

תנאי התקשרות כלליים לרכישת חבילה טיפולית – NeuroBrave Ltd.

גרסה 7.5 ; 2026

מסמך תנאי התקשרות זה מסדיר את התנאים המחייבים שיחולו על רכישת שירותים שונים, המוצעים על ידי חברת ניוורבריב בע"מ, ח.פ. 516219342, מרחוב חלקיקי האור 1, באר שבע ("החברה"). מסמך זה מפרט את התנאים הכלליים לקבלת שירותי החברה השונים ומסדיר את היחסים בין החברה לבין לקוחותיה. הסכמה לתנאים מחייבים אלו היא תנאי לרכישתם וקבלתם של השירותים.

1. פרטים כלליים

1.1. השירותים: תוכנית טיפולי רפואה משלימה וטיפולים ע"י אנשי מקצוע מורשים מהתחום הקליני, מבוססת ביופידבק ו CBT, בהתאם לפרוטוקולי הטיפול של החברה. החברה מציעה במסגרת שירותיה מספר חבילות טיפול (כל אחת, "החבילה"), כאשר תכולתה של כל חבילה מפורטת בעמוד הרלוונטי באתר האינטרנט שבו משולב מסמך זה ("האתר"). על מנת לצפות בפירוט, יש לחוץ באתר על המוצר המבוקש ולגלול עד להגעה לפירוט התוכנית. הלקוח יהיה זכאי למספר המפגשים והטיפולים, וכן לשירותים הנוספים הכלולים בחבילה שרכש, בהתאם למפורט בעמוד המוצר הרלוונטי במועד הרכישה. החבילות עשויות לכלול מפגשים טיפוליים מקוונים; מפגשים אישיים בקליניקות של החברה; סדנאות פרונטליות; תוכנית אימון; ממשק תזכורות וניהול אישי; גישה לאפליקציה (באמצעות משתמש אישי) לצורך תרגולים ופעילויות; אספקה של סנסור לניטור ומדידה, לפי בחירת הלקוח, אשר הכרחי לביצוע הטיפולים ("הסנסור"), ועוד.

1.2. מחיר העסקה: בהתאם לתוכנית הטיפולים שנבחרה.

1.3. תנאי תשלום ואופן התשלום: תשלום חד-פעמי בהתאם למחיר שצוין באתר, המשולם באמצעות כרטיס אשראי בעת רכישת התוכנית. ביחס לחבילות שירותים מסוימות, עשויה החברה לאפשר פריסת התשלום לתשלומים, כפי שיפורסם באתר במועד הרכישה. מטעמי נוחות של החברה, התשלום מבוצע דרך מערכת סליקה ותשלומים של חברת רונלייט הלת' כפי שמצוין באתר.

1.4. תוקף ההצעה והחבילה: החברה רשאית לעדכן או לבטל את ההצעה בכל עת עד להשלמת הרכישה. תוקף כל חבילת טיפולים הוא חצי שנה מתאריך הרכישה, כאשר לאפליקציה הטיפולית NeuroBrave Sense יהיה תוקף של שנה מתאריך הרכישה בהתאם לפרוטוקול הטיפולי של החברה, ובמהלכה ניתן לממש את חבילת הטיפולים בתיאום מראש מול החברה. במקרים חריגים ובכפוף לאישור החברה בכתב, לרבות במקרה של מחלה או שירות מילואים ממושך, ניתן יהיה להאריך את תוקף של חבילה.

2. הוראות לעניין הטיפולים

2.1. כלל הטיפולים במסגרת חבילות הטיפולים המוצעים מטעם החברה הינם מתחום הרפואה המשלימה, ומבוצעים בהתאם לפרוטוקולי הטיפול של החברה, כפי שאלו מתעדכנים מעת לעת, כאשר במרכזם טיפולי ביופידבק ו CBT. מובהר בזאת כי בכל מקום בו נעשה שימוש במונחים "טיפול" או "טיפולים", לרבות במסמך זה, בפרסומי החברה, במציגיה או כחלק מחבילות הטיפולים כאמור, הכוונה היא אך ורק לטיפולים מתחום הרפואה המשלימה ובהתאם למפורט בסעיף 2 על סעיפיו.

2.2. חבילות הטיפולים אותן מציעה החברה נועדו לסייע בשיפור הוויסות הרגשי ובהקלת תחושות כלליות של סטרס ומתח, ולמטרות אלו בלבד. למען הסר ספק, הטיפולים הניתנים במסגרת חבילות הטיפולים אינם מיועדים לטיפול, לריפוי או למניעה של מחלה או מצב רפואי או נפשי מסוים, ואינם מהווים תחליף ליעוץ, אבחון או טיפול רפואי או פסיכולוגי הניתנים על ידי רופא מוסמך, לרבות רופא מומחה או רופא משפחה.

2.3. החברה אינה מתחייבת שהטיפול יינתן על ידי מטפל מסוים, והיא רשאית לעדכן ולשנות את זהות המטפלים ופרוטוקול הטיפול מעת לעת ואף במהלך חבילת הטיפול. לוחות הזמנים המדויקים של כל סדרת מפגשים, טיפולים, מפגש או טיפול במסגרת התוכנית ייקבעו בתהליך מוסדר שבו הלקוח הרוכש מקבל הודעת טקסט בתוכנת WhatsApp עם טופס הרשמה לתוכנית והשלמת פרטים נוספים משירות הלקוחות של החברה, יישלחו ללקוח הרוכש זימונים באימייל שהוא מספק בטופס ההרשמה ובמספר הטלפון שלו תזכורות למפגשים השונים, הזמנה לסדנאות יישלחו גם כן בממשק הטקסט וטיפולים בקליניקה יתואמו ישירות מול מנהלת הקליניקה של החברה, והכל בתיאום מול החברה.

2.4. תוכניות הטיפול משלבות תהליך אישי עם תהליך קבוצתי. ביחס למפגשים קבוצתיים, מובהר כי אין חובה לשתף מידע אישי במסגרת הקבוצה, והלקוח אינו מחויב לשתף את זהותו או תמונתו (אם המפגשים מקוונים). למען הסר ספק, ככל שהלקוח יבחר בשיתוף כאמור במסגרת המפגשים הקבוצתיים, לרבות מסירת מידע אישי או שיתוף זהותו – הלקוח מאשר ומבין כי המידע שיבחר לשתף יהיה חשוף בפני יתר חברי הקבוצה. כל לקוח מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת כלפי המידע ששותף על ידי חברי הקבוצה.



2.5. יודגש כי השתתפות פעילה מהותית לתוכניות הטיפול וכוללת, בין היתר, נוכחות במפגשים מקוונים או פיזיים, הגעה לטיפולים במועדים שיתואמו מול החברה, ביצוע תרגולים, השלמת לומדות, התקנת אפליקציה ושימוש בה בהתאם להנחיות שיינתנו במהלך הטיפול. היעדרות או איחור למפגש, מכל סיבה שהיא, לא יקנו ללקוח זכות לחזור, זיכוי או פיצוי, אלא אם נקבע אחרת במפורש על ידי החברה בכתב.

2.6. בכל מקרה שבו קיימת או מתעוררת מחלה או בעיה רפואית מכל סוג שהוא, על הלקוח מוטלת האחריות הבלעדית לפנות לקבלת ייעוץ רפואי וליידע את החברה, על מנת שניתן יהיה לבחון את המשך השתתפותו בתוכנית.

2.7. מובהר כי מתן טיפולים והשתתפות בתוכנית עשויים להיות מותנים במצבו הבריאותי של הלקוח. החברה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה, להשהות או להפסיק טיפול או מתן טיפולים, בהתאם למצב הבריאותי כאמור ובהתבסס על שיקול הדעת המקצועי של מטפליה, לרבות במקרה של החמרה או הידרדרות במצבו של הלקוח, או אם יתברר בכל שלב כי הלקוח אינו מתאים להמשך השתתפות בתוכנית. בנוסף, החברה רשאית להשהות או להפסיק את השתתפות הלקוח בתוכנית (באופן זמני או קבוע) ככל שהתנהלותו אינה הולמת, לרבות התנהגות אלימה, מאיימת, בוטה או פוגענית, שימוש בשפה גסה או הטרדה כלפי מטפלים, עובדים או משתתפים אחרים, הפרעה למהלך התקין של הטיפולים או אי-ציות להנחיות מקצועיות או בטיחותיות מהותיות.

2.8. הטיפולים במסגרת חבילות הטיפול אינם מתאימים לכל אדם. לאחר השלמת הרכישה, החברה תבצע בחינה ראשונית מול הלקוח כדי לבדוק את התאמתו לתוכנית. לצורך בחינה זו, הלקוח עשוי להידרש למסור מידע או למלא שאלונים, והלקוח מתחייב למסור מידע מלא, נכון ומדויק. ככל שהחברה תקבע, לפי שיקול דעתה המקצועי, כי הלקוח אינו מתאים לקבלת הטיפולים במסגרת החבילה שנרכשה, החברה תבטל את העסקה ותשיב ללקוח את הסכומים ששילם בפועל בגין החבילה. במקרה כאמור, הלקוח מתחייב להשיב לחברה את הסנסור שקיבל סגור באריזתו ושלא בוצע בו שימוש, הפעלה או טעינה.

2.9. הסנסור הינו רכיב הכרחי לביצוע הטיפולים ומסופק ע"י ועל חשבון החברה כחלק מחבילת הטיפולים עליה הלקוח שילם. הלקוח מתחייב להשתמש בסנסור בעת המפגשים ובעת ביצוע התרגולים, בהתאם להנחיות החברה ומטפליה. הסנסור מסופק ללקוח כחלק מהחבילה שנרכשה, והלקוח אינו נדרש להחזירו בסיום התוכנית. יחד עם זאת, באחריותו המלאה של הלקוח לשמור על הסנסור ולהבטיח כי יהיה זמין ותקין לשימוש לצורך ביצוע הטיפולים. לא יינתן כל חזר, זיכוי או פיצוי בגין היעדרות מטיפולים או אי-יכולת לבצע טיפולים עקב חוסר יכולת של הלקוח לעשות שימוש בסנסור, לרבות עקב אובדן או גניבה.

2.10. אי-עמידה מצד הלקוח בהתחייבויותיו לפי מסמך זה עלולה לגרום לפגיעה בתהליך הטיפולי ולסיכון רפואי. מבלי לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לחברה לפי מסמך זה או לפי דין, במקרה של הפרה כאמור יחולו ההוראות שלהלן:

2.10.1. הלקוח לא יעלה כל טענה, תלונה, תביעה או דרישה כלפי החברה או מי מטעמה, בקשר עם כל נזק או תוצאה לא רצויה, מכל סוג, שנגרמו ללקוח עקב או בקשר עם הפרת התחייבויותיו לפי מסמך זה, לרבות עקב השהיה או הפסקה של הטיפול או של ההתקשרות, שינוי בתוכנית הטיפול, או אי-השגת תוצאה כלשהי.

2.10.2. הלקוח ישפה את החברה, לפי דרישתה הראשונה, בגין כל נזק, הפסד, הוצאה או תשלום (לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורכי דין) שייגרמו לחברה עקב הפרת התחייבויותיו של הלקוח לפי מסמך זה.

2.10.3. מבלי לגרוע מכל הגבלת אחריות אחרת הקבועה במסמך זה, בכל מקרה אחריותה הכוללת של החברה כלפי הלקוח או מי מטעמו, מכל עילה שהיא, בקשר עם השירותים, תוגבל לגובה הסכום ששולם בפועל על ידי הלקוח לחברה עבור השירותים.

3. מדיניות החזרים וביטולים

3.1. ניתן לבטל עסקת רכישה של חבילה טיפולית בהתאם לחוק הגנת הצרכן, תקנון האתר ותנאי השירות. בקשת הביטול תתבצע מול שירות הלקוחות של החברה בלבד בטקסט WhatsApp במספר 058-6416433 ורק לאחר בחינה מדוקדקת שהלקוח אכן עומד בתנאים, הכוללים בין השאר – עדכון תוך 14 יום מתאריך הרכישה, אי התחלת הטיפולים הסדנאות או מפגשים מקוונים, אי פתיחה של קופסת הסנסור, שימוש בו או הטענה, אי התקנה של האפליקציה הטיפולית של החברה, ובכלל אי שימוש באף אחד מהמוצרים המסופקים ע"י החברה ברכישה. בנוסף הלקוח מאשר בזאת לחברה לקבל אישורים מפורשים מהלקוח על אי הגשת חשבוניות וקבלות החברה לגופים מוסדיים או גופים מסבסדים או מספקים החזרים ומוותר על זכות הפרטיות שלו בנוגע לבקשות החזרים המבוססים על חשבוניות וקבלות החברה והפרטים שנשלחו לגופים המסבסדים, כמוכן הלקוח מאשר בזאת לחברה ליצור קשר ולשתף את הגופים המסבסדים בביטול החשבוניות במקרה של אישור ביטול ווידוא כי הלקוח לא קיבל כספים או



החזרים על בסיס חשבונית או קבלה שבוטלה. במקרה של ביטול עסקה כאמור, יידרש הלקוח להחזיר את הסנסור לחנות יבואן הסנסורים בהתאם לתקנון באתר ולתנאי השירות המופרטים. יחולו על הלקוח עלויות ביטול ע"פ התקנון באתר. פרט לקבוע במפורש באתר כאמור, לא ניתן יהיה לבטל את השירותים לאחר שנרכשו.

3.2 החלפה של הסנסור ו/או החזרתו עקב פגם או תקלה, כמו גם טיפול בתקלות ומימושי אחריות לסנסור, היא באחריות רונלייט הלת' יבואנית הסנסורים, בהתאם לכללים הקבועים בתקנון שבאתר.

4. שונות

4.1 מובהר כי החברה אינה אחראית למצבו הרפואי הכולל של הלקוח, לאבחון רפואי או לניהול הטיפול הרפואי הכללי של הלקוח, אלא אך ורק ביחס לשירותים הניתנים בפועל על ידי מטפלים ו/או נותני שירותים מטעמה במסגרת השירותים, בהתאם לתחום מומחיותם של המטפלים מטעם החברה. אחריות החברה מוגבלת לכך שהמטפלים יפעלו לפי שיקול דעת מקצועי רלוונטי ובהתאם לפרוטוקולים כפי שייקבעו ויעודכנו מעת לעת על ידי החברה, בהתבסס על המידע שמסר הלקוח. החברה אינה מתחייבת לתוצאה טיפולית כלשהי ולא תישא באחריות להצלחת הטיפול. בנוסף, החברה לא תהיה אחראית לנזקים עקיפים, תוצאתיים, מיוחדים או עונשיים, או לכאלה שאינם נובעים באופן ישיר מהשירותים שניתנו בפועל. בכל מקרה, סכום החבות הכוללת של החברה כלפי הלקוח ו/או כלפי מי מטעמו, מכל עילה שהיא, לא יעלה על גובה התמורה ששולמה לחברה בפועל על ידי הלקוח עבור השירותים שניתנו. הצדדים מאשרים כי הגבלת אחריות זו משקפת חלוקת סיכונים מודעת, סבירה ומקובלת בהתחשב בטיב ההתקשרות ובסכומיה.

4.2 חשבונית בגין רכישת השירותים תישלח לאחר השלמת תהליך הבדיקה לפי סעיף 2.8 לעיל, במידה ונשלחו חשבוניות או קבלות לפני תום השלמת תהליך הבדיקה עומדת בפני החברה הזכות לבטל את החשבוניות והקבלות ולנהוג בהתאם לסעיף 3.1

4.3 ככל שהשירותים נרכשו עבור אדם אחר, באחריות הלקוח ליידע את החברה על כך במעמד בדיקת ההתאמה ומסירת הפרטים, וכן באחריותו לוודא שמקבל השירות יהיה האדם שעבורו נרכשה החבילה בלבד. הטיפול יינתן אך ורק למקבל הטיפול כפי ששמו ופרטיו יימסרו לחברה מהלקוח, והלקוח מתחייב שלא יאפשר לאדם אחר לקבל טיפול מהחברה, ולא יאפשר לאדם אחר לעשות שימוש בשמו לצורך קבלת שירותים מהחברה ו/או להציג עצמו כמקבל השירות. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הלקוח מאשר כי לצורך קבלת חלק מהשירותים הכלולים בחבילה, ייתכן שיידרש לחתום (או לדאוג לכך שמקבל השירות יחתום) על טפסי הסכמה, הצהרות או מסמכים נלווים, כפי שתדרוש החברה מעת לעת.

4.4 החברה אינה מתחייבת ואין ביכולתה להתחייב כי שירותים הנרכשים בהתאם להוראות מסמך זה מכוסים, במלואם או בחלקם, מראש או באמצעות החזר, במסגרת פוליסת ביטוח כלשהי או על ידי צד שלישי אחר, לרבות ביטוח לאומי, אגף השיקום של צה"ל או קרן הסיוע למשרתי המילואים. באחריותו הבלעדית של הלקוח לבדוק את תנאי הכיסוי ותנאי הזכאות להחזר מול הגורמים האמורים. להסרת ספק, ייתכן כי החזר כאמור (ככל שהלקוח זכאי לו) מותנה בהשתתפות בטיפולים הניתנים במסגרת החבילות בפועל ו/או בהתקיימות תנאים נוספים של הגורם המממן הרלוונטי, ובאחריותו הבלעדית של הלקוח לפעול, להתנהל ולהגיש את הבקשות והמסמכים הנדרשים במלואם ובמועדם, וכן לעמוד בכל דרישה או תנאי של הגורם המממן, ככל שיידרש, לצורך זכאותו להחזר. כל סיוע כאמור ניתן כסיוע אדמיניסטרטיבי בלבד, אינו מהווה מצג, התחייבות או ערובה לקבלת החזר בפועל, והחברה אינה אחראית לכל החלטה של גורם חיצוני כאמור ביחס לכיסוי או החזר כלשהו.

4.5 ידוע ללקוח כי ככל שהחברה תעמיד לרשותו במסגרת החבילה מוקד מענה (טלפוני, דיגיטלי או אחר), אין מדובר במענה רפואי, ולא ניתן לקבל במסגרת מוקד כאמור ייעוץ, אבחון או הנחיה רפואית מכל סוג. בכל מקרה של חירום רפואי ו/או חשד לחירום רפואי, על הלקוח לפנות באופן מיידי למוקד חירום רפואי ו/או לחדר מיון, ולא להמתין למענה ו/או לייעוץ מהחברה.

4.6 ברכישת חבילת טיפולים מתוך התוכניות המוצעות, הלקוח מאשר כי קרא והבין את תנאי ההתקשרות והמדיניות המפורטים לעיל, וכי החברה תפעל בהתאם לכך במסגרת העסקה. כמו כן, הלקוח מאשר קבלת דיוור והודעות מהחברה בקשר לעסקה באמצעים אלקטרוניים (דואר אלקטרוני ו/או טלפון נייד).

4.7 אישור הלקוח את הוראות תנאים אלו אינו גורע מכל מסמך נוסף שהלקוח יאשר או עליו יתבקש לחתום לאחר הסכמתו לתנאים אלה, לרבות טפסי הסכמה, אישורים רפואיים, וכן תנאי שימוש או מדיניות פרטיות החלים על שימוש באתר או באפליקציה שתסופק לו כחלק מהשירותים (ככל שקיימים), ואלו יחולו בנוסף לתנאי מסמך זה.

4.8 מוסכם כי לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב תהא סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית לדון בכל הקשור למסמך זה, לפרשנותו, לביצועו, לתוקפו וכל הכרוך בו.