. 9.2.5. הלקוח יהא רשאי לבטל את כתב השירות בכל עת. הודיע הלקוח על ביטול כתב השירות על פי תנאיו או על פי חוק, יבוטל כתב השירות כעבור 3 (שלושה) ימים מהיום שבו נמסרה הודעת הביטול לחברה בכתב – באמצעות טופס ביטול ייעודי לכתובת החברה, או דרך אתר החברה www.fnx.co.il ("אתר החברה"), או באמצעות אתר המידע האישי, או בשיחה טלפונית מוקלטת למוקד השירות של החברה, או באמצעות שליחת טופס ייעודי באמצעות הפקס והכל כמפורט באתר החברה.
9.3	להסרת כל ספק יובהר, כי זכאותו של הלקוח לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה תסתיים החל ממועד הביטול והלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי מהפרמיה ששילם.
9.4	יובהר, כי לקוח הנמצא במהלך סדרת טיפולים או לקוח שהופקה לו התחייבות על ידי הספק, טרם מועד הביטול ולא קיבל את מלוא השירות בפועל יהיה זכאי לקבל או להשלים את קבלת השירות שלגביו ניתנה התחייבות וזאת בתוך 60 יום ממועד הביטול. בתקופה זו הלקוח ימשיך לשלם פרמיה עד לתום 60 הימים מהביטול לכל היותר.
9.5	מובהר כי בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא תוחזר הפרמיה אשר שולמה בגין התקופה שלפני כניסת הביטול לתוקף.
10	פרמיה ואופן התשלום
10.1	הפרמיה תשולם לחברה על ידי גורם משלם ו/או הלקוח אשר הגיש את הצעת הביטוח והתחייב לשלם את הפרמיה בהתאם לתדירות התשלום שנקבעה בדף פרטי הביטוח.
10.2	הפרמיה במהלך תקופת ביטוח תשתנה בהתאם לגילו של הלקוח, בכפוף לתעריף הנקוב בדף פרטי הביטוח.
10.3	אם הפרמיה תשולם בהוראת קבע בנקאית או באמצעות כרטיס אשראי יחשב זיכוי בחשבון החברה בבנק או בחברת כרטיסי האשראי של החברה כתשלום הפרמיה.
10.4	לפרמיה אשר לא שולמה במועד יתווספו הפרשי הצמדה וריבית על פי הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, מיום היווצר הפיגור ועד לפירעון בפועל של הפרמיה אצל החברה.
11	שינוי הפרמיה ותנאי כתב השירות
	החברה תהא זכאית לשנות את הפרמיה (ללא קשר לשינוי הפרמיה עליהם הוסכם במועד ההצטרפות) ו/או את תנאי כתב שירות זה לכלל הלקוחות כפי שיוותר לחברה על ידי הממונה, כעבור 30 יום מהיום בו הודיע החברה בכתב לבעל הפוליסה או ללקוח על השינוי.
12	תנאי הצמדה
12.1	הפרמיה תהיה צמודה לשיעור עליית המדד למן המדד הבסיסי הקבוע בדף פרטי הביטוח, בהתאם למדד האחרון שפורסם לפני מועד כל תשלום במועדים הנקובים בדף פרטי הביטוח.
12.2	סכומי ההחזר, וההשתתפות העצמית הקבועים בכתב שירות זה יהיו צמודים לשיעור עליית המדד למן המדד הבסיסי בהתאם למדד האחרון שפורסם לפני מועד תשלום כל סכום.
13	ההסדר התחיקתי וברירת דין
13.1	כתב שירות זה כפוף להסדר התחיקתי ובכל מקרה של סתירה ביניהם ביחס להוראות קוגנטיות בלבד (הוראות שלא ניתן להתנות עליהן על פי הדין) יחולו הוראות ההסדר התחיקתי.
13.2	חילוקי דעות בנוגע לפרשנות ו/או תנאי הזכאות ו/או זכויות הלקוח על פי כתב שירות זה יתבררו על פי דיני ישראל, בבתי משפט בישראל ו/או ברשויות המוסמכות בישראל בלבד.
14	התיישנות
	תקופת התיישנות של תביעה לשירותים על פי כתב שירות זה היא 5 שנים ממועד הזכאות לשירות וזאת בהתאם לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, או כל הוראת חוק אחרת אשר תבוא במקומו.

15 מיסים והיטלים	
בעל הפוליסה או הלקוח, לפי העניין, חייב בתשלום כל המיסים הממשלתיים והאחרים החלים על כתב שירות זה או המוטלים על הפרמיות ועל כל התשלומים האחרים שהחברה חייבת לשלם על פי כתב השירות, בין אם מיסים אלה קיימים ביום היכנס כתב השירות לתוקף ובין אם יוטלו במועד מאוחר יותר.	
16 הודעות	
16.1	כל ההודעות המיועדות לחברה וכן כל המסמכים שיש למסור לחברה על פי תנאי כתב השירות ימסרו בכתב למשרדה הראשי של החברה, לרבות בדוא"ל לכתובת המייל כפי שמפורסמת באתר החברה WWW.FNX.CO.IL בהתאם לנושא הפנייה או בכל אחת מדרכי ההתקשרות אותם פרסמה החברה לציבור הלקוחות באתר החברה .
16.2	החברה תמסור את כל ההודעות ללקוח על פי פרטי הקשר שנמסרו לחברה. במקרה ונמסרה כתובת של בעל הפוליסה בלבד, החברה תראה את בעל הפוליסה כשלוחו של הלקוח לעניין מסירת הודעות ללקוח, אלא אם כן צוין בפני החברה אחרת בדבר העדר שליחות כאמור (במקרה דנן ההודעות ישלחו ללקוח לפי פרטי הקשר הידועים לחברה).
16.3	הודעות שנשלחו לפרטי הקשר הידועים של הלקוח אשר נמסרו לחברה, יחשבו כהודעות אשר התקבלו במענו של הלקוח.