

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** e até 4 (quatro) dependentes.

Dependentes: Cônjuge e Filhos e Enteados até 21 anos.

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 virtuais e presenciais ;
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: central de atendimento telefônico para contato dos **Clientes**, por meio dos números **4020-4345** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 285.4345** 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 Especialista** consultas médicas realizadas a distância (por videoconferência) pagas pelo Cliente em diversas especialidades médicas com a necessidade de Agendamento prévio; iii) serviço de Consultas e Exames presenciais com necessidade de agendamento prévio.

2.1.1. As Consultas de Telemedicina com Especialistas e as Consultas médicas e Exames presenciais devem ser agendadas pela **Central de Atendimento TEM Saúde** de segunda à sexta (exeto feriados nacionais) de 7:00 (sete) horas às 19:00 (dezenove) horas e com consultas realizadas de segunda à sexta (exeto feriados nacionais) de 7:00 (sete) horas às 19:00 (dezenove) horas. O Agendamento das consultas e exames presenciais também podem ser solicitadas através da área logada do cliente www.meutem.com.br/zurich

2.1.2. **As Consultas de Telemedicina com Especialista poderão ser nas especialidades:** Cardiologia, Cirurgia geral, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia e Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Clínico Geral com **custo para o Cliente**.

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

- ❖ Cartão TEM Saúde;
- ❖ 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**);
- ❖ Telemedicina Familiar (**Titular e dependentes**) Pronto Atendimento e com Especialistas

2.3 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.

3. ATIVAÇÃO DO CARTÃO TEM SAÚDE

3.1. Para que o Cliente tenha acesso ao serviço 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**.

Agendamento de Consultas e Exames presenciais na Rede TEM

4.1. Com a Ativação do **Cartão TEM Saúde**, 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, 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 após orientação da equipe de atendimento
- 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 TEM Saúde**;
- e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão TEM 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 TEM Saúde** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento

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

TELEMEDICINA

4.2 **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.

4.2.1. 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.

4.2.2 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.

4.3 Serviço de Telemedicina com escolha de Especialidade do Programa TEM Saúde: Consultas realizadas a distância (por videoconferência) com agendamento prévio pela **Central de Atendimento TEM Saúde**. **As Consultas poderão ser nas especialidades:** Cardiologia, Cirurgia geral, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia e Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Clínico Geral **com custo para o Cliente.**

REGULAMENTO

TEM Saúde

4.4. TELEMEDICINA COM CARGA/RECARGA - Cliente arcará com o pagamento da Consulta, o valor será de acordo com a especialidade solicitada

4.5. Para utilização do serviço de Telemedicina com Carga/Recarga 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. **Cliente** deverá realizar uma carga/recarga, conforme especificado na Cláusula 5 desse Regulamento, no **Cartão TEM Saúde** do **Titular**,
4. em até 2 (dois) dias úteis a partir da confirmação de saldo no **Cartão TEM Saúde** do **Titular** o atendimento será realizado;
5. Após a confirmação de saldo, o **Titular** receberá via e-mail e/ou mensagem via whatsapp, 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 SMS e/ou e-mail do 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 6 (seis) horas antes do horário agendado. O cancelamento e o reagendamento deverão ser solicitados via **Central de Atendimento TEM Saúde**. Caso o **Cliente** faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e haverá integral do valor da consulta por *no show*, o que não o impede, porém, de agendar uma nova consulta

4.7. 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.

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

4.9. 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.**

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

- 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;

REGULAMENTO

TEM Saúde

- 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 está 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.

4.11. 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. CARGA E RECARGA DO CARTAO TEM

5.1. A Carga e Recarga do **Cartão TEM Saúde** poderá ser realizada via Central de Atendimento e/ou siteTEM (www.meutem.com.br/zurich).

5.2. A Carga e Recarga quando realizada via Central de Atendimento poderá ser realizada por cartão de crédito, boleto bancário ou depósito identificado da seguinte forma:

1. **Cliente** deve ligar na Central de Atendimento e informar que deseja realizar uma carga/recarga e a forma que deseja realizar;
2. Caso a carga/recarga seja realizada por cartão de crédito será enviado um link de pagamento para o e-mail do **Cliente**
 - 2.1. 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. Caso o Cliente escolher realizar a carga e recarga por boleto bancário, o boleto será enviado para e-mail cadastrado do **Titular**
4. Caso a carga e recarga seja realizada por depósito identificado os dados para realizar o depósito será enviado por e-mail .

5.3. A Carga e Recarga quando realizada via área logada www.meutem.com.br/zurich, poderá ser realizada por boleto bancário ou por cartão de crédito da seguinte forma:

1. Na área logada clicar no botão fazer carga e recarga;
2. Inserir o número do cartão TEM que deseja realizar a carga ou recarga e após clicar no botão "Adicionar"
3. O Cliente de escolher a forma de pagamento;
4. Caso o Cliente escolher realizar a carga e recarga por boleto bancário, o boleto será enviado para e-mail cadastrado do **Titular**;
5. Caso o Cliente escolher realizar a carga e recarga por cartão de crédito, será solicitado os dados do cartão de crédito.

5.4. Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão TEM 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)**.

5.5. **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)**.

REGULAMENTO

TEM Saúde

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

5.7. 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.

5.8. O **Cartão TEM 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 TEM 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.

6. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA TEM SAÚDE

6.1. O **Cartão TEM Saúde** terá validade de acordo com a vigência do seguro contratado pelo **Titular**.

6.2. A suspensão do **Programa TEM Saúde** ou **Cartão TEM Saúde** ocorrerá quando houver falta de pagamento do Prêmio do Seguro Zurich.

6.3. 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**:

6.4. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do **Programa TEM Saúde** e enquanto o **Cartão TEM Saúde** estiver vigente.

7. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

7.1 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.

7.2. 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.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. O **Programa TEM Saúde não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias.**

8.4. 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.

8.5. 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.