

נספח 5044 כתב שירות - תזונה בהתאמה אישית

כתב שירות זה הנו בכפוף לתנאים, הגבלות, חריגים, והסייגים המפורטים בכתב שירות זה ובכפוף לנספח תנאים כללים לתכנית ביטוח בריאות ו/או בכפוף לתנאים הכלליים של הביטוח היסודי אליו מצורף כתב שירות זה. בכל מקום של סתירה בין הנספח ו/או התנאים הכלליים ו/או כתב השירות, יגברו ויחולו תנאי כתב השירות.

1 הגדרות	
החברה	הפניקס חברה לביטוח בע"מ.
נותן השירות	נותן שירותי ייעוץ תזונתי הקשור בהסכם למתן שירות זה למבוטחי החברה.
המנוי	יחיד/ה ובן/בת הזוג החל מגיל 18 ומעלה, לרבות המבוטחים בפוליסה, ואשר שמם נקוב ברשימה אשר בידי החברה.
הפוליסה	פוליסת ביטוח של החברה הכוללת כתב שירות זה, ככל שכתב שירות זה צורף לפוליסה כאמור.
מידע רפואי	כל מידע רפואי אודות המנוי אשר הועבר ע"י המנוי לנותן שירות ו/או מטפל מטעמו.
מדד הבסיס	מדד המחירים לצרכן אשר פורסם ביום 15.4.2013 והינו 12160 נקודות.
מוקד השירות	מוקד טלפוני שמספרו יפורסם מעת לעת על ידי החברה וינתב את המנויים למוקד אבחון תזונתי והשירות הטלפוני של נותן השירות לצורך קבלת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.
ייעוץ תזונה און ליין	אבחון וייעוץ תזונתי באמצעות שיחת טלפון למוקד אבחון תזונתי והשירות הטלפוני של נותן השירות ו/או באמצעות תקשורת מקוונת באתר האינטרנט הייעודי בכתובת www.pranaessentials.com (שיחת וידאו/צ'ט) או כל אתר אחר עליו תודיע החברה. משך האבחון יא כמפורט בשירותים להלן.
שנת שירות	תקופה בת שנה (12 חודשים) החל ממועד ההצטרפות לכתב השירות וכל עוד כתב השירות בתוקף.
דמי מנוי	הסכומים המשולמים מדי חודש כתנאי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.
כרטיס אישי	גישה אונליין לצפיה בפירוט וסיכום הייעוץ התזונתי באתר האינטרנט הייעודי של החברה. לכל מנוי תהיה גישה למידע האישי שלו בלבד.
הרשימה	דף פרטי הפוליסה ו/או הכיסוי של כתב השירות.

2 השירותים
המנוי יהיה זכאי לקבלת השירותים המפורטים להלן :

2.1 מוקד אבחון תזונתי	מוקד שירות טלפוני למטרת תאום מועד לקבלת ייעוץ תזונתי און ליין/פרונטאלי ו/או ביצוע בפועל של ייעוץ תזונה און ליין. א. המנוי יפנה למוקד השירות, אשר יפנה את שיחת המנוי למוקד האבחון התזונתי, או המנוי יפנה לאתר האינטרנט הייעודי בבקשה לתיאום מועד לייעוץ און-ליין או לביצועה בפועל. ב. נותן השירות מתחייב לאפשר למנוי מועד זמין לקיום ייעוץ תזונה/מעקב און ליין עם יועצת תזונה אישית בטווח של עד 7 ימי עבודה ממועד פנייתו של המנוי למוקד האבחון התזונתי והכל במסגרת שעות הפעילות, אלא אם כן ביקש המנוי מועד מאוחר יותר. יועצת התזונה האישית תלווה את המנוי במסגרת ייעוץ התזונה /מעקב און ליין השונים שיעבור המנוי. ג. "שעות הפעילות" - ייעוץ תזונה / מעקב און-ליין יניתן בין השעות 09:00-22:00 בימים א'-ה', ובימי שישי וערבי חג 09:00-13:00 כל השנה, למעט יום כיפור, וחגי ישראל.
2.2 אבחון תזונתי בהתאמה אישית	המנוי יהיה זכאי לקבלת אבחון תזונתי בהתאמה אישית בן 45 דקות . המנוי ימסור ליועצת התזונה נתונים אודות הפרופיל האישי התזונתי שלו ואודות הפרופיל הרפואי שלו. בהתאם לנתונים שימסרו ליועצת התזונה, המנוי יהא זכאי לאבחון מצבו התזונתי; לייעוץ בנוגע לתפריט תזונה מומלץ בהתאמה אישית וכן להרכב תוספי תזונה בהתאמה אישית ובהכנה אישית אשר המנוי יכול לשלבו במסגרת תפריט התזונה בהתאמה אישית ו/או כתמיכה למצב רפואי מדווח. א. המנוי יהא זכאי לקבלת אבחון תזונתי בהתאמה אישית אחד לשנת שירות . ב. קבלת ייעוץ זה כפוף לתשלום על ידי המנוי של השתתפות עצמית בסך של 40 ש"ח עבור כל ייעוץ. התשלום ישולם בכרטיס אשראי אשר פרטיו ימסרו לנציג נותן השירות במוקד האבחון התזונתי או באמצעות מתן פרטי הכרטיס באתר האינטרנט הייעודי. ג. פטור מתשלום השתתפות עצמית - מנוי יהיה זכאי החל מהפעם השנייה לקבלת ייעוץ תזונתי בהתאמה אישית ובגין ייעוץ זה לפטור מתשלום דמי השתתפות עצמית, במידה ורכש תוספי תזונה מנותן השירות במהלך שלושת החודשים האחרונים של השנה שקדמה לקבלת הייעוץ התזונתי.

<p>2.3 ייעוץ מעקב תזונה און-ליין</p>	<p>המנוי יהיה זכאי לקבלת ייעוץ מעקב תזונה און ליין בן 20 דקות. במסגרת ייעוץ זה יבוצע עדכון של הכרטיס האישי של מנוי קיים ויבחן צורך בהתאמת תפריט התזונה ו/או הרכב תוספי התזונה בהתאמה אישית.</p> <p>א. המנוי יהא זכאי לקבלת ייעוץ מעקב אחד לחודש ובסה"כ 12 פעמים בכל שנת שירות אחת.</p> <p>ב. קבלת ייעוץ זה כפוף לתשלום על ידי המנוי של השתתפות עצמית בסך של 30 ש"ח עבור כל ייעוץ.</p> <p>ג. פטור מתשלום השתתפות עצמית - מנוי אשר רכש תוספי תזונה מנותן השירות לאחר קבלת אבחון תזונתי בהתאם לסעיף 2.1.1 בשנת השירות במסגרתה נרכשו תוספי התזונה כאמור, יהיה פטור מתשלום השתתפות עצמית בעבור ייעוץ מעקב תזונה און-ליין וכל עוד ייעוץ המעקב התבצע עד ל- 120 יום ממועד רכישת תוספי התזונה.</p>
<p>2.4 מפגש פרונטאלי ליעוץ עם דיאטנית מומחית</p>	<p>המנוי יהא זכאי לקבלת ייעוץ פרונטאלי עם דיאטנית בן 30 דקות.</p> <p>א. המנוי יהיה זכאי למפגש פרונטאלי במידה ואובחן רפואית כסובל מאחת מהבעיות הבאות: (1) בעיות גסטרו-קוליטיס, קרוהן, דיברטיקוליטיס, הליקובקטר פילורי/כיב פפטי, צליאק, תסמונת המעי הרגיז; (2) הפרעות אכילה - אנורקסיה, בולימיה; (3) סכרת סוג 2; (4) ניתוחים בריאטרים; (5) חולה אונקולוגי בזמן טיפול.</p> <p>ב. מפגש הייעוץ עם דיאטנית יערך באחת מהקליניקות מטעם נותן השירות המצויות ב: חיפה, באר שבע, תל-אביב, ירושלים בכתובות אשר יפורטו בפני המנוי במוקד האבחון התזונתי והשירות הטלפוני ובאתר האינטרנט הייעודי או בכל קליניקה נוספת שתפורסם באתר האינטרנט הייעודי.</p> <p>ג. המנוי יתאם פגישה עם אחת מהדיאטניות שברשימת נותן השירות, לפי בחירתו, בהתאם לזמינות יומנה של הדיאטנית ולא יאוחר מתום 7 ימים ממועד פנייתו למוקד, אלא אם כן יבקש המנוי מועד מאוחר יותר.</p> <p>ד. קבלת ייעוץ זה כפוף לתשלום על ידי המנוי של סך השתתפות עצמית של 150 ש"ח עבור כל ייעוץ. מנוי אשר רכש תוספי תזונה מנותן השירות יהיה ישלם השתתפות עצמית מופחתת בסך של 90 ש"ח עבור כל ייעוץ.</p>
<p>2.5 זכאות לרכישת תוספי תזונה משולבים עם פרוביוטיקה בהתאמה ובהכנה אישית</p>	<p>א. למנוי תהא זכאות לרכישת תוספי תזונה המותאמים אישית (בהרכבם ובמינונם), ובצירוף התאמה אישית של מינוני חיידקים פרו-בייטים המותאמים לפרופיל האישי של המנוי, על בסיס ייעוץ התזונה שקיבל המנוי או על פי ההזמנה אישית אחרת של המנוי.</p> <p>ב. כל תוספי התזונה יסופקו בערכה בת 90 קפסולות, אלא אם כן צויין אחרת בכתב השירות. בגין התוספים ישלם המנוי לנותן השירות על פי מחירון נותן השירות עבור לקוחות החברה המנויים אשר יוצג באתר האינטרנט הייעודי ויהא זמין במוקד האבחון התזונתי בהתאמה אישית של נותן השירות וינתן למנוי על פי דרישה.</p> <p>ג. תוספי תזונה למצבים רפואיים מדווחים, למעט מצבי גסטרו, יסופקו בערכה בת 90 קפסולות המיועדת לשימוש עבור תקופה של 3 חודשים.</p> <p>ד. תוספי תזונה למצבי גסטרו מיוחדים יסופקו בערכה בת 30 קפסולות המיועדת לשימוש עבור תקופה של 30 יום או עבור ערכה בת 60 קפסולות המיועדת לשימוש עבור תקופה של 60 יום או עבור ערכה בת 90 קפסולות המיועדת לשימוש עבור תקופה של 90 יום.</p> <p>ה. הערכה תישלח לכתובת המנוי בישראל כפי שתימסר לנותן השירות למעט יהודה ושומרון.</p> <p>ו. נותן השירות מתחייב לספק את תוספי התזונה בתוך 14 ימי עסקים מיום ההזמנה.</p> <p>ז. ההזמנה תבוצע באמצעות המוקד הטלפוני ו/או באמצעות אתר האינטרנט הייעודי ובכפוף לתשלום מראש באמצעות כרטיס אשראי.</p> <p>ח. המנוי יהיה רשאי לבטל את ההזמנה באותו יום העסקים בלבד. ביטול לאחר מכן, יחייב את המנוי בתשלום מלא עבור הערכה.</p> <p>ט. לא ניתן להחזיר תוספי תזונה בהתאמה אישית אשר סופקו על ידי נותן השירות ללקוח ו/או אשר הזמנתם לא בוטלה בהתאם להוראות סעיף 2.1.6(ח) לעיל ולקבל החזר כספי וזאת בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 והתקנות על פיו.</p>
<p>3 תשלומים</p>	
<p>3.1 הצמדה</p>	<p>כל התשלומים על-פי כתב שירות זה, לרבות דמי המנוי וההשתתפות העצמית, צמודים למדד. התשלומים על פי כתב שירות זה ייקבעו על פי היחס שבין מדד הבסיס לבין המדד האחרון הידוע ביום התשלום הרלוונטי.</p>
<p>3.2 מע"מ</p>	<p>כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.</p>
<p>4 חריגים לקבלת השירותים</p>	
<p>השירותים על פי כתב שירות זה לא יינתנו במקרים הבאים:</p>	
<p>4.1</p>	<p>תוספי התזונה אינם מיועדים לנשים בהיריון ולמנויים מתחת לגיל 18.</p>
<p>4.2</p>	<p>מחלות ו/או תסמינים רפואיים הדורשים פנייה לרופא וזאת על פי שיקול דעת יועצת התזונה לפי העניין.</p>
<p>4.3</p>	<p>השירותים/ תוספי התזונה לא יינתנו למנויים הסובלים מ: שחמת הכבד, מחלת כליות, בעיות בליעה, קריאטינין גבוה מהערך המקסימאלי המותר, UREA גבוה מהערך המקסימאלי המותר, אשלגן גבוה מהערך המקסימאלי המותר, סיסטיק פיברוסיס.</p>
<p>4.4</p>	<p>שירותים מחוץ לישראל. למען הסר ספק השירותים יינתנו בישראל בלבד.</p>

5 הוראות כלליות	
5.1	על המנוי יהיה למסור לנותן השירות, לצורך קבלת השירות, את כל המידע הרלוונטי בקשר למצבו הרפואי ו/או התזונתי, והוא עושה כן מרצונו ובהסכמתו. הנתונים אשר ימסרו על ידי המנוי ישמרו במסגרת כרטיס מנוי אישי, אשר יהיה נגיש למנוי באתר האינטרנט הייעודי ולנותן השירות לצורך מתן השירותים בלבד וישמרו במאגרי המידע של נותן השירות הרשומים על פי דין.
5.2	המנוי הצהיר כי ידוע לו שלצורך קבלת השירות וכשהדבר יידרש, בהתאם לשיקול הדעת של נותן השירות, יועבר המידע המצוי בכרטיס המנוי האישי, כולו או חלקו, לצוות הפועל מטעם נותן השירות באמצעות קשר אלחוט, טלפון, פקסימיליה וכיו"ב אמצעים להעברת מידע, והמנוי מרשה לחברה ולנותן השירות לפעול להעברת המידע כאמור בסעיף קטן זה.
5.3	המנוי מאשר כי הפרטים הרפואיים ו/או אישיים אחרים שימסרו על ידיו ו/או יתקבלו בקשר אליו יכללו במאגר המידע הממוחשב של החברה ו/או נותן השירות על מנת שישמש את נותן השירות ו/או החברה לצורך מתן השירותים.
5.4	נותן השירות רשאי להפעיל במוקד הטלפוני מערכת הקלטת שיחות טלפון נכנסות וכי כל שיחה טלפונית שתופנה ממנו למוקד הטלפוני או מטעמו יכול שתוקלט לפי שיקול דעת נותן השירות.
5.5	למען הסר ספק, מובהר כי התמורה בגין השירותים ו/או תוספי התזונה תשולם על ידי המנוי ישירות לנציג מטעם נותן השירות ובשום מקרה ואופן שלא באמצעות החברה.
5.6	הודעות שנשלחו למנוי, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב למבטחת, ייחשבו כהודעות שנמסרו למנוי, לרבות לעניין ביטול כתב השירות. המנוי מתחייב להודיע בכתב לנותן השירות ולחברה, לפי העניין, על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע מפיו הטענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה אליו, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
5.7	הזכאות לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה הינה אישית ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
6 תקופת כתב השירות וביטולו	
6.1	כתב שירות זה יהיה בתוקף במשך התקופה שבא יהיה המנוי זכאי לקבלת השירות עפ"י דף הרשימה. תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו: א. במועד ביטול פוליסת הביטוח אליה מצורף כתב שירות זה מכל סיבה שהיא. ב. דמי המנוי לא שולמו במועד. ג. על אף האמור לעיל, במקרה של ביטול ו/או סיום ו/או פקיעת ההסכם שבין החברה לבין נותן השירות בקשר עם מתן השירותים נשואי כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, רשאית החברה להפסיק מתן השירותים על-פי כתב שירות זה לכלל המנויים, לאחר שהודיעה על כך בכתב למנויים 60 יום מראש. החל ממועד זה תפקע זכותו של המנוי לקבלת השירות. ד. על אף האמור לעיל, במקרה של ביטול ו/או סיום ו/או פקיעת ההסכם שבין החברה לבין נותן השירות בקשר למתן השירותים, מחויב נותן השירות להמשיך ולספק שירותים על פי כתב שירות זה, למנויים למשך 90 יום ממועד ביטול ו/או סיום ו/או פקיעת ההסכם כאמור. למען הסר ספק, יובהר כי תקופת ההודעה מראש שבסעיף 6.1ג, כלולה בשלושה חודשים אלו. ה. מנוי שפנה לנותן השירות טרם ביטול ההסכם ו/או סיומו ו/או פקיעתו, כאמור לעיל, או במהלך התקופה האמורה בסעיף 6.1ג, לעיל, יהיה זכאי לקבלת השירותים, וזכאותו תפקע לאחר סיום השלמת השרות, או בחלוף התקופה האמורה בסעיף 6.1ג, לפי המאוחר.
6.2	על אף האמור לעיל, במקרה שפעילות נותן השירות או חלק משמעותי ממנה תפגע ע"י מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, איתני טבע, רעידות אדמה, כוח עליון, או כל גורם אחר, שאינו בשליטת נותן השירות, יהיו תנאי כתב שירות זה, או כל חלק מהם שנותן השירות לא יהיה מסוגל לבצע, מושהים למשך תקופתה של ההפרעה כאמור. אם חלק שאינו משמעותי ממתקני נותן השירות יפגע יושהו רק אותם השירותים, שנפגעו למשך תקופת ההפרעה.
6.3	ביטול על ידי המנוי המנוי יהיה רשאי לבטל את כתב השירות בהודעה 3 ימים מראש בכתב אשר תתקבל בחברה. החברה לא תשיב דמי מנוי בגין החודש במסגרתו ניתנה הודעת הביטול כאמור.
7 פטור מאחריות	
החברה לא תהיה אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:	
7.1	תוכן השירות הטלפוני ו/או יעוץ תזונה ו/או דיאטה הניתן במסגרת כתב שירות זה.
7.2	רשלנות רפואית או אחרת של נותן השירות ו/או מי מטעמו ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות.
8 סמכות השיפוט	
בכל תביעה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון בית המשפט המוסמך עניינית ומקומית לדון במחלוקת בישראל.	