



כתב שירות



הפרדס 5, אזור. טל: *5761

WWW.MARPET.CO.IL



אודות שירות מרפאט

מרפאט מציעה שירות 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 ולמרפאות הוטרינריות

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 ובאמצעות אתר האינטרנט

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 או כל בית חולים /מרכז רפואי שאינו בהסדר עם מרפאט.

2. "אירוע רפואי" - אירוע רפואי הינו כל פציעה, תאונה או מחלה, לרבות מצבים רפואיים נוספים אשר מקורם, בין היתר, באותו גורם ראשוני. למען הסר ספק, אירוע רפואי המתמשך ימים, חודשים או שנים, ייחשב לאירוע רפואי יחיד, תאונה שאירעו בה מספר פציעות תיחשב לאירוע רפואי יחיד ובהעדר אבחנה סופית ארוע רפואי יוגדר כארוע רפואי יחיד כאשר מערב את אותו סימן קליני, איבר ו/או מערכת אנטומית.

3. "השתתפות עצמית" – שיעור או סכום (המוגדרים בפרק "השתתפות עצמית") המשולם ע"י הלקוח כהשתתפות בהוצאות הטיפול באירוע רפואי.

תכניות מרפאט לבחירת הלקוח

בעת הרישום, בוחר הלקוח באחת משתי התכניות הבאות:

1. **בייסיק** פלטינום- תכנית הכוללת את השירותים הרפואיים המפורטים ב"רשימת השירותים הרפואיים" שלהלן.

2. **פרימיום פלטינום** – תכנית כוללת את שירותי "מרפאט בייסיק" וכן את מערך חיסונים והטיפולים 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.



זכאות לשירות

1. לשירות יכול להצטרף כלב בעל שבב מגיל 6 שבועות ועד 8 שנים. מגיל 6 שבועות ועד גיל 3 חודשים ניתן להצטרף למרות שטרם הותקן שבב, אלא שהמשך הענקת השירותים מותנה בהתקנת שבב.
2. לשירות יכול להצטרף חתול בעל שבב מגיל 6 שבועות עד גיל 9 שנים. מגיל 6 שבועות ועד גיל 3 חודשים ניתן להצטרף גם ללא שבב, אלא שהמשך הענקת השירותים מותנה בהתקנת שבב.
3. למען הסר ספק, השירות יהא זמין עבור בעל חי שהצטרף, עד סוף ימי חייו, והשירותים לא יופסקו בשל גילו המתקדם.
4. הזכאות לשירות מתייחסת אך ורק לבעל חי אחד אשר מצוי בבעלות הלקוח ואשר רישום הלקוח מתייחס לגביו.
5. 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.

רשימת השירותים הרפואיים הכלולים

מרפאט מכסה **את כל השירותים הרפואיים** הניתנים בעקבות "אירוע רפואי" כהגדרתו לעיל באמצעות

וטרינרים ומרפאות וטרינריות שבהסדר, למעט אלו הרשומים בפרק "מה לא נכלל בשירות".

בין היתר מרפאט מכסה :

1. ביקורים ובדיקת רופא במרפאות הוטרינריות
2. טיפול רפואי במחלות.
3. טיפול רפואי בפציעות.
4. ניתוחים, לרבות ניתוחים ע"י וטרינרים מומחים.
5. בדיקות מעבדה במרפאת הווטרינר או במעבדות חיצוניות (דם, שתן, צואה, נוזלים ועוד)
6. אשפוזים
7. הדמיה: צילומי רנטגן, אולטראסאונד, אנדוסקופיה ועוד.
8. הדמיות CT ו-MRI (במקרה זה בלבד ההוצאה תשולם ע"י הלקוח ויוחזר תשלום ע"י מרפאט בניכוי השתתפות עצמית)
9. טיפול במקרה חירום מעבר לשעות הפעילות ובשבת/חג
10. טיפול במחלות תורשתיות ו/או גזעיות.
11. טיפול בסרטן, לרבות טיפולים כימותרפיים.
12. ייעוץ ובדיקות ע"י ספקי שירותים מיוחדים (לדוגמא: בדיקה נירולוגית/קרדיולוגית ע"י וטרינר מומחה ועוד).
13. תרופות הניתנות כזריקות תת עוריות במסגרת הביקור במרפאה ו/או במהלך אשפוז.
14. תרופות הניתנות כעירוי במהלך אשפוז.
15. מתן עירווי נוזלים ועירווי דם.
16. טיפול בהרעלות ובהוצאת גוף זר
17. טיפול בהכשת נחש
18. ניקוז שקים אנאליים (עד 4 פעמים בשנה)

וכל פרוצדורות ובעיות רפואיות נוספות.



חיסונים וטיפולים מונעים

השירות ללקוחות "מרפאט פרימיום גולד" יכלול את החיסונים והטיפולים המונעים הבאים, ללא השתתפות עצמית:

כלבים:

1. חיסון כלבת (לא כולל אגרת רישוי בעירייה).
2. תילוע מעיים (טבליות) – כדור אחד לכל 10 קילו, כל חצי שנה.
3. תולעת הפארק באמצעות זריקה – כל 3 חודשים.
4. חיסון משושה – פעם בשנה. במידה ומדובר בגור עד גיל 8 חודשים, הלקוח זכאי לשני חיסוני משושה נוספים במהלך 8 חודשים אלו.

חתולים:

1. תילוע (טבליות/ סירופ/ זריקה) – כל חצי שנה
2. חיסון מרובע – פעם בשנה. במידה ומדובר בגור עד גיל שנה, חיסון מרובע אחד נוסף במהלך השנה הראשונה.

מה לא נכלל בשירות?

שירותי מרפאט, לכלל הלקוחות ובכל התכניות, אינם כוללים טיפול במצב רפואי מולד ו/או מצב רפואי שהיה קיים לפני ההצטרפות לשירות ואינם כוללים כיסוי עבור השירותים הבאים:

1. אגרות רישוי, שבב והתקנת שבב.
2. טיפולים דיאטטיים, קוסמטיים, רפואה משלימה, וטיפולים התנהגותיים והבדיקות הנלוות להם
3. העברות באמבולנס, הובלת גופה וקבורה (המתת חסד כן מכוסה בשירות)
4. ביקורי בית.
5. אביזרים רפואיים, אוכל רפואי, לרבות וויטמינים וטיפולים בפרעושים וקרציות.
6. שירות רפואי בקשר לאבחון הריון, הריון, המלטה, הנקה ומחלות סביב המלטה והנקה.
7. שירות רפואי בקשר להרבעה ופוריות, ניתוחי עיקור וסירוס, לרבות אשך טמיר וסיבוכים בעקבותם
8. טיפולי שיניים מכל הסוגים
9. שירותים רפואיים בחו"ל ו/או בדיקות הנשלחות לחו"ל
10. זריקות קונבניה לכלבים (לחתולים כן מכוסה)
11. טיפולי פיזיותרפיה והידרותפיה.
12. אבחוני אלרגיה, אימונותרפיה (היפוסנסטיזציה), זריקת ציטופוינט וזריקות ביולוגיות אחרות
13. טיפולי דיאליזה.
14. בדיקות גנטיות
15. תרופות (זריקות תת עוריות/בעירויות) - כן מכוסות
16. ניתוחים שלא נכללים: החלפת מפרק ירך ומפרק (רלוונטי בדר"כ רק לכלבים עם משקל גבוה מאוד), קטרקט.



טיפולים רפואיים הטעונים אישור מראש ממרפאט (לא בחירום):

במקרים הבאים **יגיש הוטרינר** בקשה לאישור מראש של מרפאט לכיסוי הטיפול הרפואי:

1. ניתוחים.

2. שימוש בשירותי ספק שירותים מיוחדים.

מרפאט תעביר לוטרינר את תגובתה לבקשה בתוך ימים ספורים.

למען הסר ספק, החלטת מרפאט באם לאשר או להימנע מאישור טיפול מסוים מתייחסת אך ורק להיבט הכיסוי של אותו טיפול, ואין לראות בה המלצה רפואית טיפולית כלשהי.

מקרי חירום

במקרה חירום, על הלקוח לפנות לוטרינר המטפל. באם אינו זמין על הלקוח להכנס לאתר האינטרנט של מרפאט וללחוץ על לחצן החירום ולקבל מידע על אפשרויות החירום הזמינות. טיפול במקרה חירום יינתן במרפאות ההסדר בלבד.

הפניות מחוץ למרפאות הסדר

במידה ועלה צורך רפואי להפנות את הלקוח לקבלת טיפול רפואי אצל ספק שירותים מיוחדים או בית חולים שאינם בהסדר עם מרפאט, לקוח יגיש לקבלת טיפול רפואי רק לאחר שהוטרינר מילא טופס הפניה ורק לאחר קבלת אישור בכתב ממרפאט. לשם קבלת החזר כספי, הלקוח ישלם את החשבון הרפואי במלואו וישלח למרפאט חשבונית מפורטת וסיכום ביקור. מרפאט תבצע החזר כספי ללקוח עפ"י תנאי כתב שירות זה ולאחר ניכוי השתתפות עצמית בהתאם לרשום בפרק השתתפות עצמית, ולאחר שהלקוח אישר בכתב את סכום ההחזר.

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 ההשתתפות 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
שירות ע"י "ספק שירותים מיוחדים"	35%	ממחירון הספק השירותים המיוחדים
בדיקה במעבדה חיצונית	20%	ממחירון של מרפאת הוטרינר

תשלום עבור ביקור בחירום

ביקור במרפאות הוטרינריות בעת חירום (מחוץ לשעות הקבלה אך לא רק) הינו בעלות של 200 ₪. למען הסר ספק יובהר כי תוספת התשלום עבור ביקור בחירום, תיגבה ע"י המרפאה בנוסף על ההשתתפות העצמית

תקרות כיסוי

כיסוי השירותים הרפואיים יוגבלו בתקרת כיסוי של 20,000 ש"ח לשנה. שנה מוגדת כתקופה בת 365 ימים הנספרת החל מתאריך ההצטרפות של הלקוח. התקרה השנתית מתחדשת מדי שנה, למעט מחלות הורמונליות כגון: אדיסון, סכרת וכן בעיות במערכת השתן. במקרים אלו לאחר הגעה לתקרת ארוע בגובה 20,000 ₪, הדבר ייחשב כהגעה ל"תקרת ארוע רפואי" אשר אינה מתחדשת למשך כל ח"י בעל החיים.

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



תנאי ביטול

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.

מרפאט תהא רשאית לבטל את השירות ללקוח במידה ויוחלט על ידי מרפאט שהלקוח מסר מידע מוטעה, חלקי או מידע שאינו מדויק. ההודעה תימסר ללקוח בכתב 30 יום מראש.

תנאים והצהרות הלקוח

1. בכל פניה לווטרינר על הלקוח להצטייד בכרטיס המגנטי שיישלח לו על ידי מרפאט.
2. הלקוח ייחשב ללקוח מרפאט ויהיה זכאי לשירות כל עוד ישלם את דמי השירות במועד.
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 במידה ויידרש לכך ו/או הלקוח מאשר למרפאט לבקש מוטרינרים את התיקים הרפואיים של בעל החי.
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, ומשיכו 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 ו/או במהלך תקופת האכשרה
"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:

מספר הימים כפי שירשמו להלן, 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 שקרו לראשונה בחלוף תקופת האכשרה בלבד.

מחלות: 60 יום

תאונות (לא כולל בעיות אורטופדיות במפרקים): 14 יום

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. טל: 5761*

WWW.MARPET.CO.IL