



# כתב שירות מרפאט סניור

**Marpet**   
קופת החולים לחיות מחמד

הפרדס 5, אזור. טל: \*5761

[WWW.MARPET.CO.IL](http://WWW.MARPET.CO.IL)



## אודות שירות מרפאט

מרפאט מציעה שירות חדש לבעלי חתולים וכלבים, המעניק שירותים רפואיים לבעלי החיים באמצעות וטרינרים ומרפאות וטרינריות בהסדר, על פי כתב שירות זה, כנוסחו מעת לעת.

דמי השירות החודשיים המשולמים על ידי הלקוח מעניקים לו את הזכות לקבל את כלל השירותים הכלולים בהסדר ללא תשלום, למעט השתתפות עצמית, ככל שתידרש.

ככלל, עלות השירותים משולמת על ידי מרפאט ישירות לווטרינרים המטפלים ולמרכזים הרפואיים.

רשימת הווטרינרים והמרפאות שבהסדר, לרבות שעות הפעילות, נשלחת ללקוח בעת ההצטרפות לשירות. מרפאט שומרת לעצמה את הזכות לשנות בכל עת את רשימת הווטרינרים והמרפאות שבהסדר, ללא כל התראה מוקדמת.

ההצטרפות לשירות מתבצעת באמצעות רישום טלפוני.

השירות ניתן ע"י חברת מרפאט בע"מ – ח.פ. 515138733

## הגדרות

1. "ספק שירותים מיוחדים" – וטרינר מומחה שהוסמך בארץ או בחו"ל, או וטרינר שסיים את התמחותו במוסד מוכר ועומד לפני מבחני הסמכה, או וטרינר בעל תעודת הסמכה בתחום מסוים, או וטרינר בעל תחום עיסוק יחיד ובלעדי.
2. "מרכז רפואי" – מרפאה וטרינרית או בית חולים וטרינרי המעניק ללקוחות מרפאט שירות במקרי חירום או טיפולים מיוחדים הטעונים הפניה מאת הוטרינר המטפל.
3. "אירוע רפואי" - אירוע רפואי הינו כל פציעה, תאונה או מחלה, לרבות מצבים רפואיים נוספים אשר מקורם, בין היתר, באותו אירוע רפואי. למען הסר ספק, אירוע רפואי המתמשך ימים, חודשים או שנים, ייחשב לאירוע רפואי יחיד ותאונה שאירעו בה מספר פציעות תיחשב לאירוע רפואי יחיד.
4. "השתתפות עצמית" – שיעור או סכום (המוגדרים בפרק "השתתפות עצמית") המשולם ע"י הלקוח כהשתתפות בהוצאות הטיפול באירוע רפואי.
5. "שנה" - מוגדרת ונספרת מיום ההצטרפות לשירות

## תכניות מרפאט סניור לבחירת הלקוח

בעת הרישום, בוחר הלקוח באחת מהתכניות הבאות:

1. **מרפאט סניור בייסיק** - תכנית הכוללת את השירותים הרפואיים המפורטים ב"רשימת השירותים הרפואיים" שלהלן.
2. **מרפאט סניור פרימיום** – תכנית כוללת את שירותי "מרפאט סניור בייסיק" וכן את מערך חיסונים וטיפולים המונעים המפורטים בפרק "חיסונים וטיפולים מונעים" שלהלן.

מרפאט שומרת לעצמה את הזכות לעדכן באופן סביר את רשימת השירותים הכלולים בתכניות השונות מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי, בדרך של עדכון כתב שירות זה.



## רשימת השירותים הרפואיים הכלולים

מרפאט סניור מכסה **את השירותים הרפואיים הרשומים בפרק זה בלבד** הניתנים בעקבות "אירוע רפואי" כהגדרתו לעיל באמצעות וטרינרים ומרכזים רפואיים שבהסדר בלבד למען הסר ספק טיפול ו/או פרוצדורה רפואית שלא רשומה ברשימה זו לא תהיה מכוסה בשירות

### שירותים רפואיים שוטפים

ביקורים במרפאה (בדיקות רופא) - עד 4 בשנה

### שירותים רפואיים לצורך אבחון

משטחים (כולל תרבית לפטריות)

א.ק.ג במרפאה

בדיקת לחץ דם

בדיקות אוזניים כולל שטיפת אוזניים בהרדמה

בדיקות שתן סטיק ומשטח

שאיבת שתן מהשלפוחית (ציסטוסינטזיס)

בדיקת צואה

בדיקת דם מלאה או חלקית – פעם אחת במהלך שנה

צילום עד 5 זוויות - פעם אחת במהלך שנה

אולטרסאונד במרפאה פעם אחת במהלך שנה (לא ע"י ספק שירות מיוחד/מומחה)

בדיקת עיניים כולל צביעת פלורסין, שירמר, לחץ תוך עיני והרחבת אישון

FNA (אספירציה) ממסה עורית/תת עורית/איבר פנימי

### שירותים רפואיים לצורך טיפול בתאונות ומחלות

שירותי חירום 7/24

אשפוז במרפאה כולל נוזלים ותרופות בלבד (אשפוז יום ואשפוז 24 שעות)

שטטוש/הרגעה, הרדמה לוריד, אלחוש מקומי

עירוי תת עורי, פתיחת וריד ועירוי נוזלים

טיפול בכיבים בעיניים

זריקות תת עוריות ותרופות שניתנות דרך עירוי

טיפול בחתכים כולל תפירה/סיכות

חבישות + חבישות tds

טיפול בהוט ספוט/פצע אחר (גילוח וחיטוי)

ניקוז אבצס

אנדוסקופיה לשליפת גוף זר

ניתוח להוצאת גוף זר במערכת העיכול (אנטרוטומי/גסטרוטומי)

ניתוח בטן חוקר

ניקוז נוזלים ואוויר כתוצאה מתאונת דרכים

שטיפת קיבה (כולל פחם פעיל)

ניתוח היפוך קיבה

ניתוחי שברי גפיים (באמצעות pin, פלטה, תוך מפרקי ועוד), קיבוע מנדיבולה (לחתול)



## חיסונים וטיפולים מונעים

השירות ללקוחות "מרפאט סניור פרימיום" יכול לזכות את החיסונים והטיפולים המונעים הבאים, ללא השתתפות עצמית:

כלבים:

1. כלבת (לא כולל אגרת רישוי בעירייה).
2. תילוע מעיים (טבליות) – כדור אחד לכל 10 קילו. ניתן פעמיים במהלך תקופה בת שנה.
3. תולעת הפארק – ארבע פעמים במהלך תקופה בת שנה.
4. משושה – פעם בשנה

חתולים:

1. תילוע (טבליות/ סירופ) – פעמיים בתקופה בת שנה.
2. מרובע – פעם בשנה.

## זכאות לשירות

1. למען הסר ספק, השירות יהא זמין עבור בעל חי שהצטרף, עד סוף ימי חייו.
2. הזכאות לשירות מתייחסת אך ורק לבעל חי אחד אשר מצוי בבעלות הלקוח ואשר רישום הלקוח מתייחס לגביו.
3. הזכאות לשירות תינתן במידה והלקוח משלם את דמי השירות מדי חודש בחודשי באופן רציף. במידה ונקטע רצף התשלום מרפאט רשאית להפסיק את השירות ללקוח באופן מיידי.

## מקרי חירום

במקרה חירום, קיימת ללקוח הבחירה באם לפנות לוטרנר המטפל או לפנות לאחד מהמרכזים הרפואיים שבהסדר.

במידה והלקוח פנה למרכז הרפואי ולדעת רופאי המרכז, אין המדובר במקרה חירום, המרכז לא יטפל בבעל החי והלקוח יפנה לוטרנר המטפל. במקרה כאמור, יישא הלקוח בהשתתפות עצמית בגין הבדיקה שהובילה למסקנת המרכז הרפואי.



## דמי שירות

דמי השירות ייקבעו על פי קריטריונים קבועים, המתייחסים לסוג החיה, גודלה וגילה. דמי השירות מתייחסים לבעל חי אחד בלבד, ורישומו של בעל חי נוסף מטעם הלקוח טעון בדמי שירות נפרדים ונוספים.

דמי השירות יוצעו ללקוח במסגרת הליך הרישום לשירות, לאחר הזנת פרטי החיה ובחירת מסלול השירות. הצטרפות הלקוח לשירות בתכנית אותה בחר, תהווה הסכמה לתשלום דמי השירות שהוצעו לו.

מרפאט עשויה לעדכן את דמי השירות מדי מספר שנים או מדי שנה. מרפאט תודיע ללקוחות כחודש מראש ובכתב בדבר עדכון צפוי של דמי השירות.

מרפאט לא תבצע שינוי בדמי השירות ללקוח מסוים עקב העלויות הגבוהות של הטיפול בבעל החי של אותו לקוח, או לחילופין, עקב היעדר שימוש בשירותי מרפאט.

דמי השירות ישולמו על בסיס חודשי באמצעות כרטיס אשראי, וייגבו אוטומטית מדי חודש עד הפסקת השירות.

הלקוח מעניק הרשאה למרפאט להעביר לחברת האשראי הוראת חיוב חודשית עבור שירות מרפאט, בסכומים משתנים וללא מגבלת זמן, על מנת לאפשר את גביית דמי השירות. הרשאה זו תהיה בתוקף גם לחיוב כרטיס שיונפק ויישא מספר אחר, כחלופה לכרטיס שמספרו ניתן למרפאט בעת ההצטרפות.

## השתתפות עצמית

כל שירות, למעט חיסונים וטיפולים מונעים, יהיה כרוך בתשלום השתתפות עצמית כמפורט בטבלה שלהלן:

תיאור השירות	גובה השתתפות עצמית	לפי מה מחושבת ההשתתפות
חיסונים וטיפולים מונעים (המפורטים בפרק "חיסונים וטיפולים מונעים")	-	
ביקורים אצל הוטרינר, בשעות הפעילות	-	
שירותים רפואיים	10%	ממחירון של מרפאת הוטרינר ו/או המרכז הרפואי.
ביקור במרפאת הוטרינר או במרכז רפואי מחוץ לשעות הקבלה	200 ₪ לכל ביקור	

למען הסר ספק יובהר כי תוספת התשלום עבור ביקור מחוץ לשעות הקבלה, תיגבה ע"י הוטרינר ו/או המרכז הרפואי בנוסף על ההשתתפות העצמית שמוגדרת בחלק זה.



## תקרות כיסוי

סך השירותים הרפואיים, ללא יוצא מן הכלל, יוגבל בתקרות הכיסוי הבאות, אשר סכומיהן יופיעו בהצעת המחיר ללקוח בעת ההרשמה:

1. תקרת כיסוי של 5,000 ₪ לאירוע רפואי יחיד.

2. תקרת כיסוי שנתית של 10,000 ₪.

סכומי התקרות כוללים מע"מ. חישוב התקרות ללקוח יבוצע על פי מחירון הוטרינר המטפל או המרכז הרפואי. למען הסר ספק ההשתתפות העצמית כפי שמוגדרת בפרק "השתתפות עצמית" תחושב מתוך תקרת הכיסוי ולא בנוסף על תקרת הכיסוי.

## תנאי ביטול

1. הלקוח רשאי לבטל את השירות בכל עת, בהודעה בכתב, בכפוף לאמור להלן:

במקרה וחיית המחמד קיבלה רק חיסונים – ניתן לבטל את השירות ללא דמי יציאה.

במקרה שחית המחמד קיבלה טיפול רפואי (שאינו חיסונים) ישנם 2 מצבים:

- במידה וקיבלת טיפול רפואי בשווי עד 600 ₪ ניתן לבטל את השירות ללא דמי יציאה.

- במידה וקיבלת טיפול רפואי בשווי מעל 600 ₪ וטרם חלפה שנה ממועד האירוע הרפואי, אז יש דמי יציאה בסכום של 6 חודשי שירות (כשיעורם במועד הביטול).

ההודעה על הביטול תשלח למשרדי חברת מרפאט בכתובת: ת.ד 190 אזור או בפקס 03-5664442.

הביטול יתבצע עד 3 ימי עסקים מהיום בו התקבלה הודעת הביטול.

2. מרפאט שומרת לעצמה את הזכות לבטל את השירות ללקוח בכל עת, מכל סיבה שהיא, וזאת בהודעה בכתב בת חודש מראש.

## תנאים והצהרות הלקוח

1. בכל פניה לוטרינר או למרכז רפואי על הלקוח להצטייד בכרטיס המגנטי שישלח לו על ידי מרפאט.

2. הלקוח יחשב ללקוח מרפאט ויהיה זכאי לשירות כל עוד ישלם את דמי השירות במועדם.

3. הלקוח יהיה רשאי לבקר וטרינר קבוע אחד במהלך רבעון קלנדרי מלא ומעבר לוטרינר אחר יתאפשר רק ברבעון הבא אחריו. מעבר לוטרינר חדש טרם חלוף הרבעון ייעשה על פי שיקול מרפאט ובהתאם להחלטתה.

4. הלקוח יעביר למרפאט, על חשבוננו, את העתק התיק הרפואי של בעל החי לפני ההצטרפות לשירות במידה ויידרש לכך.

5. הלקוח מאשר למרפאט להשתמש במידע הרפואי שנצבר, ובלבד שאין בשימוש כאמור משום העברה בלתי מורשית של מידע אישי ו/או פרטים מזהים לצדדים שלישיים.

6. הלקוח מאשר כי הצהרותיו למרפאט בקשר למצבו של בעל החי ולהיסטוריה הטיפולית שלו יהיו אמיתיות ומדויקות, וימשיכו להיות אמיתיות ומדויקות בכל תקופת השירות. מרפאט תהא רשאית להפסיק את השירות, בין היתר, במקרה של חשד להטעיה או לניצול לרעה של השירות מצד הלקוח, לפי שיקול דעתה הבלעדי.



## הגבלות על השירות

1. השירות לא יכסה טיפול רפואי עבור מחלה או פציעה הנובעת מבעיה רפואית מולדת ו/או קיימת במועד ההצטרפות לשירות.  
"בעיה רפואית קיימת" - כל פציעה או מחלה שאירעה או פרצה לפני ההצטרפות לשירות או במהלך תקופת האכשרה, כהגדרתה להלן.  
"מועד ההצטרפות לשירות" – המועד אותו רשמה מרפאט ללקוח כתאריך הצטרפות.
2. השירות לא יכסה טיפול רפואי הנדרש בעקבות הזנחה של בעל החיים.
3. השירות לא יכסה טיפול רפואי שניתן היה למנוע באמצעות מתן חיסון מקובל.
4. השירות לא יכסה טיפול רפואי בפציעה/מחלה שקרתה בחו"ל.
5. השירות לא יכסה טיפול רפואי בעקבות פעילות בעל החי במסגרת עבודת אבטחה או כל עבודה אחרת, השתתפות בפרסומות, מרוצים, מלחמות כלבים, אירוע רפואי כל שהוא הנחשב מגיפה ופוגע למעלה מ 30% בבעלי החיים בשירות מרפאט, פגעי מלחמה / טרור ואסונות טבע.
6. השירות לא יכסה טיפול רפואי מניעתי או שאינו חיוני.

## שאלון רפואי ותקופת אכשרה

- במסגרת הליך ההצטרפות לשירות, ימולא שאלון בדבר מצבו הרפואי של חיית המחמד.
- מרפאט תבחן את המידע, לרבות דיווח בדבר בעיה רפואית קיימת ותודיע למבקש את אחת מאלה:
1. אישור צירופה של חיית המחמד לשירות ללא כל החרגה.
  2. סירוב לצרף את חיית המחמד לשירות, מכל סיבה וללא חובת הנמקה.
  3. אישור לצרף את בעלי החי לשירות עם החרגה קבועה הקשורה לבעיה רפואית קיימת.
  4. אישור לצרף את בעל החי לשירות עם החרגה זמנית, לתקופה מוגדרת, הקשורה לבעיה רפואית קיימת.
- מובהר, כי המידע הרפואי שיימסר במסגרת השאלון לא ישפיע על גובה דמי השירות. דמי השירות ייקבעו אך ורק על סמך סוג החיה, גודל החיה וגילה.

**תקופת אכשרה:** 60 הימים הראשונים החל ממועד הצטרפות הלקוח מהווים תקופת אכשרה, אשר במהלכה לא ינתנו שירותים רפואיים מכל סוג שהוא, למעט חיסונים וטיפולים מונעים המפורטים בפרק "חיסונים וטיפולים מונעים". מרפאט תכסה שירותים בקשר למחלה, פציעה או תאונה שארעו בחלוף תקופת האכשרה בלבד.

## הערות

1. ידוע ללקוח כי כלל ההחלטות בדבר הטיפול הרפואי שנלקחו ו/או בוצעו על ידי הוטרינר הינם באחריות הוטרינר בלבד וכי מרפאט לא תישא באחריות בגין כל טיפול רפואי או אחר שיוענק על ידי וטרינר ו/או מי מטעמו, וזאת גם אישרה מרפאט הליך מסוים שנדרש לו אישור מראש לפי כתב שירות זה. בתוך כך, לא תישא מרפאט באחריות בגין טיפול לקוי, רשלנות רפואית, היעדר זמינות של וטרינר או כל עניין אחר העולה משירותי הוטרינר.
2. היה וייקבע על ידי ערכאה מוסמכת כי תנאי מתנאי כתב שירות זה דינו בטלות, הרי שתנאי זה בלבד יבוטל ויתר תנאי כתב השירות יעמדו בתוקפם.
3. מרפאט תודיע ללקוחותיה על שינויים בכתב שירות זה בכתב, זמן סביר מראש.



הפרדס 5, אזור 073-2409505

[WWW.MARPET.CO.IL](http://WWW.MARPET.CO.IL)