

Condições Gerais



www.europ-assistance.com

CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS + TELEMEDICINA

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

Rede Médica de Descontos + Telemedicina – Plano Familiar			
Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização	Limite Serviços
Desconto em rede médica em Consultas e Exames	A pedido do cliente	Não há limite de utilização	Vigora pelo prazo do vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante.
Telemedicina	A pedido do cliente	Não há limite de utilização	Vigora pelo prazo do vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** têm o objetivo de disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares com preços negociados para oferecer vantagem financeira ao usuário. Para usufruir dos benefícios os Usuários devem possuir o Cartão Virtual ou físico, respeitando as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Carência:** período compreendido entre a contratação de um serviço e a sua utilização.

- d) **Cartão virtual:** cartão não físico, pessoal, intransferível utilizado para creditar valores, marcar e autorizar pagamento de consultas.
- e) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os serviços da Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina, seus limites e condições.
- g) **Consultório médico:** local de trabalho onde profissionais da medicina e odontologia dão consulta a seus clientes.
- h) **Consulta Médica por Vídeo:** atendimento realizado por clínicos ou médicos de família, por meio de vídeo chamada que será disponibilizada pelo *link web* de acesso enviado diretamente ao Cliente por e-mail ou SMS.
- i) **Contratante: BBT CLUBE DE BENEFICIOS, SEGUROS E SERVICOS**
- j) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Rede Médica de Descontos, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- k) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- l) **Exame médico:** procedimento realizado por laboratórios médicos para diagnóstico ou tratamento médico.
- m) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- n) **Horário de Prestação de Serviço:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Rede Médica de Descontos.
- o) **Laboratório médico:** local de análise clínica e de exames laboratoriais, onde testes são realizados visando um diagnóstico ou confirmação de uma patologia ou para um check-up (exame de rotina).

- p) **Lista de especialidade médica:** lista composta com especialidades reconhecidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde).
- q) **Plano Familiar:** cônjuge e descendentes até 21 (vinte e um anos).
- r) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado **“Prestadores”** ou **“Rede Médica Credenciada”**.
- s) **TEM Administradora de Cartões S.A:** é a pessoa jurídica parceira da Europ Assistance Brasil, inscrita no CNPJ/MF: 09.216.007/0001-10.
- t) **Usuário:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** através do Cadastro, que tenha direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, doravante denominado **“Usuário”** ou **“Cliente”**.
- u) **Vigência:** período elegível e vigente em que o usuário poderá usufruir dos benefícios.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços de **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

1. Entrar no site **www.meutem.com.br** ou baixar o Aplicativo **“MEU TEM”** disponível no Google Play e na Apple Store.
2. Efetuar o login no site ou aplicativo utilizando o número do CPF, e clicar no botão **“AVANÇAR”**;
3. Preencher os campos com número de CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
4. Inserir o código **SMS** enviado para o número de 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 Virtual **TEM SAÚDE** seja ativado.

6. Após a ativação do serviço, o cliente receberá via **SMS** com o número de seu Cartão e uma senha pessoal para autorização de pagamentos na rede credenciada de consultas, exames médicos e odontológicos.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede Credenciada Médica.

COMO UTILIZAR O SERVIÇO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES

- Com o programa ativado pelo site **www.meutem.com.br** ou pelo aplicativo “**MEU TEM**”, o cliente terá acesso à rede credenciada de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos particulares com preços reduzidos e poderá utilizar do seguinte modo:
- Acessar o site, aplicativo ou ligar para Central de Atendimento e solicitar um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exame anexando/enviando o pedido médico.
- Em até 48h (quarenta e oito horas) o usuário receberá até 3 (três) orçamentos referente a sua solicitação de agendamento através de e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico;
- O cliente deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções disponíveis, e confirmar o agendamento.
- O cliente será orientado sobre o processo e prazo de recarga do cartão virtual.
- Quando o cliente comparecer à consulta/exame deverá informar o número do cartão 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 “**MEU TEM**”, website **www.meutem.com.br** e Central de Atendimento através dos telefones **XXXX-XXXX**)

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

5. OS SERVIÇOS

DESCONTO EM REDE MÉDICA, ODONTOLÓGICA, EXAMES LABORATORIAIS E DE SAÚDE COMPLEMENTAR

O serviço tem como objetivo disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares como realização de consultas e exames médicos, além de consultas e exames odontológicos, em atendimento particular com preços reduzidos.

Será disponibilizado ao usuário um Cartão virtual pré-pago com a bandeira **TEM**, que será utilizado para o pagamento de consultas, exames médicos e odontológicos na rede credenciada.

Através do Aplicativo “**MEU TEM**” o Usuário poderá solicitar agendamentos de consultas e exames, recarga do cartão, busca de rede credenciada e visualização do saldo do cartão.

Em caso de dúvidas ou informações sobre o Cartão Virtual, e ainda, pesquisar a disponibilidade da rede credenciada, recarga do cartão, troca de senhas e outros, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência através do 0800 836 8836 opção 06.

SOBRE O CARTÃO VIRTUAL

O Cartão Virtual contido no site e aplicativo, pode ser utilizado, para autorização e pagamento dos atendimentos na Rede Credenciada. Após o agendamento, o cliente deverá efetuar a recarga do cartão (via boleto bancário, cartão de crédito ou depósito identificado) com o valor da consulta ou exame escolhido, com no máximo até 2 (dois) dias de antecedência da data agendada para comparecimento na clínica médica, odontológica ou laboratório.

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

- **RECARGA DO CARTÃO VIRTUAL**

O cliente poderá efetuar a recarga de seu Cartão Virtual Pré-Pago **TEM** pelo site **www.meutemcom.br**, aplicativo ou via Central de Atendimento. Para aquisição dos créditos, o cliente poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário, depósito identificado ou cartão de crédito.

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

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

SOBRE O TELEMEDICINA

O serviço tem como objetivo disponibilizar atendimento médico à distância de consultas e orientações voltados aos cuidados com a saúde e bem estar do cliente.

Para utilização, o cliente entrará em contato com a Central de Atendimento exclusiva para este serviço, fornecendo todas as informações de cadastro, de forma clara e exata para sua perfeita identificação e solicitação da consulta online na especialidade Clínica Médica ou Médico da Família.

A consulta online será realizado em um prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis a partir da confirmação de saldo no cartão **TEM** do cliente. Havendo disponibilidade de agenda e saldo no cartão **TEM** do solicitante, o atendimento poderá ser realizado em um menor prazo caso seja essa a preferência do usuário. Em caso de agendamento, é de responsabilidade do cliente solicitá-lo via Central de Atendimento, do qual o mesmo receberá as alternativas de agenda mais próxima do período.

O cliente receberá as informações de data, horário e orientações para acesso a consulta online via e-mail ou whatsapp. O link de acesso ao atendimento será enviado 10 (dez)

minutos antes do horário programado via e-mail ou SMS. É de responsabilidade do cliente o acesso à plataforma na data e horário programado, com limite de 5(cinco) minutos de tolerância, assim como conexão estável de internet.

A duração da consulta online será de 20 (vinte) minutos, durante o atendimento, o cliente poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico tais como atestados, pedidos de exames e prescrições médicas.

Importante: Caso o cliente faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e não haverá ressarcimento do valor pago.

A prestação de serviços pela Central de Assistência será realizada das 7h às 19h de **segunda a sexta-feira**, exceto feriados, acionável através do telefone dedicado para solicitação do serviço pelo Cliente.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Rede Médica de Descontos + Telemedicina** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item mencionado acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Usuário será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

8. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Todos os conteúdos disponibilizados no site ou aplicativo **“MEU TEM”** 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 Europ Assistance e seus parceiros por seu titular.

Ao acessar os serviços e aplicativo 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 **“MEU TEM”**.

O cliente não utilizará os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no site ou aplicativo **“MEU TEM”**, 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 **“MEU TEM”**, 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 **“MEU TEM”** 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. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA REDE MÉDICA DE DESCONTOS.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

Produto comercializado pela Europ Assistance Brasil em parceria com o Programa de Saúde TEM administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10.