

תנאים כלליים - הזמנת שירות

מעודכן ליום 06/2022

תמורת התשלום, כפי שיפורט בהמשך, החברה תדאג לתאם למנוי את השירות באמצעות נותן השירות שבהסכם עם החברה.

1. הגדרות

"החברה"	בי וול פתרונות לאיכות חיים בע"מ.
"השירותים"	הפנייה לרשימת השירותים רפואיים כמפורט בסעיף 3 להלן, כפי שתעודכן מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.
"טופס התחייבות"	טופס שיונפק על ידי החברה, המהווה התחייבות מטעם החברה כלפי נותן השירות שיעניק שירות ללקוח.
"תשלום"	סכום בו חייב הלקוח לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות תנאים אלה. גובה התשלום יקבע על פי מחירון החברה במועד הנפקת טופס ההתחייבות.
"מוקד השירות"	מחלקת שירות הלקוחות המופעלת על ידי החברה לצורך אספקת מענה לטובת לקוחות החברה. המוקד יפעל בהתאם לפרטים ולאמצעים שפורסמו באתר החברה.
"נותן שירות"	רופא, מרפאה, מכון וכל גוף אחר המספק את שירות לו זכאי הלקוח על פי תנאים אלה, עמם תהיה קשורה החברה בהסכם תקף במועד פניית הלקוח למוקד השירות לצורך קבלת השירות. מובהר כי רשימת נותני השירות שבהסכם מתעדכנת מעת לעת.

2. אופן קבלת השירותים

בכל עניין הקשר בקבלת שירותים, על הלקוח לפנות תחילה למוקד השירות ולפעול בהתאם להוראות המפורטות להלן:

- 2.1 הלקוח רשאי לפנות לחברה על מנת לקבל את השירותים המבוקשים על ידו. טרם פניית הלקוח לנותן שירות, יעביר הלקוח לחברה תשלום בגין השירותים (להלן: "**התשלום**"), בהתאם למחירון החברה המועד הנפקת טופס ההתחייבות.
- 2.2 עם קבלת התשלום מהלקוח, יקבל הלקוח מהחברה את טופס ההתחייבות, אותו ימסור הלקוח לנותן השירות אשר יספק לו את השירותים.
- 2.3 טופס ההתחייבות הינו תנאי הכרחי לאספקת השירותים על ידי נותן השירות ובאחריות הלקוח לוודא קבלתו טרם פניה לקבלת השירותים.
- 2.4 השירותים יינתנו על ידי נותני השירות שבהסכם בלבד (כפי שיהיו מעת לעת) והלקוח לא יהיה זכאי מכח תנאים אלה לקבלת שירותים אצל נותני שירות שאינם בהסכם ו/או לשיפוי בגינם ו/או כל תשלום אחר.

3. מפרט השירותים

- 3.1 השירותים שיופקו על ידי החברה הינם הפנייה לשירותים הרפואיים המפורטים להלן:
 - 3.1.1 בדיקות אבחנתיות בתור מהיר, כמפורט בסעיף 3.2 להלן.
 - 3.1.2 ייעוץ עם רופא מומחה בתור מהיר, כמפורט בסעיף 3.2 להלן;
 - 3.1.3 אבחון קשה וריכוז ולקויות למידה;
 - 3.1.4 בדיקות סקר ובדיקות מניעה;
 - 3.1.5 טיפולי רפואה משלימה, פיזיותרפיה, טיפולים לילד.

החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את מפרט השירותים מעת לעת.

3.2 שירותים בתור מהיר

- 3.2.1 שירות "תור מהיר" מאפשר ללקוח לבצע בדיקות רפואיות
- 3.2.2 שירות "תור מהיר" מאפשר ללקוח לבצע בדיקות רפואיות אבחנתיות מסוג CT, US, MRI (להלן: "**בדיקות אבחנתיות**"), תוך 3 ימי עסקים ממועד הנפקת טופס ההתחייבות על ידי החברה או להיפגש עם רופא מומחה שהינו נותן שירות, תוך 7 ימי עסקים ממועד הנפקת טופס ההתחייבות (להלן: "**תור מהיר**").
- 3.2.3 לאחר הנפקת טופס ההתחייבות החברה תעביר פניה לנותן השירות הרלוונטי, לצורך תיאום הבדיקה או הייעוץ המבוקש על ידי הלקוח..
- 3.2.4 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 5 להלן, החברה לא תהא אחראית למקרים בהם הלקוח לא יוכל לממש את התור המהיר בנסיבות שאינן תלויות בחברה, לרבות בנסיבות רפואיות או במקרים בהם קיימת מניעה רפואית או מניעה אחרת לזימון התור המהיר, כגון בדיקות רפואיות הדורשות הכנה או היערכות מראש של המטופל או הצוות הרפואי.
- 3.2.5 הלקוח ו/או מי מטעמו ישא באחריות לבדוק קיומה של מניעה כאמור בסעיף 3.2.4 לעיל, טרם פנייה לחברה וקבלת טופס ההתחייבות. החברה לא תבצע החזר כספי ללקוח ו/או למי מטעמו עקב מניעה כאמור.
- 3.2.6 עבור בדיקות אבחנתיות תוצאות הבדיקה והפענוח ימסרו ללקוח תוך 3 ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה ישירות מנותן השירות שבהסדר (באמצעים העומדים לרשות נותן השירות).

4. דגשים לקבלת השירות

- 4.1 השירותים המפורטים במסמך זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה של הלקוח לנותן השירות.
- 4.2 על הלקוח להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו מבעוד מועד.
- 4.3 השירותים יסופקו בשטחי מדינת ישראל בלבד או השטחים המוחזקים אשר נמצאים בשליטת ישראל.
- 4.4 במקרה שלקוח יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות, יודיע על כך הלקוח למוקד השירות באופן מידי ולא פחות מ- 12 שעות טרם מועד הטיפול/שירות. למען הסר ספק, מובהר כי על הלקוח להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר הודעה על ביטול הפנייה לנותן השירות שבהסכם.

5. הגבלת אחריות

החברה אינה אחראית באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

- 5.1 החברה הינה גורם מקשר בלבד בין נותן השירות בהסכם לבין הלקוח, היא אינה מספקת בפועל את השירותים הרפואיים ואינה אחראית לשירות הרפואי, טיבו, איכותו, זמינותו או הצלחתו. כמו כן, אין החברה אחראית להתאמת השירות לנדרש על ידי הלקוח. נותן השירות בהסכם אינו קבלן משנה של החברה ואינו גורם הקשור לחברה, אלא גורם עצמאי ונפרד מהחברה והחברה אינה אחראית למעשיו או מחדליו.
- 5.2 החברה אינה אחראית להוצאות שהוציא הלקוח עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בסעיף 3.
- 5.3 במקרה שפעילות החברה או חלק משמעותי ממנה תפגע על-ידי מלחמה, הפיכה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון, או כל גורם אחר שאינו בשליטת החברה, ובכלל זה אין מתן שירות ו/או מגבלה כלשהי אצל נותן

- השירות בהסכם, פטורה החברה מלתת את השירותים על פי תנאים אלה והחברה לא תהא אחראית לכל נזק כתוצאה מכך.
- 5.4 יובהר כי העברת מידע רפואי על הלקוח לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה. הלקוח נתן בזה הסכמתו לחברה להעביר לנותן השירות את המידע שיועבר על ידי הלקוח ו/או אשר ידרש על ידי נותן השירות בהסכם.
- 5.5 יובהר כי השירותים המפורטים במסמך זה אינם באים להחליף פנייה לשירותי חרום ו/או חדר מיון במקום שהיא דרושה.
- 5.6 על אף האמור בכל דין, החברה וכל מי מטעמה לא ישאו באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או מקרי, וככל שהחברה תמצא אחראית בקשר עם תנאים אלה, תהיה אחראית מוגבלת לחבות מירבית השווה לתשלום ששולם על ידי הלקוח בפועל בגין השירותים נשוא הדרישה או התביעה. הגבלת האחריות האמורה תחול תהא אשר תהא עילת התביעה או סיבת הנזק.

6. כללי

- 6.1 החברה רשאית לעדכן תנאים אלה ואת רשימת השירותים ונותני השירותים בהסכם מעת לעת. על הלקוח להתעדכן באתר החברה בדבר התנאים המעודכנים. מועד עדכון התנאים הינו המועד המופיע בראש מסמך תנאים אלה, והמסמך המעודכן יחייב החל מהמועד הנקוב בו.
- 6.2 תנאים אלה ממצים את המוסכם בין החברה לבין הלקוח לגבי השירותים.
- 6.3 הלקוח אינו רשאי להסב או להעביר את זכויותיו וחובותיו לפי תנאים אלה לאחר כלשהו.
- 6.4 מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור לתנאים אלה ולשירותים הינו בתי המשפט המוסכמים בתל-אביב.