

REGULAMENTO

PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

O Programa Proteção Vida e Saúde é um programa da ASSURANT SEGURADORA S.A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.823.704/0001-52 e M CARTOES - ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.262.343/0001-36 administrado pela TEM Administradora de cartões S.A. inscrita no CNPJ número 09.216.007/0001-10 (TEM Saúde), e por meio deste Regulamento e pelo Regulamento TEM estabelece os Termos e Condições de Uso do Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde e do Programa Proteção Vida e Saúde.

O Cliente está ciente que ao prosseguir com a utilização do Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde e do Programa Proteção Vida e Saúde, 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 PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE CONTEMPLA ACESSO A REDE TEM SAÚDE 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 PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE NÃO É SEGURO, NEM UM SEGURO SAÚDE OU PLANO DE SAÚDE, E NÃO OFERECE COBERTURA PARA INTERNAÇÃO, URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS OU CIRURGIAS.

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: titular do microseguro de vida emitido pela ASSURANT SEGURADORA S.A ,e seus dependentes (Cônjuge, filhos e enteados até 21 anos, pais e sogros).

Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde: cartão virtual emitido e fornecido pela TEM Saúde ao Titular para identificação dos Clientes e para sua participação no Programa Proteção Vida e Saúde, bem como para a utilização como meio de pagamento exclusivo dos Produtos e Serviços na Rede Credenciada e Referenciada TEM Saúde.

Canais de Comunicação do Cliente: refere-se ao Site, Whatsapp e a Central de Atendimento TEM Saúde.

Central de Atendimento TEM Saúde: central de atendimento telefônico da TEM Saúde para contato dos Clientes, por meio dos números 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades.

Dependentes: Cônjuge, filhos e enteados até 21 anos, pais e sogros.

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

1. Acesso organizado à Rede TEM Saúde, através da qual o Cliente poderá agendar consultas e exames médicos mediante o pagamento de valores diferenciados previamente ajustado;
2. Acesso aos CANAIS DE COMUNICAÇÃO;
3. Desconto em produtos e serviços oferecidos pelos parceiros comerciais da TEM Saúde.

Regulamento Proteção Vida e Saúde: significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site www.meutem.com.br/protECAovidaesaude.

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/protECAovidaesaude.

REGULAMENTO

PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

Rede TEM Saúde: pessoas físicas ou jurídicas prestadoras de serviços na área de saúde privada (Médicos, Consultórios, Clínicas, Laboratórios e etc), constituída e localizada no território nacional, habilitada e autorizada pela **TEM Saúde**, onde o **Cliente** poderá realizar transações, observados os termos e condições estabelecidos neste **Regulamento** e no **Regulamento TEM Saúde**.

Site: é o endereço eletrônico www.meutem.com.br/protECAoVIDaesAUde, onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do **Titular** e validar sua utilização do **Programa Proteção Vida e Saúde**.

Titular: é a pessoa física titular do microseguro de vida emitido **ASSURANT SEGURADORA S.A.**

2. SOBRE O PROGRAMA PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

2.1 **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** dá acesso ao **Programa Proteção Vida e Saúde** contendo os seguintes serviços:

- ❖ Acesso à Rede **TEM Saúde** para o agendamento e realização de consultas e exames médicos, em atendimento particular com preços diferenciados **para Titular e Dependentes**;
- ❖ Serviço de atendimento personalizado para agendamento das consultas e exames (**Titular e dependentes**);
- ❖ Telemedicina (**Titular e dependentes**);
- ❖ Descontos de no mínimo 30% em medicamentos (**Titular e dependentes**);
- ❖ Orientação Médica telefônica (**Titular e dependentes**);

2.2 Para utilização pelos **dependentes** dos serviços previstos neste Regulamento, os **dependentes** deverão utilizar o mesmo número do cartão do **Titular**, devendo **Titular** fazer o seu cadastramento no momento do agendamento do serviço a ser utilizado.

3. ATIVAÇÃO, UTILIZAÇÃO E CARGA/RECARGA DO CARTÃO VIRTUAL PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

ATIVAÇÃO

3.1 Para que o Cliente tenha acesso aos serviços do **Programa Proteção Vida e Saúde** deve realizar a ativação do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** no site www.meutem.com.br/protECAoVIDaesAUde ou na Central de Atendimento TEM.

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

1. Acessar o site www.meutem.com.br/protECAoVIDaesAUde.
2. Efetuar o login no site utilizando o número do CPF, e clicar no botão “AVANÇAR”
3. Preencher seu CELULAR, CPF 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 **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** seja ativado

REGULAMENTO

PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

3.3 Para realizar a ativação através da Central de Atendimento **TEM Saúde** o **Titular** deve entrar em contato por meio dos números 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades com CPF em mãos.

3.4 O **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

UTILIZAÇÃO

3.5 Com a adesão ao **Programa Proteção Vida e Saúde** e o **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** ativado, o **Cliente** poderá consultar a Rede TEM para agendamento de consultas e exames médicos em uma rede particulares pagando preços diferenciados por meio do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde**, utilizando da seguinte maneira:

- a) O **Cliente** deverá solicitar através do site, Central de Atendimento **TEM Saúde** o atendimento que deseja.
Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à **TEM Saúde** pelo whatsapp.
- b) Em até 2 (dois) dias úteis da solicitação o **Cliente** receberá do serviço de atendimento personalizado por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico o orçamento com até 3 (três) opções de atendimento para o serviço solicitado (as quantidades e opções de atendimento vão variar com a região em que o **Cliente** esteja localizado);
- c) O **Cliente** deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções oferecidas, e informar ao serviço de atendimento personalizado para que o agendamento seja realizado no prestador escolhido;
- d) O serviço de atendimento personalizado orientará ao **Cliente** sobre o valor, processo de atendimento junto ao prestador de serviço e prazo de carga/recarga do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde**;
- e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde**, com o(s) valor(es) do(s) serviço(s) em até 2 (dois) dias úteis antes da consulta e/ou exame agendado
- f) Ao comparecer na **Rede TEM Saúde** o **Cliente** deverá informar o número do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento

A aceitação do Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.

CARGA E RECARGA

3.6 O **Cliente** poderá efetuar a carga/recarga de seu **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** através dos **Canais de Comunicação do Cliente** utilizando cartão de crédito, boleto bancário ou depósito identificado.

3.7 **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).**

3.8 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 R\$ 20,00 (vinte reais).

3.9 Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde**, 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.**

3.10 Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o

REGULAMENTO

PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

pagamento foi realizado.

3.11 No caso de pagamento realizado via boleto ou depósito, o saldo será creditado em conta do **Titular** dentro de um prazo de 7 (sete) dias úteis.

3.12 O **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde**, 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 Proteção Vida e Saúde** 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.

4. SERVIÇOS

TELEMEDICINA FAMILIAR COM PAGAMENTO DA CONSULTA

TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL PARA TRATAMENTOS DE SINTOMAS/CONDIÇÕES CLÍNICAS DE MAIOR GRAVIDADE, COMO POR EXEMPLO HEMORRAGIAS, FRATURAS ÓSSEAS, INFARTOS, ANEURISMAS ENTRE OUTRAS ENFERMIDADES CONSIDERADAS GRAVES.

4.1 **Definição de Telemedicina:** Consultas realizadas a distância (por videoconferência), para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde e do bem-estar.

4.1.1 O **Cliente** será informado pelo médico acerca de todas as limitações inerentes ao uso da telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico durante a consulta.

4.1.2 É de responsabilidade do **Cliente** acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 5 (cinco) minutos de tolerância de atraso), com uma conexão estável de internet. A duração da consulta online não terá limite de horário, e durante o atendimento o **Cliente** poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico, tais como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas;

4.2 **Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde**.

4.3 **Retorno:** sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 dias da realiação da Consulta.

4.4 **Este serviço de Telemedicina estará disponível para o Cliente enquanto estiver permitido pela Agência Nacional de Saúde - ANS e/ou pelo Conselho Federal de Medicina - CFM;**

4.5 **TELEMEDICINA COM PAGAMENTO DA CONSULTA- Cliente arcará com o pagamento da Consulta, o valor será de acordo com a especialidade solicitada;**

4.6 As especialidades disponíveis para consulta na telemedicina com coparticipação são: Cardiologia, Cirurgia geral, Cirurgia plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Psicologia e Nutrição.

4.7 Para utilização do serviço de Telemedicina com pagamento da consulta o **Cliente** deverá:

REGULAMENTO

PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

1. entrar em contato com a **Central de Atendimento TEM** e solicitar o seu agendamento;
2. a **Central de Atendimento TEM** orientará o **Cliente** sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
3. **Cliente** deverá realizar uma carga/recarga no **Cartão TEM Saúde do Titular**
4. em até 2 (dois) dias úteis a partir da confirmação de saldo no **Cartão do Titular** o atendimento será realizado;
5. Após a confirmação de saldo, o **Titular** receberá via meios eletrônicos, as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento.
6. no dia do atendimento será realizado o débito no **Cartão TEM Saúde** no valor da Consulta para pagamento da Consulta;
7. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado;

4.8 Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do **Cliente** cancelar o atendimento anterior com até 24 (vinte e quatro) horas antes do horário agendado. O cancelamento e o reagendamento deverão ser solicitados via **Central de Atendimento TEM**. Caso o **Cliente** faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e haverá uma cobrança do valor da consulta, o que não o impede, porém, de agendar uma nova consulta

DESCONTO EM MEDICAMENTOS

4.9 Definição de Descontos em Medicamentos: é um serviço que oferece descontos em medicamentos classificado como “MEDICAMENTO” pela Anvisa

4.10 Carência: 2 (dois) dias úteis após a ativação do Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde.

4.11 O desconto será concedido nas farmácias cadastradas na Rede TEM, que podem ser consultadas por meio dos Canais de Comunicação do Cliente.

4.12 O desconto será de no mínimo 30% (trinta por cento) em qualquer item classificado como “MEDICAMENTO” pela Anvisa, dependendo do plano contratado.

4.13 O **Cliente** e seus **dependentes** deverão apresentar o **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** e/ou o CPF e data de nascimento do “**Titular**” no balcão da farmácia junto aos itens adquiridos para liberação do desconto através do convênio autorizador¹ (que vem a ser o autorizador que permitirá a concessão dos descontos nos medicamentos).

4.14 O desconto em medicamentos não é garantido em caso: (a) Do desconto negociado no balcão, dentro da alçada do balconista, além do desconto registrado no banco de dados do sistema da loja; (b) Das promessas de algumas lojas em cobrir o preço de farmácias concorrentes; (c) Dos descontos praticados em programas de fidelização da Indústria Farmacêutica; (d) Do preço dos medicamentos dentro do programa Farmácia Popular; (e) De descontos atrelados a produtos com bonificação (ex: leve 2 pague 1); (f) De descontos que estiverem sendo praticados no ponto de venda. Não será aplicado o desconto sobre: vitaminas, produtos hospitalares, oncológicos orais, produtos de nutrição, cosméticos, perfumaria, preservativos, soluções hospitalares e outras drogas orais voltadas a patologias raras e de alta complexidade.

¹ Verificar Autorizador impresso no cartão

REGULAMENTO

PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

ORIENTAÇÃO MÉDICA 24 HORAS

TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL.

4.15 **Definição de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas:** atendimento via telefone que recebe ligações de qualquer lugar do país, a qualquer horário do dia ou noite. O **Titular** é atendido por um profissional médico habilitado pelo Conselho Federal de Medicina na especialidade de Clínico Geral, que esclarece dúvidas, orienta em situações relacionadas à saúde e fornece orientações objetivas frente a situações de urgência e emergência.

4.16 A Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas é um serviço regulamentado e autorizado pelos órgãos competentes, conforme portaria 2.048, do Ministério da Saúde, na Resolução 1.974/2011 do Conselho Federal de Medicina, em que o médico especializado esclarece ao paciente suas dúvidas, sem realizar diagnóstico ou prescrição.

4.17 As Orientações em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas seguem mais de 100 (cem) protocolos técnicos elaborados pela equipe de médicos reguladores, baseados nos consensos atuais estabelecidos pelas sociedades médicas especializadas e na experiência do corpo clínico.

4.18 **Incluem-se no conceito de Orientação em Saúde 24 Horas:**

- Dúvidas relacionadas a doenças, tratamentos e seus sintomas;
- Dúvidas sobre medicações, dosagens e reações adversas;
- Dúvidas sobre a gravidez e orientações de cuidados para gestantes;
- Auxílio na leitura de receituários e pedidos de exames;
- Esclarecimento sobre cuidados básicos com filhos ou crianças;
- Orientações sobre qual especialidade procurar diante de um conjunto de sintomas;
- Informações sobre doenças crônicas como – diabetes, hipertensão e obesidade;
- Orientações de primeiros socorros em situações de urgência e emergência médica como: intoxicações, quedas, traumas e queimaduras.

4.19 **Excluem-se no conceito de Orientação em Saúde 24 Horas:**

- 1-Realização de consultas médicas;
- 2-2ª (segunda) opinião sobre diagnósticos médicos;
- 3-Prescrições de tratamentos e medicamentos;
- 4-Realização de diagnóstico de doenças;
- 5-Intervenções em tratamentos já estabelecidos ou alterações de condutas médicas.

4.20 **Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do cartão

4.21 **Como acionar este serviço:**

Para acionar o serviço de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas, o Cliente deve ligar gratuitamente de telefone fixo ou móvel, de qualquer local do país, no telefone 0800 941 5455, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. A identificação do Cliente será realizada por seu CPF ou número do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde**.

4.22 **Disposições gerais do serviço**

REGULAMENTO

PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

As ligações realizadas pelos Clientes para o serviço de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas são gravadas, identificadas e armazenadas por tempo indeterminado. A TEM respeita a privacidade de seus Clientes e garante não se utilizar de nenhum dado pessoal deles para meios diferentes aos de uso do serviço oferecido.

5. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

- 5.1. O **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** terá validade pelo prazo igual a vigência do microseguro.
- 5.2. A suspensão do **Programa Proteção Vida e Saúde** ou **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** poderá ocorrer quando:
 - inadimplência do **Titular** com o prêmio do microseguro contratado.
- 5.3. O cancelamento do **Programa Proteção Vida e Saúde** ou **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** poderá ocorrer quando:
 - ocorrer o cancelamento do microseguro
- 5.4. Em caso de suspensão ou cancelamento do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde**, qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.
- 5.5. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do **Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo **Programa Proteção Vida e Saúde** enquanto o referido cartão estiver vigente.
- 5.6. No caso de cancelamento ou suspensão do Cartão com saldo o **Titular** poderá pedir o resgate do saldo de acordo com o procedimento do item 3.9. deste regulamento

6. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

6.1. A **TEM Saúde** coleta todas as informações compartilhadas 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.

Nossa Política de Privacidade respeita e legislação vigente e encontra-se no site <http://www.meutem.com.br/protECAovidaesaude>

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Este Regulamento poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou da **M CARTOES - ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO LTDA** especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação dos serviços à legislação aplicável..
- 7.2. 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.
- 7.3. O Programa Proteção Vida e Saúde não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias.

REGULAMENTO

PROTEÇÃO VIDA E SAÚDE

7.4. A inobservância das condições descritas neste Regulamento pode implicar na suspensão ou cancelamento do Cartão Virtual Proteção Vida e Saúde do Cliente e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.

7.5. Este Regulamento está disponível para consulta no site <http://www.meutem.com.br/protECAovidaesaude>.

Programa Proteção Vida e Saúde administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10.