

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

O **Programa Vida Protegida Premiada** é um programa da MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A, inscrita no CNPJ sob nº 61.074.175/0001-38 administrado pela TEM Administradora de cartões S.A. (TEM Saúde), e por meio deste **Regulamento** e pelo **Regulamento TEM** estabelece os Termos e Condições de Uso do **Cartão SAÚDE** e do **Programa VIDA PROTEGIDA PREMIADA**.

O **Cliente** está ciente que ao prosseguir com a utilização do **Cartão SAÚDE** e do **Programa VIDA PROTEGIDA PREMIADA**, 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 VIDA PROTEGIDA PREMIADA 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 VIDA PROTEGIDA PREMIADA NÃO É SEGURO, NEM UM SEGURO SAÚDE OU PLANO DE SAÚDE, E NÃO OFERECE COBERTURA PARA INTERNAÇÃO, URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS OU CIRURGIAS.

A TEM SE RESERVA O DIREITO DE REALIZAR CAMPANHAS PROMOCIONAIS, COM O VALOR FIXO DE CONSULTAS PARA UMA OU TODAS AS ESPECIALIDADES DURANTE O PERÍODO PROMOCIONAL. AS CAMPANHAS PROMOCIONAIS PODEM TERMINAR OU SEREM SUSPENSAS A CRITÉRIO DA TEM A QUALQUER TEMPO.

EM TERAPIAS, O VALOR FIXO PROMOCIONAL SERÁ VÁLIDO APENAS PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO. PARA AS DEMAIS SESSÕES DE TERAPIA FICA DEFINIDO A OFERTA DE UM PERCENTUAL DE DESCONTO CONFORME ACORDO COM CADA PRESTADOR DE SERVIÇO.

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 **Cartão SAÚDE** e seus dependentes (cônjuge, filhos, enteados, pais e sogros).

Cartão: cartão virtual **SAÚDE** emitido e fornecido pela **TEM Saúde** ao **Titular** para identificação dos **Clientes** e para sua participação no **Programa VIDA PROTEGIDA PREMIADA**, 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 à **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 **0800 836 7333** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **400 1646** para demais localidades.

Dependentes: (cônjuge, filhos, enteados, pais e sogros).

PET - Animal Doméstico - significa animal de estimação que reside junto ao Titular, limitado a cães e gatos. Não são considerados animais domésticos àqueles destinados a competições e os silvestres

Programa: VIDA PROTEGIDA PREMIADA o conjunto de serviços e de benefícios oferecidos pela **TEM Saúde** para o Titular e seus dependentes e seu Pet

Regulamento: significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos **Clientes** no site www.vppcasasbahia.com.br.

Site: é o endereço eletrônico www.vppcasasbahia.com.br, onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do **Titular** e validar sua utilização do **VIDA PROTEGIDA PREMIADA**.

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

Titular: é a pessoa física responsável pela compra do seguro.

2. SOBRE O PROGRAMA

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

- ❖ Acesso à Rede **TEM Saúde** para o agendamento e realização de consultas médicas e odontológicas e exames médicos, em atendimento particular com preços diferenciados - **Familiar**;
- ❖ Serviço de atendimento personalizado para agendamento das consultas e exames - **Familiar**;
- ❖ Telemedicina – **Familiar**;
- ❖ Telemedicina por Pronto Atendimento – **Familiar**;
- ❖ Orientação Médica telefônica – **Individual**;
- ❖ Desconto em Medicamento – **Individual**;
- ❖ Subsídio em Medicamentos – **Titular ou Dependentes ou PET**;
- ❖ Assistência Pet – **Individual**;

2.2. Para utilização dos serviços previstos neste Regulamento pelos **dependentes**, 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 PARA O PROGRAMA

3.1. ATIVAÇÃO

- 3.1.1. Para que o **Cliente** tenha acesso aos serviços do **Programa** deve realizar a ativação do **Cartão** no site www.vppcasasbahia.com.br ou no app da TEM ou na Central de Atendimento.
- 3.1.2. Para realizar a ativação através do site o Titular deve:
1. Acessar o site www.vppcasasbahia.com.br;
 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** seja ativado.
- 3.1.3. Para realizar a ativação diretamente pelo **App da TEM**, o Titular deve:
1. Baixar o aplicativo **TEM Saúde Digital**;
 2. Informar o número do seu CPF e clicar no botão “AVANÇAR”;
 3. Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro;
 4. Cadastrar uma senha de acesso e clicar no botão “AVANÇAR”;
 5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o **Cartão** seja ativado.
- 3.1.4. Para realizar a ativação através da **Central de Atendimento** o **Titular** deve entrar em contato por meio dos números **4000 1646** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 836 7333** para demais localidades com CPF em mãos.
- 3.1.5. O **Cartão** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

3.2. UTILIZAÇÃO

- 3.2.1. Com a adesão ao **Programa** e o **Cartão** ativado, o **Cliente** poderá consultar a **Rede TEM** para agendamento de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos em uma rede particular pagando preços diferenciados por meio do **Cartão**, utilizando da seguinte maneira:
- a) O **Cliente** deverá solicitar através do site, **Central de Atendimento** o atendimento que deseja.
Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à **TEM Saúde** pelo WhatsApp;
 - b) Em até 3 (três) dias úteis da solicitação o **Cliente** receberá do serviço de atendimento personalizado por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico, com 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**;
 - e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão**, 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** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento.

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

3.3. CARGA E RECARGA

- 3.3.1. O **Cliente** poderá efetuar a carga/recarga de seu **Cartão Virtual** 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**, que foram creditados, deverá entrar em contato com a **Central de Atendimento**. **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

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

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

- 3.3.7. O **Cartão Virtual**, 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** 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.
- 3.3.8. O **bônus eventualmente creditado pela TEM Saúde** deverá ser utilizado exclusivamente na rede credenciada e referenciada da TEM, no prazo de até 30 (trinta) dias. O valor não é passível de saque e, em caso de cancelamento do cartão sem a utilização do crédito, este será automaticamente cancelado.

4. SERVIÇOS

4.1. TELEMEDICINA

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.

- 4.1.1. **Definição de Telemedicina:** Consultas realizadas a distância (por videoconferência), para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade com sintomas leves e comuns, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde e do bem-estar.
- 4.1.2. 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.
- 4.1.3. É de responsabilidade do **Cliente** acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 2 (dois) 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 ao **Cliente** poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico, tais como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas;
- 4.1.4. **Carência:** 48 horas após a adesão do **Cartão Virtual**.
- 4.1.5. **Retorno:** sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 dias da realização da consulta.
- 4.1.6. **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;**
- 4.1.7. **TELEMEDICINA COM CARGA/RECARGA - Cliente arcará com o pagamento da Consulta, o valor será de acordo com a especialidade solicitada**
- 4.1.7.1. As especialidades disponíveis para consulta na telemedicina com coparticipação são: Clínico Geral, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Imunologista, Obstetrícia, Mastologia, Médico da família, Nefrologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia,

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Psicologia e Nutrição.

4.1.7.2. Para utilização do serviço de Telemedicina com Carga/Recarga o **Cliente** deverá:

1. entrar em contato com a **Central de Atendimento** e solicitar o seu agendamento;
2. A **Central de Atendimento** orientará o **Cliente** sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
3. **Cliente** deverá realizar uma carga/recarga no **Cartão do Titular**
4. Em até 3 (três) 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** 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;
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**. 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

4.1.8. TELEMEDICINA PRONTO ATENDIMENTO – CLÍNICO GERAL: Cliente arcará com o pagamento da consulta e pode utilizar 24 horas por dia.

4.1.8.1. Para utilização do serviço de Telemedicina Pronto atendimento com **Clínico Geral**:

1. O serviço estará disponível no App e Área Logada da TEM associado ao menu “**Consulta por vídeo 24 horas**”;
2. Nesta etapa o **Cliente** escolhe o paciente que fará a consulta;
3. O direcionamento após a escolha para página com instruções para melhor utilização do serviço e com um botão de direciona para iniciar a busca por um médico, onde o Cliente entra na fila de espera para o atendimento;
4. Quando chegar a hora do atendimento, o **Cliente** vai receber por e-mail ou SMS o link para entrar na chamada.

5. SUBSÍDIO EM MEDICAMENTOS

5.1. Definição de Subsídio em Medicamentos - serviço pelo qual o Cliente terá direito a ter seus gastos ou os gastos com o Pet do Titular com medicamentos subsidiados pela TEM Saúde.

5.1.1. **Carência:** 48 horas após a adesão do Cartão Virtual.

5.1.2. A TEM garante o subsídio de medicamentos, cobrindo os valores despendidos pelo Cliente com a aquisição de medicamentos prescritos mediante receita médica, bem como os gastos realizados pelo Titular com medicamentos destinados ao seu Pet, desde que prescritos por profissional veterinário devidamente habilitado.

5.1.3. Os medicamentos adquiridos devem ser considerados pela ANVISA com classe terapêutica de MEDICAMENTO, para uso específico em decorrência de tratamento, podendo ser tarjados

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

genéricos, similares, e referência constantes na listagem ABCFarma, comercializados em redes de farmácias e drogarias.

- 5.1.4. Os valores que forem gastos com medicamentos receitados por um médico ou dentista ou veterinário, serão subsidiados pela TEM no limite de R\$ 100,00 por mês limitado a 3 (três) utilizações ao ano e não a cumulativos, ou seja, caso o valor utilizado em um ou mais acionamentos seja inferior ao total disponível, o saldo restante não será acumulado para acionamentos futuros, sendo automaticamente desconsiderado após cada utilização.
- 5.1.5. O limite é compartilhado é único destinados ao Cliente e ao Pet do Titular.

5.2. Para solicitar o subsídio em medicamentos:

- 5.2.1. O Cliente deverá entrar em contato com o enviar através do WhatsApp (11) 5108.1743.
- 5.2.2. Será enviado um link individual de acordo com o valor informado, respeitando o limite de R\$ 100,00 (cem reais), para que seja utilizado para pagamento do estabelecimento que a compra está sendo feita.
- 5.2.3. O link terá validade de 15 dias corridos a partir da data de envio. Após esse prazo, o link expirará automaticamente.

6. ASSISTÊNCIA PET

Definição: O Programa Assistência Pet é conjunto de serviços voltados ao bem-estar e à saúde de animais de estimação do Titular.

Para ter direito ao serviço de Assistência Pet, deve considerar-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos. Não são considerados animais domésticos àqueles destinados a competições e os silvestres.

Abrangência: todo território nacional. O acesso da Assistência Pet será concedido exclusivamente de acordo com as condições, assistências, limites, cobertura e abrangência definidos neste Regulamento, não sendo devido qualquer serviço não incluído expressamente neste Regulamento.

Elegibilidade: 1 (um) pet residente junto com o Titular. assistência individual (1 pet por programa).

Carência: 30 (trinta dias) para telemedicina Pet e 48h demais serviços da data da adesão do seguro.

Reembolso: Limite de 1 reembolso mensal por local de atendimento na mesma especialidade.

O Programa de Assistência Pet contempla os seguintes serviços: No serviço de Assistência Pet, abrangerá as seguintes abordagens;

6.1. **Funeral:** consiste na prestação de serviços relacionados ao falecimento do animal de estimação do Titular

- Horário de atendimento: 24 horas.

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

- Limite: 1 (um) acionamento por ano até R\$ 500,00 (quinhentos reais)
 - Exclusões: Custos e acionamentos acima dos limites estabelecidos acima;
 - Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento.
- 6.2. **Consulta Veterinária Emergencial:** Atendimento prestado por profissional veterinário, destinado a tratar situações imprevistas que representem risco imediato à vida ou à saúde do Pet (acidente ou doença súbita). O Pet terá direito a 1 (uma) consulta veterinária emergencial, além dos exames e a aplicação de medicamentos necessários para o PET do Titular.
- Horário de atendimento: 24 horas.
 - Limite: 3 (três) acionamentos por ano no valor de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) cada.
 - Exclusões: Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
 - Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento.
- 6.3. **Envio de Ração:** serviço de entrega de alimentos para PET do Titular. O custo da ração é de responsabilidade do Titular e deverá ser paga diretamente ao estabelecimento que realizar a venda e a entrega da ração.
- Horário de atendimento: 24 horas.
 - Limite: 3 (três) acionamentos por ano no valor de R\$ 90,00 (noventa reais) cada
- Exclusões;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
 - Exclusões: Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento do prestador;
 - Custo da Ração.
- 6.4. **Transporte emergencial:** serviço de remoção e transporte imediato do Pet do Titular em consequência de acidente ou doença súbita para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo Titular, desde que o Titular não tenha condições físicas ou psicológicas de fazê-lo.
- Horário de atendimento: 24 horas.
 - Limite: 3 (três) acionamentos por ano no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) cada
 - Exclusões: Estão excluídos os serviços solicitados realizados pelo Titular sem prévio consentimento da central de atendimento do prestador;
 - Excluem-se deste serviço despesas com partos, próteses, gravidez, fisioterapia e tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento.
- 6.5. **Transporte (ida e volta) e Hospedagem em caso de Lesão ou Doença do Titular:** serviço que contempla o transporte do PET do Titular, em percurso de ida e volta, até umas clínicas veterinárias, banho e tosa ou outro destino. Em caso de lesão ou doença do Titular, que o impeça de cuidar do seu pet, será disponibilizada estadia e transporte (ida e volta) até um hotel para animais, mais próximo do local do evento. Em situações de necessidade de um número

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

maior de estadias, as despesas que excederem o limite contratado serão de responsabilidade do Titular, juntamente com qualquer medicamento, curativo, ração e despesas extras. Para a realização desse serviço, o animal assistido deverá estar devidamente vacinado e possuir a carteira de saúde para comprovar a sua regularidade. A TEM Saúde não se responsabilizará pela recusa do animal na prestação desse serviço.

- Evento: Emergência com o imóvel do Titular ou com o Titular que impossibilite ficar com o animal
- Horário de atendimento: 24 horas
- Limite: 3 (três) acionamentos por ano.
- Limite para Transporte: até R\$ 200,00 por evento.
- Limite para Hospedagem: até R\$ 500,00 por evento.
 - Exclusões: Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
 - Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento.

6.6. Hospedagem em caso de Lesão ou Doença do Titula sem leva e Traz: Despesas com hospedagem do animal doméstico, em estabelecimento mais próximo e adequado, em consequência de acidente ou doença do Titular, impossibilitando de cuidar de seu animal.

- Horário de atendimento: 24 horas
- Limite: 3 (três) acionamentos por ano até R\$ 500,00 (quinhentos reais) cada.
 - Exclusões: Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
 - Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento do prestador.

6.7. Telemedicina PET - Consulta por Telemedicina pet (sem custo na utilização): Consultas realizadas a distância (por videoconferência) com veterinários, para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e promoção da saúde pet. O CLIENTE é informado pelo médico acerca de todas as limitações inerentes ao uso da telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico no pet durante a consulta.

6.8. Rede TEM Pet de consultas veterinárias com desconto através de reembolso: É uma assistência veterinária que oferece acesso a uma rede credenciada com diversos serviços para garantir a saúde e o bem-estar do seu pet. Com cobertura para consultas, exames no modelo de reembolso conforme tabela abaixo.

- Faixa de preço da consulta
 - Até R\$ 120,00 → Reembolso de R\$ 65,00
 - De R\$ 120,01 até R\$ 180,00 → Reembolso de R\$ 90,00
 - De R\$ 180,01 até R\$ 250,00 → Reembolso de R\$ 120,00
 - De R\$ 250,01 até R\$ 400,00 → Reembolso de R\$ 160,00
 - De R\$ 400,01 até R\$ 600,00 → Reembolso de R\$ 180,00
 - De R\$ 601,00 até R\$ 800,00 → Reembolso de R\$ 200,00
 - De R\$ 801,00 até R\$ 1.000,00 → Reembolso de R\$ 220,00
 - Acima de R\$ 1.000,00 → Reembolso de R\$ 240,00

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

- Atendimentos com valor de até R\$65,00 serão reembolsados integralmente;
- Limite de 1 reembolso mensal por local de atendimento na mesma especialidade.

6.9. **Agendamento de consultas:** O Titular poderá utilizar a Central de Atendimento, sempre que necessário, para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

6.10. **Informações sobre Vacinas:** O Titular poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para se informar sobre: 1) as vacinas necessárias ao seu PET; 2) época de aplicação 3) locais e datas de vacinações públicas.

6.11. **Aplicação de Vacinas:** o Titular poderá utilizar, sempre que necessário, a Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação. Observação: O custo da vacina é de responsabilidade do Titular.

6.12. **Informação sobre Raças:** O Titular poderá utilizar a Central de Atendimento, sempre que deseje, para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

6.13. **Informação sobre Venda de Filhotes:** O Titular poderá, sempre que necessário, utilizar a Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

6.14. **Indicação de Banho e Tosa:** O Titular poderá utilizar, sempre que necessário, a Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

6.15. **Informações Gerais:** O Titular poderá utilizar, sempre que necessário, a Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

6.16. **Agendamento de Leva e Traz:** O Titular poderá, sempre que necessário, utilizar a Central de Atendimento para contratar o serviço de leva e traz do seu PET até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel).

- Observação: O custo do serviço de leva e traz é de responsabilidade do Titular. O usuário deverá agendar o serviço de leva e traz com 24 horas de antecedência.

6.2. UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ASSISTÊNCIA PET

1. Para utilização do serviço, o Titular deverá;

- Entrar em contato com a **Central de Atendimento** no número **0800 836 7333** para capitais e regiões metropolitanas e 4000 1646 para demais localidades;
- Informar o CPF do Titular para confirmação do cadastro;
- A **Central de Atendimento** orientará o **Cliente Titular** sobre o processo de acionamento de cada atendimento da Assistência Pet;
- A **Central de Atendimento** irá informar o Cliente a data e local de atendimento do serviço solicitado.

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

7. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA

- 7.1. O **Cartão Virtual** terá validade enquanto o titular for cliente ativo **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**
- 7.2. A suspensão do **Programa** Assistência Pet ou **Cartão Virtual Saúde** poderá ocorrer quando o **Titular** fica mais de 90 (noventa) dias inadimplente.
- 7.3. O cancelamento do Programa Assistência Pet ou Cartão Virtual Saúde poderá ocorrer quando:
1. Em caso de o Titular ficar mais de 90 (noventa) dias inadimplente.
 2. Por solicitação do Titular.
- 7.4. A **TEM** se reserva o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, consequentemente, o **Cartão Virtual** perderá a validade.
- 7.5. Em caso de suspensão ou cancelamento do Cartão Virtual, qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.
- 7.6. O Cliente apenas poderá fazer uso do Cartão Virtual e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa enquanto o referido cartão estiver vigente.
- 7.7. No caso de existência de saldo no Cartão Virtual suspenso ou cancelado o Titular poderá pedir o resgate do saldo a qualquer momento. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.
- 7.8. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.
- 7.9. 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.

8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 8.1. 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.
- 8.2. A **TEM Saúde** coleta dados pessoais, cuja finalidade precípua é realizar o cadastro para a posterior cumprimento de contrato estabelecido entre o titular de dados e os parceiros de Benefícios da TEM Saúde, podendo incluir outras finalidades como o melhoramento do produto, tendo como exemplo estudo sobre qual tipo de especialista médico é mais necessário em determinada região, Marketing e cumprimento de política interna da TEM Saúde em promover o engajamento dos Titulares/Clientes nos cuidados da Saúde e Prevenção.
- 8.3. Ao contratar e operar nossos serviços, o Titular/Cliente declara ciência e autoriza o tratamento de dados dispensado pela TEM.
- 8.4. Nossa Política de Privacidade respeita a legislação vigente e encontra-se no site www.temsaude.com

REGULAMENTO

VIDA PROTEGIDA PREMIADA

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 9.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou da CASAS BAHIA MAPHRE, 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.
- 9.2. Na hipótese em que qualquer estipulação ou disposição do presente **Regulamento** venha a ser declarada nula ou não aplicável, tal nulidade ou inexequibilidade não afetará o restante do **Regulamento** que permanecerá em pleno vigor e eficácia.
- 9.3. **O Programa VIDA PROTEGIDA PREMIADA não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão SAÚDE como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.**
- 9.4. A inobservância das condições descritas neste **Regulamento** pode implicar na suspensão ou cancelamento do **Cartão Saúde** do **Cliente** e, consequentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.
- 9.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site <https://www.temsaude.com.br/politica-de-privacidade.html>.

Programa VIDA PROTEGIDA PREMIADA administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10. O serviço de Telemedicina é garantido pela CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A. inscrita no CNPJ sob o nº 27.092.748/0001-18. O serviço de VIDA PROTEGIDA PREMIADA pela FÁCIL ASSIST SERVIÇOS E ASSISTÊNCIA 24 HORAS LTDA EPP, inscrita no CNPJ 13.349.528/0001-12. O serviço de subsídio em medicamentos é garantido pela TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10.