

REGULAMENTO

TEM Saúde

O **Programa TEM Saúde** é um programa de acesso à Saúde da **ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A. (ZURICH)**, inscrita no CNPJ sob nº 17.197.385/0001-21 administrado pela TEM Administradora de cartões S.A. (TEM Saúde), e por meio deste **Regulamento** que estabelece os Termos e Condições de Uso do **Cartão TEM Saúde** e do **Programa TEM Saúde**.

O **Cliente** está ciente que ao prosseguir com a utilização do **Cartão TEM Saúde** e do **Programa TEM 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 TEM SAÚDE CONTEMPLA ACESSO A REDE TEM SAÚDE DE CONSULTAS MÉDICAS ATRAVÉS DE DO SERVIÇO DE TELEMEDICINA.

O PROGRAMA TEM 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:

Titular: Pessoa Física que tenha adquirido Seguro Zurich

Cliente: Titular.

Programa TEM 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 virtual (Telemedicina) gratuitamente;
2. Acesso aos CANAIS DE COMUNICAÇÃO;

Cartão TEM Saúde: cartão virtual emitido e fornecido pela **TEM Saúde** ao **Titular** para identificação dos **Clientes** e para sua participação no **Programa 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 **4000 1640** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 836 88 36** para demais localidades.

Regulamento TEM Saúde: significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos **Clientes** no site www.meutem.com.br/zurich.

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

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

REGULAMENTO

TEM Saúde

2. SOBRE O PROGRAMA TEM SAÚDE

2.1 **Programa TEM Saúde:** Contempla: i) o serviço de **Telemedicina Pronto Atendimento** e sem custo para o cliente, com Consultas realizadas a distância (por videoconferência) por clínico geral, através da área logada do **Cliente** sem necessidade de agendamento prévio, funciona 24hs por dia, sete dias na semana; ii) serviço de e **Telemedicina com Clínico Geral** consultas médicas realizadas a distância (por videoconferência) sem custo para o cliente com a necessidade de Agendamento prévio;

2.1.1. As Consultas de Telemedicina com Clínico Geral devem ser agendadas pela **Central de Atendimento TEM Saúde** de segunda à sexta (exceto feriados nacionais) de 7:00 (sete) horas às 19:00 (dezenove) horas e com consultas realizadas de segunda à sexta (exceto feriados nacionais) de 7:00 (sete) horas às 19:00 (dezenove) horas.

2.2 **Cartão TEM Saúde** dá acesso ao **Programa TEM Saúde** contendo os seguintes serviços:

- ❖ Cartão TEM Saúde;
- ❖ Telemedicina Individual (**Titular**) Pronto Atendimento e com Clínico Geral

3. ATIVAÇÃO DO CARTÃO TEM SAÚDE

3.1. Para que o **Titular** tenha acesso ao serviço de Telemedicina do **Programa TEM Saúde** deve realizar a ativação do **Cartão TEM Saúde** no site www.meutem.com.br/zurich 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/zurich;
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 TEM Saúde** seja ativado.

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 TEM Saúde** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

4 SERVIÇOS E UTILIZAÇÃO

TELEMEDICINA

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

REGULAMENTO

TEM Saúde

uso da telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico durante a consulta.

4.1.2 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.

4.2 **Serviço de Telemedicina com Clínico Geral do Programa TEM Saúde:** Consultas realizadas a distância (por videoconferência) com agendamento prévio pela **Central de Atendimento TEM Saúde**.

4.3 **TELEMEDICINA SEM CARGA/RECARGA - Não haverá custo para o Cliente**

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

1. entrar em contato com a **Central de Atendimento TEM Saúde**, por meio dos números 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades, e solicitar o seu agendamento;
2. a **Central de Atendimento TEM Saúde** orientará o **Cliente** sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
3. em até 48 (quarenta e oito) horas úteis a partir da solicitação do **Titular** o atendimento será realizado;
4. O **Titular** receberá via e-mail e/ou mensagem via whatsapp, as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento.
5. O link de acesso ao atendimento será enviado via SMS e/ou e-mail do o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado;

4.5 Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do **Cliente** cancelar o atendimento com até 6 (seis) horas antes do horário agendado. O cancelamento e o reagendamento deverão ser solicitados via **Central de Atendimento TEM Saúde**.

4.4. É de responsabilidade do **Cliente** acessar a plataforma, 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.

4.5. **Retorno:** sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 (quinze) à 30 (trinta) dias da realização da Consulta.

4.6 **Serviço de Telemedicina por Pronto Atendimento do Programa TEM Saúde:** Consultas realizadas a distância (por videoconferência) em pronto atendimento 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Sem a necessidade de agendamento prévio. **As Consultas serão na especialidade Clínico Geral sem custo para o Cliente.**

4.7 **Utilização:** Para utilização do serviço de Telemedicina o **Cliente** deverá: já ter ativado seu **Cartão TEM Saúde** e seguir os seguintes passos :

REGULAMENTO

TEM Saúde

- 1- acessar área logada no site www.meutem.com.br/zurich e clicar no ícone Pronto Atendimento;
 - 2- Será direcionado para uma página de Boa Vindas, onde deverá clicar no ícone Atendimento imediato;
 - 3- Será solicitada uma confirmação de Atendimento imediato com o Clínico Geral;
 - 4- Em seguida será direcionado para uma tela preenchimento opcional, onde poderá informar os sintomas e enviar exames que já tenha realizado;
 - 5- Receberá informações de como seu equipamento eletrônico deverá estar configurado para conseguir ser atendido;
 - 6- Quando chegar a sua vez de ser atendido, receberá um aviso na Tela e um SMS com o link de atendimento;
 - 7- Para iniciar o Atendimento deverá clicar no ícone Iniciar Consulta na tela, ou clicar no link que recebeu por SMS, que será direcionado para a Consulta com o Médico;
 - 8- Caso **necessário**, receberá a prescrição médica, solicitação de exame e/ou atestado de afastamento por SMS e e-mail.
- 4.6. É de responsabilidade do **Cliente** acessar a plataforma, 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;

5. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA TEM SAÚDE

- 5.1. O **Cartão TEM Saúde** terá validade de acordo com a vigência do seguro contratado pelo **Titular**.
- 5.2. A suspensão do **Programa TEM Saúde** ou **Cartão TEM Saúde** ocorrerá quando houver falta de pagamento do Prêmio do Seguro Zurich.
- 5.3. O cancelamento do **Programa TEM Saúde** ou **Cartão TEM Saúde** ocorrerá: quando por falta de pagamento do prêmio do seguro, ou por solicitação do **Titular**;
- 5.4. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do **Programa TEM Saúde** e enquanto o **Cartão TEM Saúde** estiver vigente.

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/zurich.

6.2. A **ZURICH** realiza o tratamento de dados pessoais em conformidade com a legislação brasileira de proteção de dados, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13. 709/2018), garantindo que seus processos estão adequados às finalidades específicas, de acordo com as bases legais previstas na respectiva Lei e aos direitos dos titulares.

REGULAMENTO

TEM Saúde

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou **ZURICH** 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 TEM Saúde não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias.**
- 7.4. A inobservância das condições descritas neste **Regulamento** pode implicar na suspensão ou cancelamento do **Cartão TEM Saúde** do **Titular** 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/zurich.

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