

REGULAMENTO

CONTA SAÚDE

O Programa TEM Saúde é um programa da **CHUBB SEGUROS BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ sob nº 03.502.099/0001-18 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 TEM Saúde.

O Cliente está ciente que ao prosseguir com a utilização do Cartão Conta 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 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 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:

Cliente: Titular do Cartão Conta Saúde e seus dependentes cliente CHUBB em parceria com a CPFL.

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

Dependentes: Cônjuge e filhos (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 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 TEM SAÚDE: significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site www.meutem.com.br/chubb.

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/chubb.

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/chubb, onde o Cliente poderá acessar inserindo os dados do Titular e validar sua utilização do TEM SAÚDE.

REGULAMENTO

CONTA SAÚDE

Titular: é a pessoa física cliente CHUBB em parceria com a CPFL.

2. SOBRE O PROGRAMA TEM SAÚDE

2.1 **Cartão Conta Saúde** dá acesso ao **PROGRAMA TEM 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 Medicamentos – mínimo garantido de 20%.

* Conforme plano contratado

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 CONTA SAÚDE

ATIVAÇÃO

3.1. Para que o **Cliente** tenha acesso aos serviços do **PROGRAMA TEM SAÚDE** deve realizar a ativação do **Cartão Conta Saúde** no site www.meutem.com.br/chubb 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/chubb.
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.

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

UTILIZAÇÃO

3.5 Com a adesão ao **PROGRAMA TEM 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

REGULAMENTO

CONTA SAÚDE

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 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 Conta 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 Conta 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.

3.9 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) 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 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 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 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.

REGULAMENTO

CONTA SAÚDE

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 TEM 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 CARGA/RECARGA - Cliente arcará com o pagamento da Consulta, o valor será de acordo com a especialidade solicitada**

4.5.1 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.

4.5.2 Para utilização do serviço de Telemedicina com Carga/Recargao **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. **Cliente** deverá realizar uma carga/recarga no **Cartão Conta 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 Conta 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;

4.6 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.

REGULAMENTO

CONTA SAÚDE

DESCONTO EM MEDICAMENTOS*

4.7 **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos classificado 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 autorizador¹ (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.

*Conforme plano contratado.

5. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA TEM SAÚDE

5.1. O **Cartão Conta Saúde** terá validade enquanto o cliente obter o seguro da Chubb.

5.2. A suspensão do **Programa TEM Saúde** ou **Cartão Conta Saúde** poderá ocorrer quando:

1- Cliente não efetuar o pagamento do seguro na Chubb.

5.3. O cancelamento do **Programa TEM Saúde** ou **Cartão Conta Saúde** poderá ocorrer quando:

1- 1-Cancelar o Seguro na Chubb

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

5.5. Em caso de suspensão ou cancelamento do **Cartão Conta Saúde**, qualquer dos 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 Conta Saúde** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa TEM Saúde enquanto o referido cartão estiver vigente.

5.7. No caso de existência de saldo no **Cartão 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

³ Verificar Autorizador impresso no cartão

REGULAMENTO

CONTA SAÚDE

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.

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/chubb

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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