

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

O Programa **MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ** é um programa da **MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A** e a **MAPFRE VIDA S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 54.484.753/0001-49, inscrita no CNPJ sob o nº 61.074.175/0001-38, (“MAPFRE”), 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 MAPFRE** e do **Programa MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ**.

O **Cliente** está ciente que ao prosseguir com a utilização do **Cartão MAPFRE** e do **Programa MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ**, 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 MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ 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 MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ NÃO É SEGURO, NEM UM SEGURO SAÚDE OU PLANO DE SAÚDE, E NÃO OFERECE COBERTURA PARA INTERNAÇÃO, URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS OU CIRURGIAS.**

**A TEM SE RESERVA O DIRETO DE REALIZAR CAMPANHAS PROMOCIONAIS, COM ATENDIMENTO PARCIAL OU INTEGRALMENTE SUBSIDIADO, BEM COMO, FIXAR O VALOR DE CONSULTAS PARA UMA OU TODAS AS ESPECIALIDADES DURANTE O PERÍODO PROMOCIONAL. ESSAS PROMOÇÕES PODEM SER SUSPENSAS A QUALQUER TEMPO E, EM CASO DE ESPECIALIDADES QUE DEMANDEM SESSÕES DE TERAPIAS, O VALOR PROMOCIONAL SERÁ VALIDO APENAS PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO. PARA AS DEMAIS SESSÕES DE TERAPIA FICA DEFINIDO A OFERTA DE UM PERCENTUAL DE DESCONTO CONFORME ACORDO COM CADA PRESTADOR DE SERVIÇO.**

## 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 MAPFRE**

**Cartão MAPFRE** cartão virtual emitido e fornecido pela **TEM Saúde** ao **Titular** para identificação dos **Clientes** e para sua participação no **Programa MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ**, 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 - 1821** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 9416 482** para demais localidades.

**Programa MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ:** 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 ajustados;
2. Acesso aos **CANAIS DE COMUNICAÇÃO**;
3. Desconto em produtos e serviços oferecidos pelos parceiros comerciais da **TEM Saúde**.

**Regulamento MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ:** significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos **Clientes** no site [www.meutem.com.br](http://www.meutem.com.br) e <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br/>

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

**Rede TEM Saúde:** pessoas físicas ou jurídicas prestadoras de serviços na área de saúde privada (Médicos, Consultórios, Clínicas, Laboratórios 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](http://www.meutem.com.br) e <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br/>, onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do **Titular** e validar sua utilização do **MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ**.

**Titular:** é a pessoa física titular do seguro emitido pela MAPFRE.

## 2. SOBRE O PROGRAMA MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

**2.1 Cartão MAPFRE** dá acesso ao **Programa MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ**, 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.
- Serviço de atendimento personalizado para agendamento das consultas e exames.
- Telemedicina sem carga/recarga, com clínico geral agendada e por pronto atendimento.
- Telemedicina com carga/recarga para especialidades agendada.
- Descontos em Medicamentos.
- OMT.

## 3. ATIVAÇÃO, UTILIZAÇÃO E CARGA/RECARGA DO CARTÃO MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

### 3.1. ATIVAÇÃO

3.1.1. Para que o **Cliente** tenha acesso aos serviços do **Programa MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ** é necessário realizar a ativação do **Cartão MAPFRE** no site [www.meutem.com.br](http://www.meutem.com.br) ou [https://cuidandodevoce.mapfre.com.br](https://cuidandodevoce.mapfre.com.br/) ou no app da TEM ou na Central de Atendimento TEM.

3.1.2 Para realizar a ativação através do **site** o **Titular** deve:

1. Acessar o site [www.meutem.com.br](http://www.meutem.com.br) ou <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br>
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 MAPFRE** seja ativado.

3.1.3. Para realizar a ativação diretamente pelo **App da TEM**, o Titular deve:

1. Baixar o aplicativo **TEM Saúde Digital**.
2. Informar o número do seu CPF e clicar no botão “AVANÇAR”.
3. Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro.
4. Cadastrar uma senha de acesso e clicar no botão “AVANÇAR”
5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o **Cartão MAPFRE** seja ativado.

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

3.1.4. Para realizar a ativação através da Central de Atendimento **TEM Saúde** o **Titular** deve entrar em contato por meio dos números **4000-1821** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 9416 482** para demais localidades com CPF em mãos.

3.1.5. O **Cartão MAPFRE** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

### 3.2. UTILIZAÇÃO

3.2.1. Com a adesão ao **Programa MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ** e o **Cartão MAPFRE** ativado, o **Cliente** poderá consultar a **Rede TEM** para agendamento de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos em uma rede particular pagando preços diferenciados por meio do **Cartão MAPFRE**, utilizando da seguinte maneira:

- a) O **Cliente** deverá solicitar através do site, Central de Atendimento TEM Saúde o atendimento que deseja. Para exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à **TEM Saúde** pelo WhatsApp;
- b) Em até 3 (três) 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 MAPFRE**;
- e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão MAPFRE**, 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 MAPFRE** a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento.

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

### 3.3. CARGA E RECARGA

3.3.1. O **Cliente** poderá efetuar a carga/recarga de seu **Cartão Virtual MAPFRE** através dos **Canais de Comunicação do Cliente** utilizando cartão de crédito, boleto bancário ou depósito identificado.

3.3.2. **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).**

3.3.3. 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 de R\$ 20,00.

3.3.4. Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão Virtual MAPFRE**, 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.**

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

- 3.3.5. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.
- 3.3.6. 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.
- 3.3.7. O **Cartão Virtual MAPFRE**, 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 Virtual MAPFRE** 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

### 4.1 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.**

- 4.1.1. **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.
- 4.1.2. 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.
- 4.1.3. É de responsabilidade do **Cliente** acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 2 (dois) 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 ao Cliente poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico, tais como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas;
- 4.1.4. **Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do **Cartão Virtual MAPFRE**.
- 4.1.5. **Retorno:** sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 dias da realização da Consulta.

**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;**

- 4.1.6. **TELEMEDICINA SEM CARGA/RECARGA:** Cliente não arcará com o pagamento da Consulta que será na especialidade **Clínico Geral**.

**4.1.6.1. Para utilização do serviço de Telemedicina sem Carga/Recarga via Central de Atendimento, o 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;

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

3. Em até 3 (três) úteis a partir da solicitação de agendamento o atendimento será realizado. O **Cliente** receberá via meios eletrônicos as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento;
4. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado;
5. Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do **Cliente** cancelar o atendimento 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 após a terceira falta o serviço não estará mais disponível. Cada **Cliente** terá o direito a 3 (três) faltas.

#### 4.1.6.2. Para utilização do serviço de Telemedicina sem Carga/Recarga via App, o Cliente deverá:

1. O serviço estará disponível no App e Área Logada da TEM no botão “**Consultas por Vídeo Agendadas**”;
2. Na etapa “**Solicitação de Agendamento**” o cliente clica no botão “**Consulta por Vídeo**”;
3. Em seguida o Cliente irá escolher a especialidade “**Clínica Geral**” e seleciona o dia e horário de sua preferência;
4. Nesta etapa o **Cliente** revisa sua solicitação, finalizando com o botão “confirmar”;
5. O **Cliente** receberá atualizações sobre sua solicitação via e-mail e whatsapp;
6. No dia do agendamento, o **Cliente** receberá um SMS e e-mail com link de acesso para a sala virtual de atendimento.

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

**4.1.7.1. As especialidades disponíveis para consulta na telemedicina com Carga/Recarga são:** Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Imunologista, Obstetrícia, Mastologia, Médico da família, Nefrologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Psicologia e Nutrição.

#### 4.1.7.2. Para utilização do serviço de Telemedicina com Carga/Recarga via Central de Atendimento, o 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 MAPFRE** do **Titular**;
4. Em até 3 (três) dias úteis a partir da confirmação de saldo no **Cartão MAPFRE** 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.

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

6. No dia do atendimento será realizado o débito no **Cartão MAPFRE** 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;
8. 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, desde que efetue um novo pagamento.

#### 4.1.7.3. Para utilização do serviço de Telemedicina sem Carga/Recarga via App, o Cliente deverá:

1. O serviço estará disponível no App e Área Logada da TEM no botão **“Consultas por Vídeo Agendadas”**;
2. Na etapa **“Solicitação de Agendamento”** o cliente clica no botão **“Consulta por Vídeo”**;
3. Em seguida o **Cliente** irá escolher a **especialidade desejada** e seleciona o dia e horário de sua preferência;
4. Nesta etapa o **Cliente** revisa sua solicitação, finalizando com o botão **“confirmar”**;
5. O **Cliente** receberá atualizações sobre sua solicitação via e-mail e whatsapp;
6. Após 3 (três) dias, o **Cliente** receberá um SMS e e-mail com duas opções de valores de consulta;
7. **Cliente** deverá realizar uma carga/recarga no **Cartão MAPFRE** do Titular.
8. Após a confirmação de saldo, o **Titular** receberá via meios eletrônicos, as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento.
9. No dia do atendimento será realizado o débito no **Cartão MAPFRE** no valor da Consulta para pagamento da Consulta;
10. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado.

#### 4.1.8. TELEMEDICINA PRONTO ATENDIMENTO – CLÍNICO GERAL: Cliente não arcará com o pagamento da consulta e pode utilizar 24 horas por dia.

##### 4.1.8.1. Para utilização do serviço de Telemedicina Pronto atendimento com Clínico Geral:

1. O serviço estará disponível no App e Área Logada da TEM associado ao menu **“Consulta por vídeo 24 horas”**;
2. Nesta etapa o **Cliente** escolhe o paciente que fará a consulta,
3. Após a escolha do paciente que irá realizar o atendimento, o Cliente é direcionado para uma mensagem de orientação para uma melhor utilização do serviço (conexão com a internet, acesso à câmera, microfone e som do dispositivo);
4. Em seguida, o Cliente deverá clicar no botão **“Próximo”** e será direcionado para a fila de espera do atendimento;
5. Quando chegar a hora do atendimento, o **Cliente** vai receber por e-mail ou SMS o link para entrar na chamada.

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

#### **4.2. ORIENTAÇÃO MÉDICA 24 HORAS**

##### **4.2.1. TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL.**

**4.2.2. Definição de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) horas:** atendimento do Titular via telefone por um médico na especialidade de Clínico Geral para esclarecimento de dúvidas, orientação em situações não emergenciais e de urgências relacionadas à saúde.

##### **4.2.3. Incluem-se no conceito de Orientação em Saúde 24 Horas:**

1. Dúvidas relacionadas a doenças, tratamentos e seus sintomas;
2. Dúvidas sobre medicações, dosagens e reações adversas;
3. Dúvidas sobre a gravidez e orientações de cuidados para gestantes;
4. Auxílio na leitura de receituários e pedidos de exames;
5. Esclarecimento sobre cuidados básicos com filhos ou crianças;
6. Orientações sobre qual especialidade procurar diante de um conjunto de sintomas;
7. Informações sobre doenças crônicas como – diabetes, hipertensão e obesidade;
8. Orientações de primeiros socorros em situações de urgência e emergência médica como: intoxicações, quedas, traumas e queimaduras.

##### **4.2.4. Excluem-se no conceito de Orientação em Saúde 24 Horas:**

1. Realização de consultas médicas;
2. Opinião sobre diagnósticos médicos;
3. Prescrições de tratamentos e medicamentos;
4. Realização de diagnóstico de doenças;
5. Intervenções em tratamentos já estabelecidos ou alterações de condutas médicas.

**4.2.5. Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do cartão.

##### **4.2.6. Como acionar este serviço:**

1. Entrar em contato gratuitamente por fixo ou móvel com o telefone **0800 941 5455**, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
2. Realizar sua identificação por meio do seu CPF ou número do Cartão **MAPFRE**;

**4.2.7. Disposições gerais do serviço:** As ligações realizadas pelos Clientes para o serviço de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas são gravadas, identificadas e armazenadas por tempo indeterminado. A TEM respeita a privacidade de seus Clientes e garante não se utilizar de nenhum dado pessoal deles para meios diferentes aos de uso do serviço oferecido.

#### **4.3. DESCONTO EM MEDICAMENTOS**

**4.3.1. Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos classificado como “MEDICAMENTO” pela Anvisa

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

- 4.3.2. **Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do **Cartão MAPFRE**.
- 4.3.3. O desconto será concedido nas farmácias cadastradas na Rede TEM, que podem ser consultadas por meio dos Canais de Comunicação do Cliente.
- 4.3.4. O desconto será de no mínimo 20% (vinte por cento) em qualquer item classificado como “MEDICAMENTO” pela Anvisa.
- 4.3.5. O **Cliente** deverá apresentar o CPF e data de nascimento do Titular no balcão da farmácia junto aos itens adquiridos para liberação do desconto através do convênio autorizador TEM Saúde E-pharma (que vem a ser o autorizador que permitirá a concessão dos descontos nos medicamentos).
- 4.3.6. **O desconto em medicamentos não é garantido em caso:**
1. Do desconto negociado no balcão, dentro da alçada do balconista, além do desconto registrado no banco de dados do sistema da loja;
  2. Das promessas de algumas lojas em cobrir o preço de farmácias concorrentes;
  3. Dos descontos praticados em programas de fidelização da Indústria Farmacêutica;
  4. Do preço dos medicamentos dentro do programa Farmácia Popular;
  5. De descontos atrelados a produtos com bonificação (ex: leve 2 pague 1);
  6. De descontos que estiverem sendo praticados no ponto de venda.
  7. 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.
- 4.3.7. Os descontos são aplicados sobre o Preço Máximo ao Consumidor (“PMC”) definido pela Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (“CMED”), disponível no portal da Anvisa ou na revista ABC Farma, nos medicamentos, dentro da Rede Credenciada, que pode ser consultada através do site <https://site.abcfarma.org.br/>
- 4.3.8. **Não é garantido:** descontos adicionais aos registrados no banco de dados do sistema da farmácia da Rede Credenciada; descontos em produtos que a farmácia da Rede Credenciada dê para concorrer com outras farmácias; descontos praticados em programa de fidelização das empresas farmacêuticas ou do programa farmácia popular e produtos com descontos atrelados a produtos com bonificação (ex. leve 2 pague 1).

#### **4.4. DESCONTO EM MEDICAMENTOS – TEM Farma**

- 4.4.1. **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos tarjados e não tarjados, genéricos e de marcas nas redes parceiras.
- 4.4.2. **Carência:** 2 (dois) dias úteis.
- 4.4.3. O desconto será concedido nas farmácias: Droga Raia, Drogasil, Drogal, Drogaria São Paulo, Drogaria Pacheco, Extrafarma e Pague Menos.
- 4.4.4. Para compra física, o **Titular** deverá comparecer a uma das farmácias acima estabelecidas e informar o número do seu CPF no balcão da farmácia, junto com os itens adquiridos, para liberação do desconto.
- 4.4.5. Para compra online, o **Titular** deverá:

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

1. Realizar cadastro no site da Droga Raia, Drogasil, Drogaria São Paulo e Drogaria Pacheco;
2. Realizar o login no site desejado;
3. Acessar a aba “Ativar benefícios” e ative o desconto da parceria **TEM**;
4. Realizar suas compras.

As compras nos canais digitais podem ser entregues no endereço de preferência do Titular ou serem retiradas em uma loja mais próxima.

5. Para compra via televenda, canal disponível exclusivamente pela Drogasil e Droga Raia o **Titular** deve somente informar seu CPF quando estiver fazendo sua compra, para liberação do desconto.

## 5. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

5.1. O **Cartão Virtual MAPFRE** terá validade enquanto o seguro MAPFRE estiver vigente, desde que o cliente não tenha solicitado o cancelamento do benefício.

5.2. O cancelamento do **Programa MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ** ou **Cartão Virtual MAPFRE** poderá ocorrer quando:

1. Houver a solicitação do Titular para o cancelamento do Seguro MAPFRE;
2. Houver falta de pagamento do Seguro **MAPFRE**, o Programa **MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ** poderá ser cancelado;
3. Houver indenização de sinistro que extingue a cobertura integral do seguro MAPFRE;

5.4. A validade do Cartão **MAPFRE** será a validade do seguro MAPFRE, desde que o cliente não tenha solicitado o cancelamento do benefício.

5.5. A MAPFRE e a TEM reservam-se o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o Cartão **MAPFRE** perderá a validade. Neste caso, os Titulares serão comunicados previamente acerca do prazo restante para utilizarem o Cartão **MAPFRE** e usufruírem as funcionalidades do Programa **MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ** e após o término desse prazo o Cartão **MAPFRE** e o acesso ao Programa **MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ** serão cancelados.

5.6. Em caso de suspensão ou cancelamento do Cartão **MAPFRE** qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.

5.7. O CLIENTE apenas poderá fazer uso do Cartão **MAPFRE** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa **MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ**, enquanto o referido cartão estiver vigente.

5.8. No caso de existência de saldo no Cartão **MAPFRE** suspenso ou cancelado, o Titular poderá pedir o resgate do saldo a partir de 30 (trinta) dias da data da suspensão ou cancelamento.

5.9. O resgate do saldo do cartão deverá ser solicitado pelo Titular através da Central de atendimento e será devolvido nos mesmos meios de pagamento. O prazo de devolução em caso de pagamento realizado via cartão de crédito, seguirá as normas e prazos de cada administradora de cartão de crédito. 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.

## 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

## REGULAMENTO

### MAPFRE Cuidando de Você

dos formulários que disponibilizamos, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento, ainda, em eventuais comentários nas redes sociais.

6.2. A TEM Saúde coleta dados pessoais, cuja finalidade precípua é realizar o cadastro para a posterior cumprimento de contrato estabelecido entre o titular de dados e os parceiros de Benefícios da TEM Saúde, podendo incluir outras finalidades como o melhoramento do produto, tendo como exemplo estudo sobre qual tipo de especialista médico é mais necessário em determinada região, Marketing e cumprimento de política interna da TEM Saúde em promover o engajamento dos Titulares/Clientes nos cuidados da Saúde e Prevenção.

6.3. Ao contratar e operar nossos serviços, o Titular/Cliente declara ciência e autoriza o tratamento de dados dispensado pela TEM.

6.4. Nossa Política de Privacidade respeita a legislação vigente e encontra-se no site [www.temsaude.com](http://www.temsaude.com)

## 7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou da **MAPFRE** 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 MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão MAPFRE 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 MAPFRE** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.

7.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site <https://www.temsaude.com.br/politica-deprivacidade.html>

Programa **MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ** administrado por: **TEM Administradora de Cartões S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10. **O serviço de Telemedicina é garantido pela CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A. inscrita no CNPJ sob o nº 27.092.748/0001-18.** O serviço de Orientação Médica 24 horas é garantida pela **MEDICAR EMERGÊNCIAS MÉDICAS CAMPINAS LTDA**, inscrita no CNPJ 15.822.242/0001-38. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela **E-Pharma – PBM do Brasil S/A** inscrita no CNPJ sob nº 03.448.808/0001-24. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela **RAIA DROGASIL S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.585.865/0001-51. O serviço Desconto em Medicamento é garantida **pela EMPREENDIMENTOS PAGUE MENOS S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 06.626.253/0001-51 e **IMIFARMA PRODUTOS FARMACÊUTICOS E COSMÉTICOS S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.899.316/0001-18. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela **DROGAL FARMACÊUTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº 54.375.647/0001-27 e no CRF-PJ/SP sob nº 106.098-7. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela **DROGARIA SÃO PAULO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.412.110/0033-32 e **DROGARIAS PACHECO S.A** a, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.438.250/0001-67.