

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – PROGRAMA TEM SAÚDE

A TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A. (“TEM”), CNPJ sob nº 09.216.007/0001-10, por meio deste, estabelece os termos e Condições de Uso do Cartão e Serviços do Programa TEM SAÚDE.

O CLIENTE está ciente e concorda que, ao prosseguir com a utilização do Cartão e Serviços do Programa TEM SAÚDE, estará concordando com todas as disposições constantes do presente Termo, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições.

1. Sobre o Cartão e Serviços do Programa TEM SAÚDE

O Programa TEM SAÚDE tem o objetivo de disponibilizar acesso a serviços de saúde particulares com preços negociados para oferecer vantagem financeira ao usuário. Os CLIENTES e seus familiares (cônjuge, filhos até 21 anos, pais e sogros) que possuírem o Cartão TEM SAÚDE, bem como estiverem com a TAXA ASSOCIATIVA do Programa devidamente paga, contarão com as seguintes funcionalidades:

- Acesso à rede credenciada para realização de consultas e exames médicos, além de consultas e exames odontológicos em atendimento particular com preços reduzidos;
- Cartão pré-pago virtual com bandeira TEM, que será utilizado para pagamento de consultas, exames médicos e odontológicos na rede credenciada;
- Plano familiar para titular, cônjuge, filhos (até 21 anos), pais e sogros;
- 20% de desconto em medicamentos na rede credenciada;
- Serviço de Concierge para agendamento das consultas e exames;
- Acesso ao Aplicativo VPP CASAS BAHIA para solicitação de agendamentos, recarga do cartão, busca de rede credenciada e visualização do saldo do cartão.

2. Sobre o acesso aos serviços do Programa TEM SAÚDE

Para utilizar os serviços do Programa TEM SAÚDE e ter acesso à rede credenciada de consultas, exames médicos e odontológicos particulares, o cliente e seus dependentes devem:

1. Entrar no site www.vppcasasbahia.com.br ou baixar o Aplicativo VPP CASAS BAHIA, disponível no Google Play;
2. Efetuar o login no site ou aplicativo utilizando o número do CPF, e clicar no botão “AVANÇAR”;
3. Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
4. Inserir código 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 Programa TEM SAÚDE, bem como o Cartão Pré-Pago TEM SAÚDE, seja ativado;
6. Após a ativação do serviço, o cliente receberá via SMS o número de seu Cartão e uma senha pessoal para autorização de pagamentos na rede credenciada de consultas, exames médicos e odontológicos.

3. Canais de Atendimento do TEM SAÚDE

Em caso de dúvidas ou informações sobre o Cartão e Serviços do Programa TEM SAÚDE, e ainda, para pesquisa de rede credenciada, recarga do cartão, troca de senhas e outros, o cliente deverá entrar em contato com a TEM Administradora de Cartões pelos números **4000-1646** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 836 7333** para demais localidades.

4. Cartão Virtual TEM SAÚDE

O Cartão Virtual TEM SAÚDE contido no site e aplicativo VPP CASAS BAHIA pode ser utilizado, assim como em seu meio físico, para autorização e pagamento dos atendimentos na Rede Credenciada TEM.

Após o agendamento realizado na Central de Atendimento da TEM, o cliente deverá efetuar a recarga do cartão (via boleto ou cartão de crédito) com, no mínimo, o valor da consulta ou exame escolhido, em até 2 (dois) dias antes da data agendada para comparecimento na clínica médica, odontológica ou laboratório.

O cliente deverá apresentar o número do cartão virtual e senha enviada por SMS no momento do cadastramento à recepcionista do laboratório para autorização e pagamento da consulta ou exame.

5. Recarga do Cartão TEM¹

O cliente poderá efetuar a recarga de seu Cartão Pré-Pago TEM SAÚDE pelo site www.vppcasasbahia.com.br, aplicativo VPP CASAS BAHIA ou via Central de Atendimento TEM.

Para aquisição dos créditos, o cliente poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário ou cartão de crédito.

Em caso de aquisição de crédito via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão no valor de R\$ 2,50. Se a aquisição do crédito ocorrer via cartão de crédito, o cliente terá a possibilidade de parcelar sua compra em até 12x sem juros – o valor mínimo de parcela é R\$ 30,00.

Caso o cliente deseje o estornar os valores creditados via cartão de crédito ou o saque do valor creditado via boleto bancário, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento TEM. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

6. Como utilizar o serviço de Agendamento de Consultas e Exames

Com o programa ativado pelo site www.vppcasasbahia.com.br ou pelo aplicativo VPP CASAS BAHIA, o cliente terá acesso à rede credenciada de consultas e exames médicos, além de consultas e exames odontológicos particulares com preços reduzidos, e poderá utilizar da seguinte maneira:

- Acessar o site, aplicativo ou ligar para Central de Atendimento TEM e solicitar um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exame anexando/enviando o pedido médico;
- Em até 48h o usuário receberá os orçamentos do serviço de Concierge por e-mail, WhatsApp e/ou contato

¹ Valores referente a Taxas, Tarifas, Pagamentos e Mínimo para parcelamento estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

telefônico;

- O cliente deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções disponíveis, e informar ao serviço de Concierge para conclusão do agendamento junto aos médicos, dentistas ou laboratórios;
- O serviço de Concierge orienta o cliente sobre o processo e prazo de recarga do cartão físico ou virtual;
- Quando o cliente comparecer à consulta/exame, deverá informar o número do cartão físico ou virtual e a senha de acesso recebida por SMS para liberação e pagamento do atendimento. Todas as informações sobre os serviços de agendamento, recargas, busca de rede e benefícios estarão disponíveis através dos CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO CLIENTE (Aplicativo VPP CASAS BAHIA, website www.vppcasasbahia.com.br e Central de Atendimento através dos telefones **4000-1646** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 836 7333** para demais localidades).

7. Como acionar as coberturas do Seguro

Entrar em contato com uma loja das CASAS BAHIA ou ligue: SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor 3003-8889 (8h às 20h) ou SAC MAPFRE 0800 771 8978 (24h). SAC Deficiente Auditivo e de Fala 0800 775 5045 (24h). Ouvidoria 0800 775 1079 (das 8h às 18h). Ouvidoria Deficiente Auditivos e de Fala 0800 962 7373. A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

8. Propriedade Intelectual

Todos os conteúdos disponibilizados no site ou aplicativo VPP CASAS BAHIA são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem ao fornecedor direto do serviço e dos conteúdos, sendo que os direitos de comercialização dos conteúdos foram concedidos à TEM por seu titular.

Ao acessar os serviços e aplicativo “VPP CASAS BAHIA” e seus parceiros, o Cliente declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos autorais referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma disponíveis no portal. Ao Cliente não é conferido qualquer direito de uso de nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, dentre outras, que estejam contidos ou disponíveis site ou no aplicativo “VPP CASAS BAHIA”.

O cliente não utilizará os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no site ou aplicativo “VPP CASAS BAHIA”, sob nenhuma forma, salvo para utilização do serviço em conformidade com as condições presente no Regulamento e Termos e Condições de Uso. É proibida a reprodução de qualquer parte dos conteúdos do “TEM SAÚDE”, sob qualquer forma ou meio, salvo conformidade expressamente permitida sob o presente instrumento. O cliente concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir ou criar obras derivadas ou baseadas no serviço, sob qualquer forma, bem como em não explorar o Serviço sob qualquer forma não autorizada.

A utilização do serviço “TEM SAÚDE”, salvo para fins de utilização na forma permitida pelo Termo presente, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual de terceiros, podendo o usuário sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.

O CLIENTE assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das

informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial deste serviço.

9. Disposições Gerais

O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da TEM ou da Mapfre, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável, e os valores do serviço poderão ser alterados ou revistos/reajustados, a qualquer tempo, atendidos os a regulamentação e legislação em vigor para alteração de tarifas para o serviço.

Na hipótese em que qualquer estipulação ou disposição do presente Termo venham a ser declaradas nulas ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do Termo, que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

10. Política de Privacidade

A TEM respeita a privacidade de seus clientes e garante não se atualizar de nenhum dado pessoal dos mesmos para meios diferentes aos de uso do serviço oferecido.

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

Seguro garantido por: MAPFRE Seguros Gerais S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº CNPJ 61.074.175/0001-38 Cód. SUSEP 06238. Av. das Nações Unidas, 14.261, 29º andar | Vila Gertrudes | São Paulo | SP | CEP 04794-000.

Processo SUSEP Microseguro: 15414.900614/2014 -11(1601).

Processo SUSEP Eventos Aleatórios: 15414.901529/2014-61(1390).

O registro desse plano de seguro na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

- (1) “A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos com a devolução integral do valor pago.”;
- (2) “É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro.”;
- (3) “A comercialização de seguro é fiscalizada pela SUSEP.”

As condições contratuais do seguro estão disponíveis em www.mapfrecasabahia.com.br.