

REGULAMENTO

MAPFRE ELA

O Programa ELA é um programa da TEM Administradora de cartões S.A. (TEM Saúde), inscrita no CNPJ sob nº 09.216.007/0001-10, e por meio deste Regulamento e pelo Regulamento TEM estabelece os Termos e Condições de Uso do MAPFRE ELA e do Programa ELA.

O Cliente está ciente que ao prosseguir com a utilização do Cartão MAPFRE ELA e do Programa ELA, concordará com todas as disposições constantes do presente Regulamento e do Regulamento TEM, declarando ter lido e compreendido os mesmos em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições aqui constantes.

O PROGRAMA ELA CONTEMPLA ACESSO A UMA PLATAFORMA PARA GESTÃO DE SAÚDE FEMININA COM ENFERMEIRAS, NUTRICIONISTAS E TERAPEUTAS TUDO PARA O BEM-ESTAR DA MULHER EM CADA FASE DA SUA VIDA.

O PROGRAMA ELA NÃO É UM SEGURO, NEM UM SEGURO SAÚDE OU PLANO DE SAÚDE, E NÃO OFERECE COBERTURA PARA INTERNAÇÃO, URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS, CIRURGIAS OU PARTOS.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste Regulamento serão adotadas as definições abaixo, grafadas em negrito, utilizadas no singular ou no plural:

- 1.1.1. **Cliente:** Titular do Cartão MAPFRE ELA e seus dependentes.
- 1.1.2. **Cartão MAPFRE ELA:** cartão virtual emitido e fornecido pela TEM Saúde ao Titular para identificação dos Clientes e para sua participação no Programa ELA, bem como para a utilização como meio de pagamento exclusivo dos Produtos e Serviços na Rede Credenciada e Referenciada TEM Saúde.
- 1.1.3. **Canais de Comunicação do Cliente:** refere-se ao Site, WhatsApp e à Central de Atendimento TEM Saúde.
- 1.1.4. **Central de Atendimento TEM Saúde:** central de atendimento telefônico da TEM Saúde para contato dos Clientes, por meio dos números (11) 4004-1821 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800.941.6482 para demais localidades.
- 1.1.5. **Titular:** é a pessoa física que tenha adquirido um Seguro de vida na Mapfre.
- 1.1.6. **Dependentes:** Pessoa indicada pelo segurado(a) titular a usufruir os benefícios do ELA. Observar o item 1.5 (Regra de indicação de beneficiários).
- 1.1.7. **Programa ELA:** o conjunto de serviços e de benefícios oferecidos pela TEM Saúde, que permite ao Cliente ter acesso ao:
 - 1.1.7.1. Teleconsultas de Enfermagem com enfermeiras especialistas na Saúde da Mulher;
 - 1.1.7.2. Pronto Atendimento 24 (vinte e quatro horas) com enfermeiras especializadas na saúde da mulher.
 - 1.1.7.3. Assistência Digital:
 - 1.1.7.3.1. Assistência Parental;
 - 1.1.7.3.2. Assistência Hábitos Saudáveis
 - 1.1.7.3.3. Apoio Contra Violência Doméstica
 - 1.1.7.3.4. Descontos em medicamentos

1.2. **Regulamento ELA:** significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site <https://meutem.com.br/mapfre-elacuidadofeminino/>

1.3. **Regulamento TEM:** significa o documento registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site: www.meutem.com.br/mapfre-elacuidadofeminino

REGULAMENTO

MAPFRE ELA

1.4. **Site:** é o endereço eletrônico www.temsaude.com onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do **Titular** e validar sua utilização **NO PROGRAMA ELA**.

1.5. Regra de indicação de beneficiários:

- 1.5.1. Caso o titular seja do sexo feminino, poderá ser indicado familiar de primeiro grau de parentesco (mãe, cônjuge, filhas ou enteadas até 21 (vinte e um anos)) do sexo feminino.
- 1.5.2. Caso o titular seja do sexo masculino, poderá ser indicado um familiar de primeiro grau de parentesco (mãe, cônjuge, filhas ou enteadas até 21 (vinte e um anos)) do sexo feminino. Na hipótese da não existência de vínculo familiar com pessoas do sexo feminino no primeiro grau de parentesco, poderá ser indicada uma mulher sem a necessidade de comprovação de grau de parentesco.

2. SOBRE O PROGRAMA ELA

2.1 **Cartão MAPFRE ELA** dá acesso ao **Programa ELA** contendo os seguintes serviços:

- 2.1.1 Teleconsultas de Enfermagem com enfermeiras especialistas na Saúde da Mulher;
- 2.1.2 Pronto Atendimento 24 (vinte e quatro horas) com enfermeiras especializadas na saúde da mulher.
- 2.1.3 Assistência Digital:
 - 2.1.3.1 Assistência Parental;
 - 2.1.3.2 Assistência Hábitos Saudáveis
 - 2.1.3.3 Apoio Contra Violência Doméstica
 - 2.1.3.4 Descontos em medicamentos

2.2 Para utilização dos serviços previstos neste Regulamento pela **dependente**, a **dependente** deverá utilizar o mesmo número do cartão do **Titular**, devendo o **Titular** fazer o cadastramento área logada ou app da TEM.

3. ATIVAÇÃO, UTILIZAÇÃO E CARGA/RECARGA DO CARTÃO VIRTUAL MAPFRE ELA

3.1. ATIVAÇÃO

3.1.1. Para que a **Cliente** tenha acesso aos serviços do **Programa ELA** o Titular deve realizar a ativação do **Cartão MAPFRE ELA** no site ou na Central de Atendimento TEM.

3.1.2. Para realizar a ativação através do **site** o **Titular** deve:

- 3.1.2.1. Acessar o site www.temsaude.com.
- 3.1.2.2. Efetuar o login no site utilizando o número do CPF, e clicar no botão “AVANÇAR”
- 3.1.2.3. Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
- 3.1.2.4. Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro.
- 3.1.2.5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o **Cartão MAPFRE ELA** seja ativado.

3.1.3. Para realizar a ativação através da Central de Atendimento **TEM Saúde** o **Titular** deve entrar em contato por meio dos números (11) 4004-1821 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800.941.6482 para demais localidades com CPF em mãos.

3.1.4. O **Cartão MAPFRE ELA** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

REGULAMENTO

MAPFRE ELA

3.2. UTILIZAÇÃO

Com a adesão ao **Programa ELA** e o **Cartão MAPFRE ELA** ativado, a **Cliente** poderá acessar a área logada e selecionar qual o atendimento que deseja: 1) Teleconsultas de Enfermagem com enfermeiras especialistas na Saúde da Mulher; 2) Pronto Atendimento 24 (vinte e quatro horas) com enfermeiras especializadas na saúde da Mulher; 3) Assistência Digital (Assistência Parental; Assistência Hábitos Saudáveis e Apoio Contra Violência Doméstica); 4) Descontos em Medicamentos.

3.2.1. **Teleconsultas de Enfermagem com enfermeiras especialistas na Saúde da Mulher**

3.2.1.1. **Definição de Teleconsultas de Enfermagem com enfermeiras especialistas na Saúde da Mulher:** Consultas por meio de telefone ou videoconferência com enfermeiras especialistas na Saúde da Mulher sem necessidade de internação, procedimentos cirúrgicos ou uma avaliação física presencial do paciente e que **não estejam** em estado de urgência ou emergência, com risco eminente de morte. Dessa forma, pessoas acidentadas, com suspeita de infarto, derrames, apendicite, pneumonia, fraturas, trabalho de parto, afogamento, entre outras complicações, devem buscar atendimento presencial em um Pronto Socorro.

- I. **Carência: Não há carência para Utilização.**
- II. **Retorno: Não há.**
- III. **Falta:** No caso da **Cliente** realizar o agendamento e faltar por 3 (vezes) consecutivas a **Cliente** perderá o direito a esse serviço.
- IV. **Remarcação:** Caso a **Cliente** deseje remarcar o atendimento deverá realizar com até 2 (duas) horas de antecedência, caso contrário será considerado como falta.
- V. **Quantidade de Atendimentos:** limitado a 6 atendimentos por ano.

Para utilização do serviço de **Teleconsultas de Enfermagem com enfermeiras especialistas na Saúde da Mulher:**

3.2.1.2. **Pela Central de Atendimento**

- I. entrar em contato com a **Central de Atendimento TEM** e solicitar o seu agendamento;
- II. a **Central de Atendimento TEM** orientará o **Cliente** sobre o processo de **atendimento da Teleconsultas de Enfermagem;**
- III. em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação de agendamento o atendimento será realizado. O **Cliente** receberá via meios eletrônicos as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento;
- IV. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente;**

3.2.1.3. **Pela Área Logada**

- I. acessar na área logada com seu login e senha;
- II. apertar o botão Saúde da Mulher você será direcionada para a página de Atendimentos

REGULAMENTO MAPFRE ELA

- III. Na Página de Atendimentos selecionar Agendamento e após Especialidade desejada.
- IV. em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação de agendamento o atendimento será realizado. O **Cliente** receberá via meios eletrônicos as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento;
- V. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**;

3.2.2. Pronto Atendimento 24 (vinte e quatro horas) com enfermeiras especializadas na saúde da Mulher

- 3.2.2.1. Definição de Pronto Atendimento 24 (vinte e quatro horas) com enfermeiras especializadas na saúde da Mulher:** Destina-se ao atendimento de Pacientes em situações que **não podem** esperar por uma Teleconsultas de Enfermagem agendada e que **não estejam** em estado de urgência ou emergência, com risco eminente de morte. Dessa forma, pessoas acidentadas, com suspeita de infarto, derrames, apendicite, pneumonia, fraturas, entre outras complicações, devem buscar atendimento presencial em um Pronto Socorro:
- I. **Carência: Não há carência para Utilização**
 - II. **Retorno: Não há**

Para utilização do serviço de **Pronto Atendimento 24 (vinte e quatro horas) com enfermeiras especializadas na saúde da Mulher:**

3.2.3.1.1. Pela Central de Atendimento

- I. entrar em contato com a **Central de Atendimento TEM** e solicitar o seu agendamento;
- II. a **Central de Atendimento TEM** orientará a **Cliente** sobre o processo de atendimento da **Pronto Atendimento**;
- III. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para a **Cliente** para acessar a fila de atendimento;

3.2.3.2.1. Pela Área Logada

- I. acessar na área logada com seu login e senha;
- II. apertar o botão Saúde da Mulher você será direcionada para a página de Atendimentos
- III. Na Página de Atendimentos selecionar Pronto Atendimento e após Especialidade desejada.
- IV. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para a **Cliente** para acessar a fila de atendimento;

3.2.3. Assistência Digital

3.2.3.1. Assistência Parental

- 3.2.3.1.1. **Definição de Assistência Parental:** Conteúdos informativos em formato de

REGULAMENTO MAPFRE ELA

vídeo ou podcast com o objetivo de orientar e tirar dúvidas dos Pais sobre criação dos filhos.

I. **Carência: Não há carência para Utilização**

Para utilização do serviço de **Assistência Parental**:

- I. acessar na área logada com seu login e senha;
- II. apertar o botão Educando com afeto que você será direcionada ao canal de WhatsApp.
- III. Ou adicione aos Contato o número (011) 4949-8158 e envie uma mensagem

3.2.3.2. **Assistência Hábitos Saudáveis**

3.2.3.2.1. **Definição de Assistência Hábitos Saudáveis:** Orientação e Acompanhamento da Cliente para a Promoção de hábitos saudáveis, oferecendo mensalmente 1 (uma) Consultas com Nutricionistas, Preparadores Físicos e Psicólogos, por vídeo chamada, com cada profissional.

- I. **Carência: Não há carência para Utilização**
- II. **Retorno: Não há**
- III. **Falta:** Caso a **Cliente** não compareça ao atendimento agendado, perderá o direito a esse agendamento nessa especialidade, ou seja, não podendo ser reagendado.
- IV. **Quantidade de atendimentos:** 1 (uma) por mês Consultas com Nutricionistas, Preparadores Físicos e Psicólogos, caso a Cliente deseje fazer mais de 1 (uma) Consulta por mês deverá realizar a carga ou recarga na forma do item 3.3.

Para utilização do serviço de **Assistência Hábitos Saudáveis**:

3.2.3.2.1.1. **Pela Central de Atendimento**

- I. entrar em contato com a Central de Atendimento TEM e solicitar o seu agendamento;
- II. a **Central de Atendimento TEM** orientará a **Cliente** sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
- III. em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação de agendamento o atendimento será realizado. A **Cliente** receberá via meios eletrônicos as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento;
- IV. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para a **Cliente**.

3.2.3.2.1.2. **Pela Área Logada**

- I. acessar na área logada com seu login e senha;
- II. apertar o botão hábitos saudáveis você será direcionada para a página dos agendamentos;

REGULAMENTO MAPFRE ELA

- III. Na Página agendamentos selecionar a especialidade desejada;
- IV. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para a **Cliente**;

3.2.3.3. Apoio Contra Violência Doméstica

- 3.2.3.3.1. **Definição de Apoio Contra Violência Doméstica:** suporte e acolhimento para mulheres, em caso de violência doméstica. A cliente contará um mecanismo rápido de acionamento da sua Rede de Proteção, localização de serviços públicos e privados, orientações jurídicas sobre as dúvidas mais frequentes e indicação de advogadas especializadas que poderão atendê-la na localidade em que estiver
 - I. Os custos com advogado devem ser negociados e pagos diretamente pela Cliente ao profissional
 - II. **Carência: Não há carência para Utilização**

Para utilização do serviço de Apoio Contra Violência Doméstica: A Cliente deve solicitar ajuda ou criar uma rede de apoio no caso de violência doméstica, através do “botão” Acolhimento a mulher e será direcionada ao canal WhatsApp

3.2.3.3.1.1 Pela Área Logada

- I. acessar na área logada com seu login e senha;
- II. apertar o botão Acolhimento a mulher e você será direcionada ao canal WhatsApp.
- III. Ou adicione aos Contato o número (011) 93776-2742 e envie uma mensagem

3.3. CARGA E RECARGA

- 3.3.1. O **Cliente** poderá efetuar a carga/recarga de seu **Cartão Virtual MAPFRE ELA** através dos **Canais de Comunicação do Cliente** utilizando cartão de crédito, boleto bancário ou depósito identificado.
- 3.3.2. **Em caso de carga/recarga via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão do boleto no valor de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos).**
- 3.3.3. Se a carga/recarga ocorrer via cartão de crédito, o **Cliente** terá a possibilidade de parcelar o pagamento em até 12x (doze vezes) sem juros, respeitando a parcela mínima.
- 3.3.4. Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão Virtual MAPFRE ELA**, que foram creditados, deverá entrar em contato com a **Central de Atendimento TEM**. **Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.**
- 3.3.5. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.
- 3.3.6. No caso de pagamento realizado via boleto ou depósito, o saldo será creditado em conta do

REGULAMENTO

MAPFRE ELA

Titular dentro de um prazo de 7 (sete) dias úteis.

- 3.3.7. O **Cartão Virtual MAPFRE ELA**, em nenhuma hipótese, poderá ser utilizado para finalidades não previstas neste **Regulamento** ou no **Regulamento TEM**, sendo vedado seu uso para qualquer atividade ilícita. O **Cartão Virtual MAPFRE ELA** é emitido na modalidade “pré-pago” sem nenhum tipo de concessão de linha de crédito ao **Cliente**, e sua utilização é condicionada à disponibilidade de recursos previamente carregados/recarregados.

3.4. DESCONTO EM MEDICAMENTOS E PERFUMARIA

- 3.4.1. **Definição de Descontos em Medicamentos e Perfumaria:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos tarjados, não tarjados e perfumaria.

I. **Carência:** 2 (dois) dias úteis.

II. O desconto será concedido nas farmácias Droga Raia e Drogasil

- 3.4.1.1. Para compra física, o **Cliente** deverá comparecer a uma das farmácias acima estabelecidas e informar o número do seu CPF no balcão da farmácia, junto com os itens adquiridos, para liberação do desconto.

- I. Para compra online, o **Cliente** deverá:
- II. realizar cadastro no site da Droga Raia e/ou Drogasil;
- III. realizar o login no site desejado;
- IV. acessar a aba Meus Benefícios e ativar o desconto da parceria **TEM**;
- V. suas compras.
- VI. As compras nos canais digitais podem ser entregues no endereço de preferência do Cliente ou serem retiradas em uma loja de preferência do Cliente.

4. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 4.1. A **TEM Saúde** coleta todas as informações compartilhadas pelo **Titular** e pela **Cliente** no ato da contratação, ativação e/ou quando utiliza nossos produtos e serviços. Como, por exemplo, o preenchimento dos formulários que disponibilizamos, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento, ainda, em eventuais comentários nas redes sociais.
- 4.2. Nossa Política de Privacidade respeita e legislação vigente e encontra-se no site www.temsaude.com

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou da **MAPFRE** especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação dos serviços à legislação aplicável. Os valores cobrados pelos serviços aqui descritos também poderão ser alterados ou revistos/reajustados a qualquer tempo, principalmente com vistas a atender a regulamentação e legislação em vigor para alteração de tarifas destes serviços.
- 5.2. Na hipótese em que qualquer estipulação ou disposição do presente **Regulamento** venha a ser declarada nula ou não aplicável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do **Regulamento** que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

REGULAMENTO

MAPFRE ELA

- 5.3. O Programa ELA não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão MAPFRE ELA como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.
- 5.4. A inobservância das condições descritas neste **Regulamento** pode implicar na suspensão ou cancelamento do **Cartão MAPFRE ELA** do **Ciente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.
- 5.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta na área logada e no site www.meutem.com.br/mapfre-elacuidadofeminino/

Programa TEM ELA é um programa da TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10.