

רפואה ישירה בע"מ

רפואה מהירה לכולם

כתב שירות

(ללא מעורבות חברת ביטוח, האחריות בגין השירות חלה על ספק השירות)

1. הגדרות

- א. על הוראות כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:
- ב. "החברה" או "ספק השירות" – רפואה ישירה בע"מ ח.פ. 516427499
- ג. "לקוח" – אדם, גוף או תאגיד אשר התקשר עם החברה ופרטיו רשומים בנספח ההתקשרות ואשר שולמו בגינו דמי הפרמיה במלואן, המחזיק בעת רכישת כתב השירות פוליסת ביטוח הכוללת כיסויים בירותיים
- ד. "נספח ההתקשרות" – דף המצורף לכתב שירות זה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח וכוללים בין היתר שם את שם הלקוח, עלות הפרמיה החודשית ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה והמהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות.
- ה. "פרמיה חודשית" – הסכום הנקוב בנספח ההתקשרות אותו חייב הלקוח לשלם לחברה מידי חודש, כתנאי לקבלת השירותים ו/או ההחזרים הכספיים על פי כתב שירות זה
- ו. "רופא הסדר" – רופאים הפועלים במרכזים רפואיים איתם התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה
- ז. "מכוני הסדר" – מכונים איתם התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה
- ח. "נותני השירות" – רופאי הסדר, מכוני הסדר, וכל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה
- ט. "נותן שירות אחר" – נותן שירות שאינו בהסדר.
- י. "מוקד השירות" – קו טלפון שתפעיל החברה עבור לקוחותיה אשר באמצעותו יטופלו הלקוחות בהתאם לכתב השירות
- יא. מספר הטלפון של מוקד החברה הוא 03-9666961 ובמידה ויתבצע שינוי כלשהו במספר הנ"ל תימסר הודעה על כך ללקוחות בכתב או במענה קולי במספר הקודם
- יב. "השתתפות עצמית" – סכום בו מחוייב הלקוח לשאת בעצמו כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות כמפורט להלן.
- יג. "תעריפי בדיקה" – מחיר כל בדיקה המפורטת בכתב שירות זה על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה
- יד. "תקופת אכשרה" – תקופה רצופה המתחילה במועד תחלת כתב השירות על פי נספח ההתקשרות ואשר רק בסיומה יהיה הלקוח זכאי לקבלת השירות על פי כתב השירות. הלקוח לא יהיה זכאי לקבלת השירות על פי כתב שירות זה בטרם הסתיימה תקופת האכשרה
- יז. "בדיקות אבחנתיות" – בדיקות רפואיות אשר נדרשות על פי הפניה בכתב של רופא בישראל לצורך אבחון מחלתו של הלקוח או לצורך קביעת דרכי הטיפול בה.
- יח. "התייעצות רפואית" – פגישה עם רופא מומחה בישראל לצורך התייעצות.
- יט. "התייעצות רפואית נוספת" – התייעצות שנייה או יותר מעבר להתייעצות הראשונה, לעניין זה ייחשבו כלל תחומי הרפואה באופן שבו התייעצות בתחום רפואים ספציפי ייחשב כהתייעצות שנייה גם במידה וההתייעצות הראשונה נעשתה בתחום רפואי אחר
- יז. "שנת שירות" – הימים החלים בין 1.1 של שנה קלנדרית ועד לתאריך 31.12 של אותה שנה

2. התייעצויות עם רופאים מומחים

- עד 4 התייעצויות בשנה לכל לקוח על פי התנאים הבאים:
- הלקוח יהיה רשאי לבחור את קבלת השירותים באחת מהחלופות הבאות: קבלת השירות על ידי נותן שירות שבהסדר או קבלת השירות בידי נותן שירות אחר.
 - ההשתתפות העצמית של הלקוח בגין קבלת שירות מנותן שירות בהסדר תהא: 20% מעלות הייעוץ לפי המחירון של הרופא שבהסדר
 - בחר הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר יחולו התנאים הבאים:
 - החברה תחזיר ללקוח החזר בשיעור של 80% מההוצאה שהוציא הלקוח בפועל בגין ההתייעצות אך לא יותר מ-750 ₪ לכל התייעצות
 - החזר הוצאות בגין פרק זה יינתנו בכפוף להצגת ומסירת חשבונית מקור
 - במידה ויבחר הלקוח לקבל את הזיכוי בגין הייעוץ מקופת החולים בה הוא חבר ולא ידרוש החזר כספי על פי כתב השירות יהיה זכאי הלקוח להחזר נוסף מעבר להחזר של קופת החולים לכיסוי מלא של עלות הייעוץ הרפואי ועד לתקרה של 300 ₪
 - לא יכוסו בפרק זה התייעצות עם רופא משפחה, רופא שיניים ו/או רופא ילדים ו/או רופא נשים בהקשר של הריון או פריון והתייעצות לצורך מתן חוות דעת משפטית או הערכת נכות.
 - תקופת האכשרה בפרק זה הינה 3 חודשים.

3. בדיקות אבחנתיות

- לקוח שניתנה לו הפנייה בכתב מרופא לקבלת בדיקות רפואיות אבחנתיות יהיה זכאי לעשותן על פי כתב השירות באמצעות נותן השירות של כתב השירות או לקבל החזר הוצאות בגין זאת עד לסך של 10000 ₪ לכל שנת שירות ובכל מקרה לא יותר מסכום ההחזר המירבי הנקוב לכל בדיקה אבחנתית על פי הכללים הנ"ל:
- בחר הלקוח לבצע את הבדיקה אצל נותן השירות שבכתב השירות ישלם הלקוח השתתפות עצמית בסך 20% מתעריף הבדיקה על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה
 - בחר הלקוח לבצע את הבדיקה אצל נותן שירות אחר שאינו בהסדר תחזיר החברה ללקוח הוצאות בשיעור 80% מההוצאה שהוציא הלקוח בפועל בגין הבדיקה וזאת עד לסך של 1700 ₪ לכל בדיקה אך לא יותר מסכום ההחזר המירבי לכל שנת שירות.
 - בעבור בדיקת MRI אצל נותן שירות שאינו בהסדר תחזיר החברה ללקוח הוצאות בשיעור 80% מההוצאה בפועל ועד לסך של 3200 ₪ לכל שנת שירות.
 - החזר הוצאות בגין פרק זה יינתנו בכפוף להצגת ומסירת חשבונית מקור.
 - ה. לא יכוסו בפרק זה בדיקות אבחנתיות בגין שילם הלקוח בפועל הוצאות בסכום הנמוך מסך של 250 ₪ ו/או בדיקות שהתעריף שלהן על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה נמוך מ-250 ₪
 - לא יכוסו בדיקות לאבחון הפרעות קשב וריכוז ו/או לקויות למידה.
 - תקופת האכשרה בגין פרק זה הינה 3 חודשים.
 - התשלום בעבור הבדיקות יבוצע בהתאם לתנאים ולתקרות בנקובות בפרק ג'

4. בדיקות לרפואה מונעת

- הלקוח יהיה זכאי לביצוע בדיקת ממוגרפיה, בדיקת משטח צוואר הרחם, בדיקת צפיפות עצם, בדיקת דם סמוי בצואה, בדיקת אנטיגן סגולי של הערמונית (PSA) בדיקת לחץ תוך עיני c.t קרדיאלי לצורכי מניעה. וזאת לפי התנאים הבאים:
- השירות הניתן על פי פרק זה יינתן ללקוח שגילו מעל 45.
 - הלקוח יהיה זכאי לקבל את השירות באמצעות נותן שירות בהסדר או יהיה זכאי לקבל החזר הוצאות וזאת עד לתקרה של 1000 ₪
 - בחר הלקוח לפנות לנותן שירות אחר שלא בהסדר יהיה זכאי להחזר בגובה 80% מההוצאות בהן נשא בפועל בגין ביצוע אחת או יותר מהבדיקות הנ"ל אך לא יותר מסכום מירבי של 1000 ₪ לכל הבדיקות
 - בחר הלקוח לבצע את הבדיקה אצל נותן שירות שבהסדר ישלם הלקוח השתתפות עצמית בסך 20% מתעריף הבדיקה על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה
 - ה. הלקוח רשאי לעבור בדיקות אלו אחת לשנתיים לכל בדיקה
 - באשר ל c.t קרדיאלי בחר הלקוח לפנות למכון שאינו בהסדר יהיה זכאי הלקוח להחזר בגובה 80% מההוצאות בהן נשא בפועל בגין ביצוע c.t קרדיאלי ועד לסך של 1500 ₪ אחת ל-5 שנים.

ז. בחר הלקוח לבצע את הבדיקה אצל נותן שירות שבהסדר ישלם הלקוח השתתפות עצמית בסך

תעריף הבדיקה על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטים במועד ביצוע הבדיקה

על מנת להיות זכאי לשירות של c.t קרדיאלי על הלקוח לעמוד בתנאים המצטברים:

א. גיל- מעל 45

ב. לחץ דם- מעל 160\100

ג. טריגליצרידים- מעל 300

ד. LDL-מעל 190

ה. BMI מעל 35 .

תקופת האכשרה בפרק זה הינה 6 חודשים .

החזר כספי בגין פרק זה יבוצע בכפוף להצגת חשבונית מקור.

5. בדיקות סקר

הלקוח יהיה זכאי לביצוע בדיקות סדר מנהלים וסקר לגילוי סרטן בתנאים הבאים:

א. סקר מנהלים תקופתי- לקוח שגילו מעל 21 שנים יהיה זכאי לביצוע בדיקת סקר מנהלים אחת לשנתיים

ב. בחר הלקוח לבצע את בדיקת הסקר במכון שבהסדר ישלם הלקוח השתתפות עצמית בסך 300 ₪

ג. בחר הלקוח לבצע את הבדיקות במכון שאינו בהסדר יהיה הלקוח זכאי להחזר בגובה 80% מההוצאות בגין בדיקת הסקר התקופתי וזאת עד לסך של 400 ₪.

ד. החזר יבוצע בכפוף להצגת חשבונית מקור .

ה. תקופת האכשרה בגין פרק זה הינה 12 חודשים

ו. בדיקת סקר מנהלים תקופתי תכלול בין היתר :

1- פגישה עם רופא פנימי שיחה אבחונית, קבלת מידע רפואי ובדיקה גופנית

2- בדיקות דם: ספירת דם כללית כולל דיפרנציאל תפקודי כבד כולל: ALT, GPT, בילירובין, פוספטז בסיסית, GGT; אלבומין, חלבון כללי, LDH, LD, רמות סוכר בדם, טריגליצרידים פרופיל שומנים: כולסטרול, TG, HDL, LDL תפקודי כליה: אורה, קריאטינין

3- PSA לגילוי מוקדם של סרטן הערמונית לגברים בדיקה זו נעשית על פי קריטריונים מותאמים

4- בדיקות נוספות: בהתבסס על האבחון הראשוני של הרופא הפנימי, יופנה המנהל לבדיקות נוספות במידת הצורך. לדוגמה: גלוקוז מסוכרר לאיתור סוכרת סמויה, TSH HbA1C

5- בדיקת שתן כללית: בדיקת חומציות (PH) הימצאות כדוריות דם אדומות RBC ולבנות WBC המצאות סוכר glucose , בדיקת רמות החלבון protein , הימצאות ניטריטים, קטונים ופיגמנטים של מרה

6- דם סמוי בצואה: לגילוי מוקדם של סרטן המעי הגס, בדיקה זו נעשית על פי קריטריונים מותאמים

7- בדיקת שמיעה: בדיקת סף שמיעה

8- בדיקת עיניים: בדיקת קרקעית, לחץ תוך עיני וחדות ראייה 9

9- בדיקת תפקודי ריאה: בדיקת נשימה ותפקודי ריאה באמצעות בדיקת ספירומטריה

10- הערכה קרדיאלית: הערכה קרדיאלית וביצוע א.ק.ג. במנוחה ובמאמץ ארגומטריה

11- בדיקות בהתאמה אישית: הבדיקות מבוצעות לפי משתני גיל, מין, היסטוריה אישית ומשפחתית ואבחון רופא. בין הבדיקות: בדיקה גינקולוגית מלאה ובדיקת שד ידנית,

בדיקת SMEAR PAP לאבחון מוקדם של סרטן צוואר הרחם, אולטרה-סאונד גינקולוגי .

12- בדיקת סקר לגילוי סרטן- לקוח המבצע בדיקת סקר תקופתי רשאי להרחיב הבדיקה לשם ביצוע בדיקת סקר סרטן.

1- במכון הסדר בהשתתפות עצמית בסך 300 ₪ בנוסף להשתתפות העצמית של הלקוח התקופתי

2- במכון שאינו בהסדר החזר של 80% מעלות הבדיקה עד לסך של 400 ₪

3- בדיקת סקר סרטן תכוסה אחת ל- 4 שנים.

4- החזר יבוצע בכפוף להצגת חשבונית מקור.

- 5- בדיקת סקר סרטן כוללת בין היתר:
- א. בדיקת רופא מומחה בתחום .
 - ב. ייעוץ גנטי עם יועץ גנטי מומחה בתחום, למיפוי גורמי סיכון אישיים והערכה לסיכויי נשאות לגנים סרטניים .
 - ג. בדיקה גנטית לגילוי נשאות גנים סרטניים.

6. בדיקות הריון

- בדיקות סקר גנטי טרום לידתי המבוצעות לפני ו/או במהלך הריון ובדיקות המבוצעות במהלך הריון כגון: סקירת מערכות, דיקור מי שפיר, שקיפות עורפית ועוד.
- א- בחרה הלקוחה לפנות לבדיקה במכון שבהסדר תשלם השתתפות עצמית בסך 20% מתעריף הבדיקה על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה.
 - ב- בחרה הלקוחה לפנות לבדיקות במכון שאינו בהסדר יוחזר ללקוחה סך של 80% מעלות הבדיקה ועד לתקרה בסך 1000 ₪
 - ג- סך כל ההחזרים הינו עד 2500 ₪ להריון
 - ד- בדיקות גנטיות יינתנו פעם אחת בלבד לכל התקופה שבה כתב השירות בתוקף ועד לתקרה בסך 600 ₪ ובכפוף להשתתפות עצמית של 20%
 - ה- לא יכוסו בפרק בדיקות שנעשו בהקשר של טיפולי פוריות.
 - ו- כל ההחזרים יינתנו בכפוף להצגת חשבונית מקור גרסה
 - ז- תקופת האכשרה בעבור פרק זה הינה 12 חודשים.

7. טיפולי פיזיותרפיה/הידרותרפיה

- א- הלקוח זכאי ל 12 טיפולי פיזיותרפיה/הידרותרפיה בשנה עם פיזיותרפיסט מוסמך בשל התרחשותו של "מקרה ביטוח" כהגדרתו בפוליסת ביטוח בה מחזיק הלקוח בעת רכישת כתב השירות
- ב- הזכאות הינה בכפוף להפניית רופא
- ג- בחר הלקוח לפנות למטפל שבהסדר ישלם הלקוח השתתפות עצמית בסך 20% מתעריף הטיפול במחירון מכון ההסדר
- ד- בחר הלקוח לפנות למטפל שאינו בהסדר יוחזר ללקוח 80% מהעלות של הטיפול בגין ההוצאות הממשיות שהוצאו על ידו ולא יותר מסך של 150 ₪ לטיפול
- ה- תקרת ההחזר עבור פרק זה הינה 1000 ₪ לכל שנת שירות .
- ו- תקופת האכשרה בפרק זה הינה 3 חודשים.

8. החזרים בגין טיפולים קוסמטיים

- נדרש הלקוח לעבור טיפולים קוסמטיים בשל התרחשותו של "מקרה ביטוח" כהגדרתו בפוליסת ביטוח בה מחזיק הלקוח בעת רכישת כתב השירות, יהיה הלקוח רשאי לבחור את קבלת השירותים באחת מהחלופות הבאות: קבלת השירות על-ידי נותן שירות שבהסדר או קבלת השירות בידי נותן שירות אחר
- א. ההחזר הינו פעם אחת לכל תקופת כתב השירות .
 - ב. ההחזר הינו 80% מעלות הטיפול ועד לתקרה בסך 5000 ₪
 - ג. תקופת האכשרה בפרק זה הינה 12 חודשים.

9. דרך קבלת השירותים

- א- נזקק לקוח לשירות על פי כתב שירות זה יפנה אל מוקד החברה בטלפון או במייל וימסור את פרטיו המלאים ויענה על כל שאלה הנדרשת לטיפול בדרישתו בצורה היעילה ביותר
- ב- השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות של החברה נותני השירות.
- ג- מוקד החברה בכתב שירות רופא עד הבית/אונליין יהיה זמין 24 שעות ביממה פרט ליום כיפור. מוקד החברה בכתב שירות פרימיום יהיה זמין בימים א'-ה' בין השעות 9-16
- ד- השירותים המפורטים בכתב שירות זה הניתנים אצל נותני השירות יינתנו בכפוף להצגת ת.ז בפני נותן השירות.
- ה- לקוח אשר מבקש לבטל פנייתו לקבלת שירות על פי כתב השירות יעשה זאת על ידי הודעה בטלפון או במייל למוקד החברה לא יאוחר מ-48 שעות לאחר בקשתו לקבלת השירות. לא הודיע הלקוח על בקשתו לביטול או הודיע על כך במעוד המאוחר מ-48 שעות מפנייתו לקבלת השירות, תהיה החברה זכאית לדרוש ממנו השתתפות עצמית הקבועה בכתב השירות בגין השירות אותו ביקש
 - ו. הלקוח יגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו למקום קבלת השירות.
 - ז. בכל מקרה של מלחמה, שביתה, רעידת אדמה וכל כוח עליון אחר, פטורה החברה ממתן השירות כל עוד השירות אינו מתאפשר בעקבות האירוע.
 - ח. תשלום השתתפות עצמית הינה תנאי הכרחי לצורך קבלת השירות מטעם נותני השירות בכתב שירות זה, לא שילם הלקוח את ההשתתפות העצמית רשאית החברה שלא ליתן השירות שלגביו נדרשה ההשתתפות העצמית.
 - ט. כאשר לקוח בוחר שלא להשתמש בנותני השירות שבהסכם אלא לפנות לנותן שירות מטעמו י. האחריות לתיאום וביצוע השירות תהיה על הלקוח בלבד.
 - יא. הלקוח ישלם ישירות לרופא/מכון בדיקה מהם קיבל את השירות את מלוא סכום השירות כפי שנקבע ביניהם.
 - יב. הלקוח יקבל החזר כספי בהתאם לשירות שקיבל ולפי תנאי כתב השירות שפורטו לעיל יג. כל החזר כספי שמגיע ללקוח בעקבות שירות שקיבל יוחזר לו תוך 10 ימים ממועד מסירת כלל המסמכים הנדרשים לחברה

10. פרמיה חודשית

- א. שיעור הפרמיה החודשית קבועה בנספח ההתקשרות.
- ב. הפרמיה החודשית תשולם בכל יום הצטרפות או עד ל-1 לחודש העוקב בכרטיס אשראי או עד ל-9 לחודש העוקב במקרה של הוראת קבע
- ג. פרמיה חודשית שלא תשולם 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 כתב השירות אחת לשנה בשיעור שלא יעלה על 5% שיעור זה ניתן לצבירה בין השנים
- ה. ההנחה הניתנת בעת ההצטרפות הינה לשנה אחת בלבד, החברה רשאית להאריך באופן אוטומטי את ההנחה בכל שנה.

11. תוקף כתב השירות

- א. כתב השירות יהיה בתוקף במשך התקופה הנקובה בנספח ההתקשרות וכל עוד הפרמיה החודשית משולמת במלואה.
- ב. תוקף כתב השירות יפקע באופן אוטומטי בעקבות פיגור בתשלום הפרמיה החודשית מעל 3 חודשים
- ג. הלקוח רשאי לבטל בכל עת את זכאותו לשירות על פי כתב השירות בהודעה בכתב לחברה. הביטול ייכנס לתוקף מידי מרגע ההודעה על הביטול, והלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי מהפרמיה ששילם.

ד. במקרה של ביטול ההסכם שבין החברה לבין נותני השירות שבכתב השירות מכל סיבה שהיא רשאית החברה להפסיק מתן השירותים על פי כתב שירות זה לאחר שהודיעה על כך בכתב ללקוחות .

ה. היה שירות כלשהו מהשירותים הקבועים בכתב השירות מותנה בהתרחשות מקרה ביטוח בפוליסת ביטוח שבידי הלקוח, ופוליסה זו בוטלה, יודיע הלקוח לספק השירות על ביטול פוליסת הביטוח, וכתב שירות זה יתבטל מרגע קבלת ההודעה של הלקוח .

ו. מובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה מכל סיבה שהיא, תפקע זכותו של הלקוח לקבלת השירותים על פי כתב השירות .

ז. החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב השירות בכתב ללקוחותיה 30 ימים טרם הפסקתו .

ח. ביטלה החברה את כתב השירות מכל סיבה שהיא, יופסקו התשלומים החודשיים מיום הודעת החברה על הפסקת השירות .

ט. החברה תעניק שירותים ללקוחות שפנו לקבלתם טרם ההודעה על הפסקת השירות.

15. הצמדה למדד

א. כל התשלומים על פי כתב שירות זה ונספח ההתקשרות לרבות הפרמיה החודשית וסכומי ההשתתפות העצמית צמודים למדד המחירים לצרכן, באופן שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס יגדלו כל התשלומים המפורטים בכתב שירות זה בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס .

ב. מדד הבסיס- משמעו המדד שפורסם בעת רכישת כתב השירות .

ג. מדד חדש- משמעו המדד הידוע ביום התשלום.

16. תקרת החזר כללית

קיימת תקרת החזר בגין כלל השירותים הניתנים תחת כתב שירות זה של 12,000 ₪ לכל שנת שירות .

א. תקרת החזר הכללית כוללת בתוכה את כל השירותים ו/או החוזרים הניתנים על פי סעיפים 2 – 8 .

ב. בנוסף לתקרה הכללית, קיימות תקרות החוזרים המפורטות בכל סעיף בנפרד.

17. 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 ללקוח בדואר לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה ייחשבו כהודעות שנמסרו

כל הודעה שתשלח החברה ללקוח בדואר תיחשב ככזו שנמסרה והתקבלה אצלו בתוך 72 שעות ממועד מסירתה למשלוח דואר .

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 .

ה. כל הודעה לחברה לפי כתב שירות זה תימסר בכתב בלבד .

ו. רישומי החברה יהוו ראיה חלוטה לאמור בהם

ז. 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 .

ספק השירות מתחייב כי:

- 1- השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות; 2
- 2- תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות
- 3- השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

18. 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.