

## REGULAMENTO

### Programa TEM Saúde

A **TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A. ("TEM")**, CNPJ sob nº 09.216.007/0001-10, por meio deste **Regulamento** estabelece os termos e Condições de Uso do Cartão e Serviços do Programa TEM Saúde.

O **Cliente** está ciente e concorda que ao prosseguir com a utilização do Cartão e Serviços do **Programa TEM Saúde**, concordará com todas as disposições constantes do presente **Regulamento denominado Programa TEM Saúde**, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições aqui constantes.

**O PROGRAMA TEM SAÚDE CONTEMPLA ACESSO A UMA REDE FECHADA DE PARCEIROS DA TEM NA ÁREA DE SAÚDE PRIVADA NO BRASIL PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE OFERTAS, DESCONTOS E/OU PREÇO DIFERENCIADO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE, EXAMES E BEM-ESTAR.**

**O PROGRAMA TEM SAÚDE NÃO É SEGURO, NEM UM SEGURO SAÚDE OU PLANO DE SAÚDE.**

#### 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:

**Cliente:** Cliente **ITAÚ**, que aderiu ao Plano de Vantagens Itaú ou Combinaqui Itaú.

**Cartão TEM:** cartão virtual, emitido pela TEM e fornecido pela TEM ao Titular através do **ITAÚ**, para identificação dos Clientes e para sua participação no **PROGRAMA TEM SAÚDE**, bem como para a utilização como meio de pagamento exclusivo dos Produtos e Serviços na Rede Credenciada e Referenciada TEM.

**Programa TEM Saúde:** o conjunto de serviços e de benefícios oferecidos pela REDE TEM, que permite ao Cliente:

1. Acesso organizado à Rede TEM, através da qual o Cliente poderá contratar serviços do PROGRAMA TEM disponibilizado ao Cliente por meio do PORTAL;
2. Acesso aos CANAIS DE COMUNICAÇÃO;
3. Desconto em produtos e serviços oferecidos pelos parceiros comerciais da TEM.

**Regulamento:** significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos **Clientes** no site [www.meutem.com.br/planodevantagens](http://www.meutem.com.br/planodevantagens) e [www.meutem.com.br/combinaqui](http://www.meutem.com.br/combinaqui)

**Site:** é o endereço eletrônico [www.meutem.com.br/planodevantagens](http://www.meutem.com.br/planodevantagens) e [www.meutem.com.br/combinaqui](http://www.meutem.com.br/combinaqui) onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do Titular e validar sua utilização do Programa TEM Saúde.

**Titular:** é o **Cliente ITAÚ**, titular do plano contratado.

**Regulamento TEM:** significa o documento registrado no 08º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº. 1378798, disponibilizado para ciência e consulta dos **Clientes** no sites: [www.temsaude.com](http://www.temsaude.com), [www.meutem.com.br/planodevantagens](http://www.meutem.com.br/planodevantagens) e [www.meutem.com.br/combinaqui](http://www.meutem.com.br/combinaqui) onde também constam, de maneira complementar os critérios e regras específicas de acesso e uso do cartão e dos serviços aqui descritos, de responsabilidade da **TEM**.

**Rede TEM:** rede onde estão cadastradas as pessoas físicas ou jurídicas fornecedora de bens e produtos ou prestadoras de serviços na área de saúde privada, constituída e localizada no território

## REGULAMENTO

### Programa TEM Saúde

nacional, habilitada e autorizada pela **TEM**, onde o **Cliente** poderá realizar transações, observados os termos e condições estabelecidos neste **Regulamento Programa TEM Saúde** e no **Regulamento TEM**.

**Central de Atendimento TEM:** central de atendimento telefônico da **TEM** para contato dos **Clientes**, por meio dos números **4000-1640** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 836 8836** para demais localidades.

**Canais de Comunicação do Cliente:** refere-se ao **Site** e à **Central de Atendimento TEM**.

**Programa TEM Saúde:** programa desenvolvido pela **TEM** com a finalidade de disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares aos seus Clientes, que possuírem o **Cartão TEM Saúde**, decorrente da contratação dos benefícios no **ITAÚ** ou que sejam elegíveis de acordo com a regra de alguma campanha promocional realizada pelo **ITAÚ**.

## 2. ATIVAÇÃO DO CARTÃO TEM SAÚDE

2.1. A ativação do **Cartão TEM Saúde** deve ser realizada no site [www.meutem.com.br/planodevantagens](http://www.meutem.com.br/planodevantagens) ou [www.meutem.com.br/comбинаqui](http://www.meutem.com.br/comбинаqui), ou na Central de Atendimento TEM, **após o recebimento do SMS confirmando a disponibilidade do serviço**.

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

1. Acessar o site [www.meutem.com.br/planodevantagens](http://www.meutem.com.br/planodevantagens) ou [www.meutem.com.br/comбинаqui](http://www.meutem.com.br/comбинаqui);
2. Efetuar o login no site utilizando o número do CPF, e clicar no botão “ENTRAR”;
3. Informar sua Data de nascimento, preencher seu CELULAR e demais dados cadastrais solicitados;
4. Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro;
5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o **Programa TEM Saúde** seja ativado.

## 3. SOBRE O PROGRAMA TEM SAÚDE

3.1. Os Clientes que possuírem o Cartão Virtual TEM SAÚDE, decorrente de contratação do Plano de Vantagens **ITAÚ** ou que sejam elegíveis de acordo com a regra de alguma campanha promocional realizada pelo **ITAÚ**, contarão com os seguintes serviços **de acordo com o plano contratado**:

- 3.1.1. Acesso à **Rede TEM** para o agendamento e realização de check-up com consultas médicas e exames médicos;<sup>1</sup>
- 3.1.2. Serviço de *concierge* para agendamento do check-up;
- 3.1.3. Acesso aos **Canais de Comunicação do Cliente**, para esclarecimento de dúvidas e demais informações relacionadas ao Programa TEM;
- 3.1.4. Concessão de no mínimo de 30% (trinta por cento) de desconto em medicamentos nas farmácias cadastradas na **Rede TEM**;<sup>2</sup>

3.2. O limite de idade para adesão aos serviços será determinado na proposta de contratação.

3.3. A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência do Produto e elegibilidade definida.

<sup>1</sup> Serviço disponível para os clientes do produto Apoio Saúde e Apoio Saúde Mais

<sup>2</sup> Serviço disponível para os clientes do produto Desconto Farma e Apoio Saúde Mais

## REGULAMENTO

### Programa TEM Saúde

3.4. O serviço de Check-Up possui extensão em todo o território brasileiro

3.5. O desconto em medicamento será concedido nas Farmácias participantes da **Rede TEM**.

#### 4. UTILIZAÇÃO DO CHECK-UP

- 4.1. O **Cartão TEM Saúde** deverá ser utilizado unicamente para autorização e pagamento dos serviços na **Rede TEM**.
- 4.2. O cliente poderá realizar uma consulta mensal com um clínico geral ou ginecologista (entre os profissionais cadastrados na Rede Credenciada) + uma consulta retorno dentro de 30 dias após a realização da primeira consulta, todos os meses em que o benefício for concedido, sem custo.
- 4.3. O usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar o agendamento de seu check-up. O agendamento será realizado em um prazo de 48hs úteis e indicado o local e horário de atendimento ao cliente via e-mail e/ou WhatsApp.
- 4.4. Após a confirmação de comparecimento ao check-up o usuário receberá via e-mail e/ou WhatsApp sua autorização para liberação de atendimento na clínica e/ou laboratório. O usuário, obrigatoriamente, deverá portar um documento de identificação com foto, a autorização impressa e comparecer ao local no horário indicado.
- 4.5. Em caso de não comparecimento à um atendimento confirmado, o usuário terá direito de até 3 reagendamentos. Caso, ainda assim, não compareça em nenhum dos agendamentos para a Consulta ou para a realização dos exames, após a confirmação de agendamento, realizado pela Central de Atendimento, o Cliente perderá o direito de reagendar consultas/exames dentro da mesma vigência.
- 4.6. A TEM não interfere na conduta médica, ficando a critério do médico responsável a solicitação dos exames sugeridos para o Check-up que são:
  - Hemograma completo;
  - Glicemia Jejum;
  - Colesterol Total e Frações;
  - PSA Livre e Total (homens);
  - Colpocitologia (mulheres).
- 4.7. Caso o médico responsável solicite exames que não estão contidos no pacote de check-up contratado, o usuário poderá realizá-los no mesmo dia e local agendado, contudo arcará com os valores.
- 4.8. A TEM Saúde não será responsável pelo oferecimento do serviço ou reembolso por gastos pessoais do Cliente nas seguintes situações:
  - Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
  - Exames adicionais para diagnóstico complementar;
  - Guia dos exames médicos fora das condições de exigências do laboratório;
  - Retorno para consulta após 30 dias da primeira consulta realizada;
  - Continuidade de tratamento médico.
- 4.9. O uso dos serviços é exclusivo ao Titular, não podendo ser transferido nem substituído. A definição de especialidade médica e composição dos exames não poderão ser alteradas ou substituídas.
- 4.10. A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames serão totalmente gratuitas ao Cliente, respeitando o período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da 1ª consulta. O prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local.
- 4.11. O cliente poderá fazer uso apenas dos exames, caso já tenha a solicitação de outro médico responsável, porém nesta condição não terá direito ao uso da Consulta, através do Programa TEM,

## REGULAMENTO

### Programa TEM Saúde

dentro da mesma vigência.

#### 5. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

- 5.1. O benefício de desconto em medicamentos estará disponível para utilização após a ativação do **Cartão TEM Saúde**. O desconto será concedido nas farmácias cadastradas na **Rede TEM**, que podem ser consultadas por meio dos **Canais de Comunicação do Cliente**.
- 5.2. Será concedido o desconto de no mínimo 30% (trinta por cento) em qualquer item classificado como "MEDICAMENTO" pela Anvisa, mediante a apresentação do **Cartão TEM Saúde** e/ou CPF e data de nascimento do **titular**.
- 5.3. O **Cliente** deverá apresentar o **Cartão TEM Saúde** ou o documento do titular no balcão da farmácia junto aos itens adquiridos para liberação do desconto através do convênio do autorizador<sup>3</sup> (que vem a ser o autorizador que permitirá a concessão dos descontos nos medicamentos).

#### 6. SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DO PROGRAMA TEM SAÚDE

- 6.1. A validade do **Cartão TEM Saúde** fica limitada à vigência do Produto e elegibilidade definida pelo **ITAÚ**.
- 6.2. O **ITAÚ** e a **TEM** reservam-se o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o **Cartão TEM Saúde** perderá a validade. Neste caso, os **Titulares** serão comunicados previamente acerca do prazo restante para utilizarem o **Cartão TEM Saúde** e usufruírem as funcionalidades do **Programa TEM Saúde** e após o término desse prazo o **Cartão TEM Saúde** e o acesso ao **Programa TEM Saúde** serão cancelados.
- 6.3. Em caso de suspensão ou cancelamento do **Cartão TEM Saúde** qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.
- 6.4. O **CLIENTE** apenas poderá fazer uso do **Cartão TEM Saúde** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo **Programa TEM Saúde**, enquanto o referido cartão estiver vigente.

#### 7. CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROGRAMA TEM SAÚDE

- 7.1. Em caso de dúvidas ou informações sobre o **Cartão TEM Saúde** e o **Programa TEM Saúde**, bem como, qualquer outra questão que envolva os termos e condições deste **Regulamento**, o Cliente deverá tratar diretamente com a TEM por meio dos Canais de Comunicação do Cliente.

#### 8. PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 8.1. Todos os conteúdos disponibilizados no Site são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação o Código Civil e a Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem ao fornecedor direto do serviço e dos conteúdos, sendo que os direitos de utilização dos conteúdos foram concedidos à **TEM** por seu titular.
- 8.2. Ao acessar o site da **TEM**, o **Cliente** declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como, todos os direitos autorais referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma disponíveis nos referidos sites. Ao **Cliente** não é conferido qualquer direito de uso de imagens,

<sup>3</sup> Verificar Autorizador impresso no cartão TEM Saúde.

## REGULAMENTO

### Programa TEM Saúde

nomes, títulos, palavras, frases, marcas, logomarcas, patentes, obras literárias, artísticas, dentre outras, que estejam contidos ou disponíveis nos sites.

- 8.3. O **Cliente** não utilizará os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no site da **TEM**, sob nenhuma forma, salvo para utilização dos serviços em conformidade com as condições presente neste **Regulamento** e no **Regulamento TEM**. É proibida a reprodução de qualquer parte do conteúdo dos sites e deste **Regulamento**, sob qualquer forma ou meio, salvo conformidade expressamente permitida sob o presente instrumento. O **Cliente** concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir, ou criar, obras derivadas ou baseadas no **Cartão TEM Saúde**, sob qualquer forma, bem como em não explorar os serviços sob qualquer forma não autorizada.
- 8.4. A utilização dos serviços disponíveis no **Site** em razão do **Programa TEM Saúde**, salvo para os fins previstos neste **Regulamento**, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual de terceiros, podendo o **Cliente**, sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.
- 8.5. O **Cliente** assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das imagens, informações, textos, gráficos, marcas, logomarcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial relativos ao **Cartão TEM Saúde a TEM**.

## 9. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 9.1. A **TEM SAÚDE** coleta todas as informações compartilhadas pelo Titular e pelo 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.
- 9.2. Nossa Política de Privacidade respeita a legislação vigente e encontra-se no site [www.meutem.com.br/planodevantagens](http://www.meutem.com.br/planodevantagens) e [www.meutem.com.br/combin aqui](http://www.meutem.com.br/combin aqui).

## 10. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 10.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM** e/ou do **ITAÚ**, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação dos serviços à legislação aplicável.
- 10.2. O **Cliente** se compromete a observar e a cumprir todas as cláusulas contidas neste instrumento e no **Regulamento Programa TEM Saúde**, sendo que as disposições do **Regulamento TEM** são complementares a este **Regulamento**. Contudo, em caso de divergência entre os dois instrumentos, prevalecerão as condições estabelecidas neste **Regulamento**.
- 10.3. 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.
- 10.4. O **Cartão TEM Saúde** é emitido pela **TEM** e disponibilizado pelo **ITAÚ**, de modo que os serviços e benefícios aqui descritos são de obrigatoriedade da **TEM**, que se compromete a prestá-los aos **Clientes** da maneira indicada neste **Regulamento**, ficando responsável por eventuais danos sofridos pelos **CLIENTES** em decorrência da má prestação dos referidos serviços.
- 10.5. O **Programa TEM Saúde não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias nem reembolsos com despesas médicas**.

## REGULAMENTO

### Programa TEM Saúde

- 10.6. A inobservância das condições descritas neste **Regulamento** pode implicar na suspensão ou cancelamento do **Cartão TEM Saúde** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.
- 10.7. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site [www.meutem.com.br/planodevantagens](http://www.meutem.com.br/planodevantagens) e [www.meutem.com.br/combin aqui](http://www.meutem.com.br/combin aqui).

**Programa TEM Saúde administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10 e comercializado por ITAÚ Unibanco S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 60.701.190/0001-04.**