

## REGULAMENTO

### IGS – ASSISTÊNCIA

O **Programa Conta Saúde** é um programa da **IGS** (Integral Group Solutions – IGS), inscrita no CNPJ sob nº 32.020.396/0001-25 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 CONTA SAÚDE** e do **Programa Conta Saúde**.

O **Cliente** está ciente que ao prosseguir com a utilização do **Cartão CONTA SAÚDE** e do **Programa Conta 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 CONTA 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 CONTA 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 **Cartão CONTA SAÚDE** e seus dependentes (MARIDO, ESPOSA E FILHOS (ATÉ 21 ANOS)).

**Cartão CONTA SAÚDE :** cartão virtual emitido e fornecido pela **TEM Saúde** ao **Titular** para identificação dos **Clientes** e para sua participação no **Programa CONTA 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 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 **4765-7799** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 721 3855** para demais localidades.

**Dependentes:** (MARIDO, ESPOSA E FILHOS (ATÉ 21 ANOS)).

**Programa CONTA 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 médicas e odontológicas e exames 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 CONTA SAÚDE :** significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos **Clientes** no site [www.meutem.com.br/igs](http://www.meutem.com.br/igs)

**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/igs](http://www.meutem.com.br/igs)

**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**.

## REGULAMENTO

### IGS – ASSISTÊNCIA

**Site:** é o endereço eletrônico [www.meutem.com.br/igs](http://www.meutem.com.br/igs), onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do **Titular** e validar sua utilização do **CONTA SAÚDE**.

**Titular:** é a pessoa física que realizar a contratação junto ao parceiro

#### **SOBRE O PROGRAMA CONTA SAÚDE**

2.1 **Cartão CONTA SAÚDE** dá acesso ao **Programa CONTA SAÚDE** 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 (**Titular e dependentes**);
- ❖ Serviço de atendimento personalizado para agendamento das consultas e exames (**Titular e dependentes**);
- ❖ Telemedicina (**Titular e dependentes**)
- ❖ Desconto em medicamento (mínimo garantido de 20%) \*
- ❖ Subsídio em Medicamento - INDIVIDUAL (3 utilizações de até R\$100,00 no ano ou 2% de frequência por ano) \*

(\*conforme plano contratado)

1,3 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.

#### **2. ATIVAÇÃO, UTILIZAÇÃO E CARGA/RECARGA DO CARTÃO VIRTUAL CONTA SAÚDE**

##### ATIVAÇÃO

2.1. Para que o **Cliente** tenha acesso aos serviços do **Programa CONTA SAÚDE** deve realizar a ativação do **Cartão CONTA SAÚDE** no site [www.meutem.com.br/igs](http://www.meutem.com.br/igs) 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/igs](http://www.meutem.com.br/igs).
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 CONTA SAÚDE** seja ativado.

3.2 Para realizar a ativação através da Central de Atendimento **TEM Saúde** o **Titular** deve entrar em contato por meio dos números **4765-7799** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 721 3855** para demais localidades com CPF em mãos.

3.3 O **Cartão CONTA SAÚDE** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

## REGULAMENTO

### IGS – ASSISTÊNCIA

#### UTILIZAÇÃO

3.4 Com a adesão ao **Programa CONTA SAÚDE** e o **Cartão CONTA SAÚDE** ativado, o **Cliente** poderá consultar a **Rede TEM** para agendamento de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos em uma rede particulares pagando preços diferenciados por meio do **Cartão CONTA 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 CONTA SAÚDE**;
- e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão CONTA 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 CONTA SAÚDE** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento

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

#### CARGA E RECARGA

3.5 O **Cliente** poderá efetuar a carga/recarga de seu **Cartão Virtual CONTA SAÚDE** através dos **Canais de Comunicação do Cliente** utilizando cartão de crédito, boleto bancário ou depósito identificado.

3.6 **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).**

3.7 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.

3.8 Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão Virtual CONTA 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.**

3.9 Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.

3.10 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.

3.11 O **Cartão Virtual CONTA 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 CONTA 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

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** CONTA 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 SEM CARGA/RECARGA:** Cliente não arcará com o pagamento da Consulta que será na especialidade Clínico Geral.

4.4.1 Para utilização do serviço de Telemedicina sem Carga/Recarga o **Cliente** deverá:

- 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- 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;
- 4- O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado;

4.6 Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do **Cliente** cancelar o atendimento 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

## REGULAMENTO

### IGS – ASSISTÊNCIA

e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e após a terceira falta o serviço não estará mais disponível. Cada **Cliente** terá o direito a 3 (três) faltas.

#### DESCONTO EM MEDICAMENTOS

4.7 **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos classificados como “MEDICAMENTO” pela Anvisa

4.8 **Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do **Cartão CONTA SAÚDE** .

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

4.10 O desconto será de no mínimo 20% (vinte por cento) em qualquer item classificado como “MEDICAMENTO” pela Anvisa.

4.11 O **Cliente** deverá apresentar o **Cartão CONTA 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 autorizador<sup>2</sup> (que vem a ser o autorizador que permitirá a concessão dos descontos nos medicamentos).

4.12 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.

#### SUBSÍDIO MEDICAMENTOS

4.2 **Definição de Subsídio em Medicamentos:** serviço pelo qual o **Títular** terá direito a ter seus gastos com medicamentos subsidiados pela TEM. .

4.3 **Carência:** 2 (dois) dias úteis a partir da ativação do **Cartão Você Bem Saúde**

4.4 A TEM garante o subsídio em medicamento para os gastos efetuados pelo **Titular**, que tenha passado por um consulta médica ou odontológica na Rede TEM Saúde e realizado o pagamento da consulta com o **Cartão Você Bem Saúde**.

4.5 Os medicamentos adquiridos devem ser considerados pela ANVISA com classe terapêutica de MEDICAMENTO, para uso específico em decorrência de tratamento médico e/ou odontológico.

4.6 Os valores que forem gastos com medicamentos receitados por um médico ou dentista da Rede TEM, serão subsidiados pela TEM no limite de 3 eventos no valor de R\$ 100,00 (cem reais) cada, sendo coberto apenas 1 (um) por mês. Para que o **Titular** tenha direito deve cumprir os seguintes requisitos:

- 1- O **Titular** necessariamente deve ter sido atendido por médico ou dentista da Rede TEM e ter tido prescrição médica e/ou odontológica dos medicamentos por esse médico ou dentista;
- 2- Pagamento da Consulta ser realizado com o **Cartão Você Bem Saúde**

---

<sup>3</sup> Verificar Autorizador impresso no cartão

## REGULAMENTO

### IGS – ASSISTÊNCIA

- 4.6.1 Caso o valor da compra do(s) medicamento(s) prescrito(s) tenha(m) valor inferior à R\$ 100,00 (cem reais), é considerado como utilização de 1 evento no valor de R\$ 100 (cem reais) e a diferença não poderá ser usada em outra data ou cumulada com outro evento.
- 4.6.2 Caso o valor da compra do(s) medicamento(s) prescrito(s) tenha(m) valor superior à R\$ 100,00 (cem reais), o **Títular** não poderá utilizar 2 eventos na mesma compra, devendo realizar o pagamento da diferença.
- 4.6.3 O **Títular** só poderá utilizar 1 (um) evento por mês

4.7 Para solicitar o subsídio em medicamentos

1- O **Títular** deverá entrar em contato com a Central de Atendimento TEM Saúde ( Concierge ) e solicitar o serviço;

2 – O **Títular** deverá informar que houve prescrição médica e deseja utilizar o serviço de subsídio em medicamento;

3 – Central de Atendimento da TEM Saúde conferirá que o **Títular** tem direito ao serviço;

4- **Títular** deverá enviar para a TEM Saúde a cópia da prescrição médica ou odontológica via whatsapp pelo número (11) 97288-3501;

3- Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis da solicitação o **Títular** receberá do serviço de atendimento personalizado ( Concierge ), por e-mail, ou WhatsApp voucher com validade de 15 (quinze) dias corridos para utilização.

4- O **Títular** deverá comparecer na farmácia indicada munido do voucher, identificar-se como parte do programa “Epharma” e realizar a compra do medicamento com o auxílio do subsídio.

5- O valor de R\$ 100,00 (cem reais) será descontado da compra do(s) medicamento(s) receitado(s) quando do pagamento, caso o valor do medicamento seja inferior aos R\$ 100,00 (cem reais) o **Títular** não poderá utilizar o saldo, sendo superior o titular deverá realizar o pagamento da diferença.

## 5. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA CONTA SAÚDE

5.1. O **Cartão Virtual CONTA SAÚDE** terá validade enquanto o cliente se manter ativo na IGS.

5.2. A suspensão do **Programa Conta Saúde** ou **Cartão Virtual CONTA SAÚDE** poderá ocorrer quando:

Deixar de efetuar os pagamentos no parceiro

5.3. O cancelamento do **Programa Conta Saúde** ou **Cartão Virtual CONTA SAÚDE** poderá ocorrer quando:

O cliente cancelar com o parceiro.

5.4. A TEM se reserva o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o **Cartão Virtual CONTA SAÚDE** perderá a validade.

5.5. Em caso de suspensão ou cancelamento do **Cartão Virtual CONTA SAÚDE**, qualquer dos

## REGULAMENTO

### IGS – ASSISTÊNCIA

agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.

5.6. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do Cartão Virtual **CONTA SAÚDE** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa Conta Saúde enquanto o referido cartão estiver vigente.

5.7. No caso de existência de saldo no Cartão Virtual **CONTA SAÚDE** 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.

5.8. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.

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

5.10.

### 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 a legislação vigente e encontra-se no site [www.meutem.com.br/igs](http://www.meutem.com.br/igs)

### 7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou da **IGS ASSISTÊNCIAS** 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.

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 Conta Saúde não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão CONTA SAÚDE como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.**

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

7.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site [www.meutem.com.br/igs](http://www.meutem.com.br/igs).

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