תכנית 6792 כתב שירות – שירותי רפואה משלימה (אלטרנטיבית)

תמורת תשלום פרמיה כאמור בדף פרטי הביטוח, יהיה זכאי הלקוח לשירותים המפורטים בכתב השירות, **בכפוף לתנאים, הגבלות, חריגים והסייגים המפורטים בכתב שירות זה.**

יובהר כי השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק השירות, שאינו החברה.

1 הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות הנתונה להם לצידם:

1.1	**החברה**	הפניקס חברה לביטוח בע"מ
1.2	**הלקוח**	אדם ששמו נקוב בדף פרטי הביטוח ובגינו שולמה פרמיה עבור כתב שירות זה כמפורט בדף פרטי הביטוח .
1.3	**בעל הפוליסה**	מי שהתקשר עם החברה עבורו ו/או עבור הלקוח בכתב השירות ואשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כ"בעל הפוליסה".
1.4	**כתב שירות**	מסמך זה הכולל את תנאי הזכאות למתן שירות ללקוח על ידי ספק שירות בכפוף להוראות חוזר ביטוח "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם" או כל חוזר אחר אשר יבוא במקומו.
1.5	**דף פרטי הביטוח**	מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מכתב שירות זה והכולל, בין השאר, את הפרטים הבאים: פרטי הלקוח, תקופת כתב השירות, סכום הפרמיה ומועד תשלומה וכיוצ"ב.
1.6	**תאריך תחילת כתב השירות**	התאריך הנקוב בדף פרטי הביטוח כ"תאריך תחילת כתב השירות", ובכפוף להוראות סעיף 9 ("תוקפו של כתב השירות") שלהלן.
1.7	**טופס הצעה**	טופס בקשה מאת הלקוח להתקבל לכתב השירות אצל החברה, לרבות הצהרת בריאות וכתב ויתור על סודיות רפואית, ככל וידרש, המהווה פניה לחברה בבקשה לצירוף, ושעל בסיס האמור בו הסכימה החברה לצרפו לכתב השירות.
1.8	**פרמיה**	הסכומים בגין כתב שירות זה אותם יש לשלם לחברה לפי תנאי כתב שירות זה כמפורט בדף פרטי הביטוח.
1.9	**הספק**	"נטלי" מרחוב דרך השלום 3,תל אביב, 6789203 או כל נותן שירות אחר איתו תתקשר החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.
1.10	**מרפאות הסדר**	מרפאות אשר הספק התקשר עימן בקשר עם מתן השירותים נושא כתב שירות זה. רשימת מרפאות ההסדר תעודכן מעת לעת באתר הספק בכתובת: www.natali.co.il
1.11	**נותן שירות**	נותן שירות מטעם מרפאות ההסדר
1.12	**נותן שירות אחר**	גורם שאינו מטעם מרפאות ההסדר אשר הלקוח פנה אליו לצורך קבלת השירותים על פי כתב שירות זה.
1.13	**מוקד השירות**	מוקד טלפוני מטעם הספק לקבל השירותים המפורטים בכתב שירות זה, בדרכי ההתקשרות הבאים: טלפון 1700-700-632 שלוחה מס' 2 כתובת מייל bituach_mail@natali.co.il פקס 03-5154468 המוקד יפעל בימים א-ה', למעט ערבי חג וחג, בשעות 9:00-15:30 ככל שיחול שינוי בפרטי ההתקשרות של המוקד תפורסם על כך הודעה באתר החברה **www.fnx.co.il**.
1.14	**המדד**	מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
1.15	**מדד בסיסי**	לעניין הפרמיה -המדד הקבוע בדף פרטי הביטוח ולעניין הסכומים ודמי ההשתתפות העצמית המפורטים בכתב שירות זה מדד 13396 אשר פורסם ביום 15.02.2023.
1.16	**שנת זכאות**	תקופה של 12 חודשים רצופים מתאריך תחילת כתב השירות במהלכה זכאי הלקוח לקבלת השירותים נושא כתב שירות זה.
1.17	**השתתפות עצמית**	סכומים שהלקוח מחויב לשאת בהם בעצמו, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. הלקוח ישלם את ההשתתפות העצמית לנותן השירות מטעם מרפאות ההסדר או לספק.
1.18	**תקופת אכשרה**	תקופה המתחילה מתאריך תחילת כתב השירות ולמשך 90 ימים במהלכה אין הלקוח זכאי לקבלת שירות לפי כתב השירות. תקופת האכשרה תחול על כל לקוח פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם בה יצורף הלקוח לכתב שירות זה מחדש, לתקופות בלתי רצופות.
1.19	**רופא**	מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, **למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.**
1.20	**ישראל**	מדינת ישראל, לרבות החלקים המוחזקים בשליטה מלאה של ישראל ביהודה שומרון.
1.21	**הממונה**	הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון.

2 פרשנות

2.1	כותרות הסעיפים בכתב שירות זה, הינן לצרכי נוחות הקריאה בלבד, ואינן משמשות לצורכי פרשנות כתב השירות. תוכן הסעיפים הוא הקובע.
2.2	האמור בלשון יחיד משמעו גם רבים והאמור בלשון זכר משמעו גם נקבה, אלא אם נקבע במפורש אחרת.

2.3	מובהר כי התנאים הכלליים לפוליסות ביטוח בריאות ומחלות קשות אינם חלים על כתב שירות זה והתנאים המפורטים בכתב שירות זה הם אלה הקובעים.
3	**השירותים**
3.1 פירוט השירותים	**הלקוח יהיה זכאי לקבל שירותי רפואה משלימה כמפורט להלן, ושירותים אלה בלבד (להלן: - "השירותים"):** **3.1.1. אקופונקטורה – טיפול בדרך של דיקור במחטים דקות בנקודות מיוחדות בגוף.** **3.1.2. רפלקסולוגיה – טיפול בדרך של עיסוי ולחיצות בכפות הרגליים.** **3.1.3. שיאצו – לחיצה ועיסוי, בעיקר על ידי אצבעות הידיים, לאורך קווי זרימת האנרגיה בגוף.** **3.1.4. אוסטיאופתיה – טיפול להשגת הקלה בבעיות במערכת השלד, העצמות והשרירים.** **3.1.5. כירופרקטיקה – עיסוי וטיפול בעמוד השדרה והחוליות.** **3.1.6. הומאופתיה – שיטת טיפול בעזרת תרופות מיוחדות מחומרים טבעיים.** **3.1.7 פלדנקרייז – טיפול בעזרת הקניית הרגלי תנועה נכונים.** **3.1.8. ביו פידבק – טכניקה לטיפול בבעיות רפואיות בעזרת מכשיר אלקטרוני.** **3.1.9. נטורופטיה – טיפול בשיטות טבעיות, המותאמות באופן אישי לכל מטופל.** **3.1.10. ייעוץ דיאטטי – התאמה אישית של תוכנית תזונה ללקוח.** **3.1.11. שיטת טווינא – טיפול במגע מקומי ומערכתי המשלב מסג' רקמות עמוק.**
3.2 זכאות לשירות	הלקוח יהיה זכאי לשירותים בכתב שירות זה בכפוף לתנאים המצטברים להלן: 3.2.1. ניתנה לו הפניה בכתב מרופא לקבלת השירותים עקב מצבו הרפואי. 3.2.2. חלפה תקופת האכשרה וכל עוד כתב שירות זה בתוקף 3.2.3. קיום התייעצות וקבלת אישור נותן השירות מראש לקבלת השירותים (בין טיפול בודד או סדרת טיפולים) כפי שמפורט בהוראות בדבר היקף השירות- סעיף 3.3 להלן
3.3 היקף השירות	3.3.1. הלקוח זכאי ,עבור כל בעיה רפואית שבגינה פנה לקבלת השירותים, להתייעצות **אחת** עם נותן השירות בתחום הרלוונטי לאחד השירותים המפורטים בסעיף 3.1 לעיל. 3.3.2. במסגרת ייעוץ זה יומלץ ,במידת הצורך, על טיפול בודד או על סדרת טיפולים וזאת בכפוף להוראות בדבר היקף השירות ועל פי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השירות. 3.3.3. **יובהר כי הלקוח לא יוכל לקבל את השירותים מתוקף כתב שירות זה ללא קיום ההתייעצות וללא קבלת אישור נותן השירות מראש לקבלת השירותים.** 3.3.4. הלקוח יהיה זכאי **לעד 10 (עשרה) טיפולים בשנת זכאות אחת, בין אם הטיפול הנו בגין בעיה רפואית אחת או בגין מספר בעיות רפואיות באותה שנת זכאות, בין אם הטיפולים יינתנו על ידי נותן שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין אם מדובר בטיפול משולב של נותני שירות בכמה תחומים.** **למען הסר ספק יובהר, כי פגישת הייעוץ נכללת במניין 10 הטיפולים.** 3.3.5. במקרה בו לא יתאפשר לספק להציע מרפאת הסדר או נותן שירות שהסכם ברדיוס של עד 30 ק"מ ממקום מגוריו של הלקוח יהא זכאי הלקוח לקבל שיפוי חלקי **כמפורט בסעיף 5.2 להלן ובלבד** שהספק יאשר מראש ובכתב קבלת השירות שלא במסגרת מרפאת ההסדר או נותן שירות שבהסכם, ואולם מובהר בזאת כי: 3.3.5.1. האחריות לתיאום ולביצוע הטיפולים אצל נותן שירות אחר תהיה על הלקוח בלבד. 3.3.5.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף זה לעיל, הספק ו/או החברה לא יהיו אחראיים בכל צורה שהיא כלפי הלקוח למעשה מחדל או נזק כתוצאה מפניית הלקוח לנותן שירות אחר. 3.3.5.3. הלקוח ישלם ישירות לנותן השירות בפועל את מלוא הסכום שיקבע בניהם.
4	**אופן קבלת השירותים**
4.1 פניה ראשונית למוקד השירות	**קבלת השירותים יינתנו בהתאם לשלבים ולתנאים המפורטים להלן ובכפוף לקביעת נותן השירות מטעם הספק:** 4.1.1. הלקוח יפנה טלפונית למוקד השירות לשם ביצוע בדיקת זכאות ובכל עניין הקשור בקבלת השירותים **וזאת טרם קבלת השירותים בפועל**. הלקוח יזדהה בשמו וימסור את הפרטים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק הלקוח לשירות, לרבות מידע רפואי ככל שיתבקש. 4.1.2. הלקוח יתבקש במהלך השיחה לענות על שאלון טלפוני הכולל מענה על שאלות המתייחסות לליקוי הבריאותי לרבות ציון האבחנה הרפואית ותאריך תחילת המקרה הרפואי. 4.1.3. **יובהר, כי במקרה בו פנה הלקוח ישירות לנותן שירות מטעם הספק מבלי לקבל את אישור הספק מראש לקבלת השירותים כאמור, הלקוח לא יהיה זכאי להחזר כלשהו בגין קבלת השירותים.**
4.2 העברת מסמכים למוקד השירות	הלקוח יעביר אל מוקד השירות את המסמך בו מצוין האבחון הרפואי בדבר הליקוי הבריאותי בגינו פנה, כאמור בסעיף 4.1 לעיל ולא יאוחר מתום 2 ימי עבודה ממועד הפנייה למוקד השירות. לאחר קבלת המסמך אצל מוקד השירות, מוקד השירות ייצור קשר עם הלקוח לצורך תיאום פגישת הייעוץ הראשונה או יודיע ללקוח במקרה בו אינו זכאי לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה. **מובהר כי קבלת מסמכי האבחון הרפואי כאמור מהווה תנאי מוקדם להפניית הלקוח על ידי מוקד השירות לנותן השירות הרלוונטי.**
4.3	במסגרת בירור זכאותו של הלקוח לקבלת השירותים לא נערכת בדיקת עברו הרפואי, למעט בדרך של מענה לשאלון הטלפוני וקבלת האבחון הרפואי, לפיכך אם יתברר במהלך פגישת הייעוץ הראשונה או בתקופת סדרת הטיפולים כי הלקוח אינו כשיר לקבלת השירות עפ"י כתב שירות זה, יפסק השירות האמור ללקוח.
4.4	הלקוח יהיה זכאי לבחור את מרפאת ההסדר בה יקבל את השירות מתוך רשימת מרפאות ההסדר כפי שתהיה בתוקף במועד פנייתו.

4.5	השירות על פי כתב שירות זה יינתן בשעות הפעילות הרגילות של מרפאות ההסדר ולפי לוח העבודה של מרפאות ההסדר.
4.6	בגין קבלת השירותים קיימת השתתפות עצמית כמפורט בסעיף 5 להלן. ההשתתפות העצמית תשולם לנותן השירות מטעם הספק בהתאם להנחיות, **טרם קבלת השירותים בפועל.**
4.7	השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו בפועל ללקוח כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות מטעם הספק או נותן שירות אחר. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין הלקוח רשאי להעבירה לאחר.
4.8	על הלקוח להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
4.9	בסיום כל טיפול אצל נותן שירות מטעם הספק או נותן שירות אחר, יחתום הלקוח על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
4.10	במקרה והלקוח מעוניין לבטל/לדחות את התור שנקבע לקבלת השירות, עליו להעביר הודעה על ביטול/דחיית התור לנותן שירות מטעם הספק או לנותן שירות אחר ובמקביל להעביר הודעה על כך למוקד השירות וזאת **לפחות 12 שעות טרם המועד שנקבע לתור.** למען הסר ספק, מובהר כי על הלקוח להודיע למוקד השירות על ביטול/דחיית התור, גם אם הודיע על כך ישירות לנותן השירות עצמו. **ככל שהלקוח לא הודיע על ביטול/דחיית התור כאמור, ייחשב הדבר כאילו מימש את השירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין גביית ההשתתפות העצמית ולעניין הזכאות לכמות הטיפולים.**
5	**השתתפות עצמית**
5.1	הלקוח ישלם לנותן השירות, שביצע את השירות בפועל, דמי השתתפות עצמית בסכום השווה ל **– 20% (עשרים אחוזים)** ממחיר השירות שניתן לו על פי מחירון מרפאת הסדר ללקוחות פרטיים כפי שיהיה בתוקף במועד מתן השירות. **במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי הלקוח, יהא נותן השירות זכאי שלא ליתן את השירות ללקוח ובלבד שניתנה ללקוח הודעה בכתב על כך.**
5.2	במקרים בהם אישר ספק השירות מראש ובכתב את קבלת השרות שלא במסגרת מרפאת ההסדר או נותן שירות כמפורט 3.3.5 לעיל, ישלם הלקוח ישירות לנותן השירות האחר שנתן בפועל את השירות את מלוא הסכום שיידרש על ידו, והספק יחזיר לו כנגד המצאת הקבלה סכום השווה ל – 50% (חמישים אחוזים) מהתשלום הנ"ל, אך לא יותר מ – 160 ₪ לכל טיפול ובכפוף להיקף הטיפולים המקסימאלי תחת כתב שירות זה. הספק ישפה את הלקוח אך ורק בגין הוצאות הוצעו על ידו בפועל. לא יינתן שיפוי בגין תשלומים עבור טיפולים שעדיין לא ניתנו ללקוח בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפולים עתידיים.
6	**התחייבות הספק**
6.1	הספק מתחייב כי: 6.1.1. מערך המטפלים שברשותו הינו בפריסה גיאוגרפית נאותה. 6.1.2. השירות יינתן על ידי גורמי מקצוע מתאימים, ורלוונטיים לסוג השירות. 6.1.3. תתקיים עם הלקוחות תקשורת יעילה וזמינה
7	**זכויות הלקוח במהלך שירות צבאי**
	בעת שירות צבאי חלות הוראות והנחיות הצבא המשתנות מעת לעת ועלולות להגביל או למנוע מהלקוח קבלת טיפול רפואי פרטי. לעניין זה עלולה להיות השפעה על יכולת מימוש זכויות הלקוח מתוקף כתב שירות זה. המידע בקשר להוראות אלו מצוי אצל רשויות הצבא ועל הלקוח הנמצא בשירות צבאי להתעדכן בהן.
8	**סייגים למתן השירות**
	בנוסף לסייגים ולתנאים המפורטים בכתב שירות זה, לא יינתן שירות עבור המקרים הבאים והספק ו/או החברה יהיו פטורים מחבותם לפי כתב שירות זה:
8.1	**השירות לא יינתן בהתייחס לבעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול וכיו"ב).**
8.2	**השירות לא ינתן בהתייחס לנושא הרזיה או בעיות השמנת יתר אלא אם ניתנה המלצה מפורשת בכתב על ידי הרופא המטפל בלקוח, כי קבלת השירות נדרשת לנוכח צורך רפואי ברור.**
8.3	**הוצאות שהוציא לקוח עבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות לדוגמא בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שנותן השירות המליץ עליהם לצורך ו/או במסגרת מתן השירות.**
8.4	**קבלת שירותים המפורטים בכתב שירות זה מחוץ לישראל או כאשר מדובר בשירותים הניתנים און ליין כאשר נותן השירות ומקבל השירות אינם שוהים בישראל בעת קבלת השירות.**
8.5	**השירות יינתן במרפאות הסדר בלבד. למען הסר ספק, לא יינתן שירות במסגרת מקום אחר כגון בית הלקוח או בית מלון.**
8.6	**לא יינתן שירות כאשר קיימת פגיעה בפעילות הספק או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק או החברה.**
9	**תוקפו של כתב שירות זה**
9.1	כתב השירות יכנס לתוקף החל מתאריך תחילת כתב השירות כנקוב בדף פרטי הביטוח ויהא בתוקף למשך 12 חודשים.
9.2	כתב השירות יתחדש מאליו מדי שנה, אלא אם יבוטל בהתאם לאחד או יותר מהמקרים המפורטים להלן, המוקדם מבניהם: 9.2.1. כתב השירות יבוטל במקרה בו הלקוח לא יחזיק אצל החברה לפחות אחת מתכניות הביטוח הבאות: השתלות וטיפולים מיוחדים מחוץ לישראל ו/או תרופות מחוץ לסל הבריאות ו/או ניתוחים וטיפולים מחליפי ניתוח מחוץ לישראל ו/או אחת מתכניות ניתוחים וטיפולי מחליפי ניתוח בישראל ו/או פוליסת מחלות קשות.

	9.2.2. במקרה בו לא שולמה הפרמיה או חלקה במועד, ולא שולמה תוך 15 ימים לאחר שהחברה דרשה בכתב מבעל הפוליסה ו/או מהלקוח לשלמה, כתב השירות יבוטל כעבור 21 ימים נוספים אם הסכום שבפיגור לא יסולק לפני כן. 9.2.3. החברה תבטל את כתב שירות זה לכלל הלקוחות במקרה של סיום ההתקשרות של החברה עם הספק וככל שלא הגיעה להסדר עם ספק שירות חלופי, בכפוף לאישור הממונה. 9.2.4. הלקוח יהא רשאי לבטל את כתב השירות בכל עת. הודיע הלקוח על ביטול כתב השירות על פי תנאיו או על פי חוק, יבוטל כתב השירות כעבור 3 (שלושה) ימים מהיום שבו נמסרה הודעת הביטול לחברה בכתב – באמצעות טופס ביטול ייעודי לכתובת החברה, או דרך אתר החברה WWW.FNX.CO.IL ("אתר החברה"), או באמצעות אתר המידע האישי, או בשיחה טלפונית למוקד השירות של החברה, או באמצעות שליחת טופס ייעודי באמצעות הפקס והכל כמפורט באתר החברה.
9.3	להסרת כל ספק יובהר, כי זכאותו של הלקוח לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה תסתיים החל ממועד הביטול והלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי מהפרמיה ששילם.
9.4	יובהר, כי לקוח שפנה לקבלת שירות וטרם החל בסדרת טיפולים שהומלצה לו על ידי הספק טרם מועד הביטול או לא קיבל את מלוא השירות בפועל, קרי לא השלים את סידרת הטיפולים שהומלצה לו, יהיה זכאי להשלים את סדרת הטיפולים וזאת בתוך 60 יום ממועד הביטול. בתקופה זו הלקוח ימשיך לשלם פרמיה עד לתום 60 הימים מהביטול לכל היותר.
9.5	**מובהר כי בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא תוחזר הפרמיה אשר שולמה בגין התקופה שלפני כניסת ביטול כתב השירות לתוקף.**
10 פרמיה ואופן התשלום	
10.1	הפרמיה תשולם לחברה על ידי גורם משלם ו/או הלקוח אשר הגיש את הצעת הביטוח והתחייב לשלם את הפרמיה בהתאם לתדירות התשלום שנקבעה בדף פרטי הביטוח.
10.2	הפרמיה תשתנה בהתאם לגילו של הלקוח, בכפוף לתעריף הנקוב בדף פרטי הביטוח.
10.3	אם הפרמיה תשולם בהוראת קבע בנקאית או באמצעות כרטיס אשראי יחשב זיכוי בחשבון החברה בבנק או בחברת כרטיסי האשראי של החברה כתשלום הפרמיה.
10.4	לפרמיה אשר לא שולמה במועד יתווספו הפרשי הצמדה וריבית על פי הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א–1961, מיום היווצר הפיגור ועד לפירעון בפועל של הפרמיה אצל החברה.
11 שינוי הפרמיה ותנאי כתב השירות	
11.1	החברה תהא זכאית לשנות את הפרמיה (ללא קשר לשינויי הפרמיה עליהם הוסכם במועד ההצטרפות) ו/או את תנאי כתב שירות זה לכלל הלקוחות כפי שיותר לחברה על ידי הממונה, כעבור 30 יום מהיום בו הודיע החברה בכתב לבעל הפוליסה או ללקוח על השינוי.
12 תנאי הצמדה	
12.1	הפרמיה תהיה צמודה לשיעור עליית המדד למן המדד הבסיסי הקבוע בדף פרטי הביטוח בהתאם למדד האחרון שפורסם לפני מועד כל תשלום במועדים הנקובים בדף פרטי הביטוח.
12.2	סכומי ההחזר, וההשתתפות העצמית הקבועים בכתב שירות זה יהיו צמודים לשיעור עליית המדד למן המדד הבסיסי בהתאם למדד האחרון שפורסם לפני מועד תשלום כל סכום.
13 ההסדר התחיקתי וברירת דין	
13.1	כתב שירות זה כפוף להסדר התחיקתי ובכל מקרה של סתירה ביניהם ביחס להוראות קוגנטיות בלבד (הוראות שלא ניתן להתנות עליהן על פי הדין) יחולו הוראות ההסדר התחיקתי.
13.2	חילוקי דעות בנוגע לפרשנות ו/או תנאי הזכאות ו/או זכויות הלקוח על פי כתב שירות זה יתבררו על פי דיני ישראל, בבתי משפט בישראל ו/או ברשויות המוסמכות בישראל בלבד.
14 התיישנות	
תקופת ההתיישנות של תביעה לשירותים על פי כתב שירות זה היא 5 שנים ממועד הזכאות לשירות וזאת בהתאם לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א- 1981, או כל הוראת חוק אחרת אשר תבוא במקומו.	
15 מיסים והיטלים	
בעל הפוליסה או הלקוח, לפי העניין, חייב בתשלום כל המיסים הממשלתיים והאחרים החלים על כתב שירות זה או המוטלים על הפרמיות ועל כל התשלומים האחרים שהחברה חייבת לשלמם על פי כתב השירות, בין אם מיסים אלה קיימים ביום היכנס כתב השירות לתוקף ובין אם יוטלו במועד מאוחר יותר.	
16 הודעות	
16.1	כל ההודעות המיועדות לחברה וכן כל המסמכים שיש למסור לחברה על פי תנאי כתב השירות ימסרו בכתב למשרדה הראשי של החברה, לרבות בדוא"ל לכתובת המייל כפי שמפורסמת באתר החברה WWW.FNX.CO.IL בהתאם לנושא הפנייה או בכל אחת מדרכי ההתקשרות אותם פרסמה החברה לציבור הלקוחות באתר החברה .
16.2	החברה תמסור את כל ההודעות ללקוח על פי פרטי הקשר שנמסרו לחברה. במקרה ונמסרה כתובת של בעל הפוליסה בלבד, החברה תראה את בעל הפוליסה כשלוחו של הלקוח לעניין מסירת הודעות ללקוח, אלא אם כן צוין בפני החברה אחרת בדבר העדר שליחות כאמור (במקרה דנן ההודעות ישלחו ללקוח לפי פרטי הקשר הידועים לחברה).
16.3	הודעות שנשלחו לפרטי הקשר הידועים של הלקוח אשר נמסרו לחברה, יחשבו כהודעות אשר התקבלו במענו של הלקוח.
17 שונות	
יובהר כי אין בהעברת מידע רפואי על הלקוח לנותן השירות בכדי להוות קבלת המידע הרפואי בידי החברה ו/או להוות ידיעה של החברה או הודעה לפי חוק חוזה הביטוח תשמ"א 1981 .	