

REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

A **TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A. (“TEM”)**, inscrita no CNPJ sob nº 09.216.007/0001-10, por meio deste **Regulamento** estabelece os termos e Condições de Uso do Cartão e Serviços do Programa MAPFRE Cuidando de Você, promovido em parceria com a **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”).

O **Cliente** está ciente e concorda que ao prosseguir com a utilização do Cartão e Serviços do **Programa MAPFRE Cuidando de Você**, estará concordando com todas as disposições constantes do presente **Regulamento denominado MAPFRE Cuidando de Você**, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições aqui constantes.

O PROGRAMA MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ CONTEMPLA ACESSO A UMA REDE FECHADA DE PARCEIROS DA TEM 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 UM SEGURO E NEM PLANO DE SAÚDE.

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: Cliente **MAPFRE** titular do seguro emitido pela **MAPFRE**, seus dependentes (cônjuge, filhos até 21 (vinte e um) anos, pais e sogros).

Cartão MAPFRE Cuidando de Você: cartão virtual emitido e fornecido pela **TEM** ao Titular através da **MAPFRE**, 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.

DS
BM

DS
IEP

DS
ME

DS
AS

DS
[Assinatura]

DS
JAB



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

Programa MAPFRE Cuidando de Você: é o conjunto de serviços e de benefícios oferecidos pela Rede Credenciada TEM, mediante o pagamento de valor previamente ajustado, disponibilizado ao Cliente por meio do PORTAL, que permite ao Cliente:

1. Acesso aos CANAIS DE COMUNICAÇÃO; e
2. Desconto em produtos e serviços oferecidos pelos parceiros comerciais da TEM.

Regulamento: significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos **Clientes** no site <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br>.

Site: é o endereço eletrônico <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br>, onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do Titular e validar sua utilização do Programa **MAPFRE Cuidando de Você**.

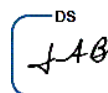
Titular: é o **Cliente MAPFRE**, titular do seguro emitido pela **MAPFRE**, conforme consta da apólice de seguro

Regulamento TEM: significa o documento registrado no 08º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº. 1378798, disponibilizado para ciência e consulta dos **Clientes** no sites: www.meutem.com.br e <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br> onde também constam, de maneira complementar os critérios e regras específicas de acesso e uso do cartão e dos serviços aqui descritos, de responsabilidade da **TEM**.

Rede Credenciada TEM: rede de parceiros da TEM onde estão cadastradas as pessoas físicas ou jurídicas fornecedora de bens e produtos ou prestadoras de serviços na área de saúde privada, constituída e localizada no território nacional, habilitada e autorizada pela **TEM**, onde o **Cliente** poderá realizar transações, observados os termos e condições estabelecidos neste **Regulamento MAPFRE Cuidando de Você** e no **Regulamento TEM**.

Central de Atendimento TEM: central de atendimento telefônico da **TEM** para atendimento aos **Clientes**, por meio dos números **4000-1821** para Capitais e Regiões Metropolitanas e **0800 9416 482** para demais localidades.

Canais de Comunicação do Cliente: refere-se ao **Site** e à **Central de Atendimento TEM**.



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

Programa MAPFRE Cuidando de Você: programa desenvolvido pela **MAPFRE** em parceria com a **TEM** com a finalidade de disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares com preços negociados para oferecer vantagem financeira aos seus Clientes e seus familiares (cônjuge, filhos até 21 (vinte e um anos), pais e sogros) que possuírem o **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**, decorrente da contratação do seguro de pessoas da **MAPFRE** ou que sejam elegíveis de acordo com a regra de alguma campanha promocional realizada pela **MAPFRE**.

2. ATIVAÇÃO DO CARTÃO MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

2.1. A ativação do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** deve ser realizada no site <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br> ou na **Central de Atendimento TEM**.

2.1.1. Para realizar a ativação através do site o **Cliente** deve:

1. Acessar o site <https://cuidandodevoce.mapfre.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 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 Programa **MAPFRE Cuidando de Você**, bem como, o Cartão Pré-Pago sejam ativados.

2.2. O Cartão **MAPFRE Cuidando de Você** estará disponível para uso ilimitado do **Cliente** após **48 (quarenta e oito) horas da ativação**, não possuindo prazo de carência.

2.3. O Cartão Virtual **MAPFRE** não possui qualquer cobrança de anuidade e o **Cliente** apenas pagará pelo serviço contratado diretamente no local do respectivo serviço agendado.

3. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

3.1. O **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** deverá ser utilizado unicamente para autorização e pagamento dos serviços na **Rede Credenciada TEM**.



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

3.2. Após a confirmação de agendamento realizado por meio dos **Canais de Comunicação do Cliente**, o **Cliente** deverá efetuar a recarga do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**, com o(s) valor(es) do serviço(s) em até 2 (dois) dias úteis antes da consulta e/ou exame agendado.

3.3. Ao comparecer na clínica ou laboratório para a consulta/exame o **Cliente** deverá informar o número do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento.

3.4. O **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**, em nenhuma hipótese, poderá ser utilizado para finalidades não previstas neste **Regulamento**, sendo vedado seu uso para qualquer atividade distinta e ilícita. O **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** 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 recarregados. Todas as regras específicas de utilização do cartão estão registradas no **Regulamento MAPFRE Cuidando de Você**, disponível no **Site**.

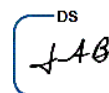
3.5. Os familiares (cônjuge, filhos até 21 (vinte e um anos), pais e sogros) do titular do Cartão Virtual **MAPFRE** poderão utilizar os serviços mencionados neste **Regulamento**, enquanto o seguro atrelado adquirido junto a **MAPFRE** estiver vigente. Sendo que para o agendamento dos serviços os familiares poderão utilizar o mesmo número do cartão do titular, devendo fazer o seu cadastramento no momento do agendamento do serviço a ser utilizado.

4. RECARGA DO CARTÃO MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

4.1. O **Cliente** poderá efetuar a recarga de seu **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** através dos **Canais de Comunicação do Cliente**.

4.2. Para aquisição dos créditos e efetivação da recarga, o **Cliente** poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário, cartão de crédito ou depósito identificado.

4.3. O valor da recarga deverá ser de, no mínimo, o valor da consulta ou do exame, e a recarga deverá ocorrer em até 2 (dois) dias antes da data agendada para comparecimento



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

na clínica médica, odontológica ou laboratório.

4.4. **Em caso de recarga via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão no valor de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos).**

4.5. Se a recarga ocorrer via cartão de crédito, o **Cliente** terá a possibilidade de parcelar o pagamento em até 12x (doze vezes) sem juros.

4.6. Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**, que foram creditados via cartão de crédito, ou realizar o saque do valor creditado via boleto bancário ou depósito identificado, 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.** Em caso de arrependimento (07 dias corridos contados da data do cadastro no Programa **MAPFRE Cuidando de Você**), não será cobrado nenhum valor do **Cliente**, de forma que eventual saldo remanescente será integralmente devolvido, desde que os serviços previstos no Programa **MAPFRE Cuidando de Você** não tenham sido utilizados.

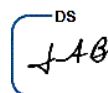
4.6.1. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.

5. SOBRE O PROGRAMA MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

5.1 Os Clientes que possuírem o Cartão Virtual **MAPFRE**, decorrente de contratação do seguro da **MAPFRE** ou que sejam elegíveis de acordo com a regra de alguma campanha promocional realizada pela **MAPFRE**, contarão também com os seguintes serviços de acordo com o plano contratado:

5.1.1. Disponibilização do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**, que após recarregado, será utilizado para pagamento de consultas, exames médicos e odontológicos na **Rede Credenciada TEM**;

5.1.2. Acesso à **Rede Credenciada TEM** para o agendamento e realização de consultas e exames médicos, além de consultas e exames odontológicos, em atendimento particular com preços reduzidos;



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

5.1.3. Serviço de *conciERGE* para agendamento das consultas e exames;

5.1.4. Acesso aos **Canais de Comunicação do Cliente**, para solicitação de agendamentos, recarga do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** e visualização do saldo do referido cartão.

5.1.5. Concessão de no mínimo de 20% (vinte por cento) de desconto em medicamentos nas farmácias cadastradas na **Rede Credenciada TEM**;

5.1.6. Acesso ao serviço de Telemedicina TEM, que compreende consultas a distância (por videoconferência) com psicólogos e médicos, para avaliação de condições clínicas de menor gravidade. **Este serviço de Telemedicina estará disponível para o Cliente somente enquanto estiver permitido pela Agência Nacional de Saúde - ANS e/ou pelo Conselho Federal de Medicina - CFM**;

5.2. Não há limite de idade ou de utilização para o **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** dos produtos e serviços dentro do **Programa MAPFRE Cuidando de Você**, enquanto este estiver ativo.

6. ACESSO AO PROGRAMA MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

6.1. Com o **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** ativado e respectivo acesso liberado ao **Programa MAPFRE Cuidando de Você**, o **Cliente** poderá consultar a **Rede Credenciada TEM** para agendamento de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos particulares pagando preços diferenciados por meio do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** e poderá utilizar da seguinte maneira:

1. Acesse os **Canais de Comunicação do Cliente** e solicite um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exame anexando/enviando o pedido médico.

2. Em até 48h (quarenta e oito horas) o **Cliente** receberá do serviço de *conciERGE* por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico, opções de prestadores de serviços que realizam a consulta e/ou exame solicitado e os orçamentos;

DS
BM

DS
IEP

DS
ME

DS
AS

DS
Sup.

DS
JAB



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

3. O **Cliente** deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções que foram disponibilizadas a ele, e informar ao serviço de *conciierge* para conclusão do agendamento junto aos médicos, dentistas ou laboratórios;
4. O serviço de *conciierge* orientará ao **Cliente** sobre o valor, processo de atendimento e prazo de recarga do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**;
5. Quando o **Cliente** comparecer à consulta/exame deverá informar o número do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** e a senha de acesso recebida por SMS, para liberação e pagamento do atendimento. Todas as informações sobre os serviços de agendamento, recargas, busca na **Rede Credenciada TEM** e benefícios, estarão disponíveis através dos **Canais de Comunicação do Cliente**.

7. 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.

7.1. **Definição de Telemedicina:** Consultas realizadas a distância (por videoconferência) na especialidade clínica médica, 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.

7.1.1. 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.

7.1.2. 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

DS
BM

DS
IEP

DS
ME

DS
AS

DS
[Assinatura]

DS
JAB



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas;

7.2. **TELEMEDICINA COM COPARTICIPAÇÃO¹ - O Cliente arcará com o pagamento da consulta**

7.3. Para utilização do serviço de Telemedicina 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 os valores da Telemedicina e sobre a forma de realizar a recarga no **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**;
3. em até 2 (dois) dias úteis a partir da confirmação de saldo no **Cartão Conta do Titular** o atendimento será realizado;
4. após a confirmação de saldo, o **Cliente** receberá via meios eletrônicos, as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento.
5. no dia do atendimento será realizado o débito no **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** no valor da Consulta para pagamento da Consulta; e
6. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos, 10 (dez) minutos antes do horário agendado.

7.3.1. 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 de 30% (trinta por cento) do valor da consulta, o que não o impede, porém, do **Cliente** agendar uma nova consulta.

¹ De acordo com o plano contratado o Cliente deverá arcar integralmente ou parcialmente com o pagamento das consultas, conforme regras comerciais do plano contratado.

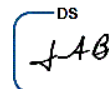
 DS

 DS

 DS

 DS

 DS

 DS



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

7.4. TELEMEDICINA SEM COPARTICIPAÇÃO² - O Cliente não arcará com o pagamento da consulta

7.4.1. Para utilização do serviço de Telemedicina 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- em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação de agendamento o atendimento será realizado;
- 4- o **Cliente** receberá via meios eletrônicos, as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento em até 48 (quarenta e oito) horas úteis; e
- 5- O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado.

7.4.2. 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 após a terceira falta o serviço não estará mais disponível.

8. ORIENTAÇÃO MÉDICA 24 HORAS

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

8.1. **Definição de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas:** atendimento via telefone que recebe ligações de qualquer lugar do país, a qualquer horário do dia ou noite.

² De acordo com o plano contratado, o Cliente não precisará arcar com o pagamento das consultas, conforme regras comerciais do plano contratado.

DS
BM

DS
IEP

DS
ME

DS
AS

DS
[Assinatura]

DS
JAB



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

O **Cliente** é atendido por um profissional médico habilitado pelo Conselho Federal de Medicina na especialidade de Clínico Geral, que esclarece dúvidas, orienta em situações relacionadas à saúde e fornece orientações objetivas frente a situações de urgência e emergência.

8.2. A Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas é um serviço regulamentado e autorizado pelos órgãos competentes, conforme portaria 2.048, do Ministério da Saúde, na Resolução 1.974/2011 do Conselho Federal de Medicina, em que o médico especializado esclarece ao paciente suas dúvidas, sem realizar diagnóstico ou prescrição.

8.3. As Orientações em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas seguem mais de 100 (cem) protocolos técnicos elaborados pela equipe de médicos reguladores, baseados nos consensos atuais estabelecidos pelas sociedades médicas especializadas e na experiência do corpo clínico.

8.4. Incluem-se no conceito de Orientação em Saúde 24 Horas:

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

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

- Realização de consultas médicas;
- 2ª (segunda) opinião sobre diagnósticos médicos;
- Prescrições de tratamentos e medicamentos;
- Realização de diagnóstico de doenças; e

DS
BM

DS
IEP

DS
ME

DS
AS

DS
[Assinatura]

DS
JAB



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

- Intervenções em tratamentos já estabelecidos ou alterações de condutas médicas.

8.6. Como acionar este serviço:

Para acionar o serviço de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) horas, o **Cliente** deve ligar gratuitamente de telefone fixo ou móvel, de qualquer local do país, no telefone 0800 941 5455, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. A identificação do **Cliente** será realizada por seu CPF ou número do cartão do programa **MAPFRE Cuidando de Você**.

8.7. 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.

9. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

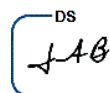
9.1. O benefício de desconto em medicamentos estará disponível para utilização em até 48 (quarenta e oito) horas após a ativação do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**. O desconto será concedido nas farmácias cadastradas na **Rede Credenciada TEM**, que podem ser consultadas por meio dos **Canais de Comunicação do Cliente**.

9.2. Será concedido o desconto de no mínimo 20% (vinte por cento) em qualquer item classificado como "MEDICAMENTO" pela Anvisa, mediante a apresentação do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** e/ou CPF e data de nascimento do **titular**.

9.3. O **Cliente** deverá apresentar o **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** ou o documento do titular no balcão da farmácia junto aos itens adquiridos para liberação do desconto através do convênio do autorizador³ (que vem a ser o autorizador que permitirá a concessão dos descontos nos medicamentos).

10. SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DO PROGRAMA MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

³ Verificar Autorizador impresso no cartão TEM Saúde.



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

10.1. A validade do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** será a validade do seguro **MAPFRE**.

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

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

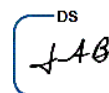
10.4. O **CLIENTE** apenas poderá fazer uso do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo **Programa MAPFRE Cuidando de Você**, enquanto o referido cartão estiver vigente.

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

10.5.1. 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.

11. CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROGRAMA MAPFRE CUIDANDO DE VOCÊ

11.1. Em caso de dúvidas ou informações sobre o **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** e o **Programa MAPFRE Cuidando de Você**, e ainda, para pesquisa de **Rede Credenciada TEM**, recarga do cartão, troca de senhas, bem como, qualquer outra questão que envolva



REGULAMENTO**MAPFRE Cuidando de Você**

os termos e condições deste **Regulamento**, o Cliente deverá tratar diretamente com a **TEM** por meio dos Canais de Comunicação do **Cliente**.

12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

12.1. Todos os conteúdos disponibilizados no Site são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação o Código Civil e a Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem ao fornecedor direto do serviço e dos conteúdos, sendo que os direitos de utilização dos conteúdos foram concedidos à **TEM** por seu titular.

12.2. Ao acessar o site da **TEM**, 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, todos os direitos autorais referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma disponíveis nos referidos sites. Ao **Cliente** não é conferido qualquer direito de uso de imagens, nomes, títulos, palavras, frases, marcas, logomarcas, patentes, obras literárias, artísticas, dentre outras, que estejam contidos ou disponíveis nos sites.

12.3. O **Cliente** não poderá utilizar os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no site da **TEM**, sob nenhuma forma, salvo para utilização dos serviços em conformidade com as condições presente neste **Regulamento** e no **Regulamento TEM**. É proibida a reprodução de qualquer parte do conteúdo dos sites e deste **Regulamento**, 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 **Cartão MAPFRE Cuidando de Você**, sob qualquer forma, bem como em não explorar os serviços sob qualquer forma não autorizada.

12.4. A utilização dos serviços disponíveis no **Site** em razão do **Programa MAPFRE Cuidando de Você**, salvo para os fins previstos neste **Regulamento**, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual de terceiros, podendo o **Cliente**, sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.

DS
BM

DS
IEP

DS
ME

DS
AS

DS
[Assinatura]

DS
JAB



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

12.5. O **Cliente** assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das imagens, informações, textos, gráficos, marcas, logomarcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial relativos ao **Cartão MAPFRE Cuidando de Você a TEM**.

13. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

13.1. A **TEM SAÚDE** coleta todas as informações compartilhadas pelo **Titular** e 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.

13.2. Nossa Política de Privacidade respeita a legislação vigente e encontra-se no site <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br>

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM** e/ou do **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.

14.2. O **Cliente** se compromete a observar e a cumprir todas as cláusulas contidas neste instrumento e no **Regulamento MAPFRE Cuidando de Você**, sendo que as disposições do **Regulamento TEM** são complementares a este **Regulamento**. Contudo, em caso de divergência entre os dois instrumentos, prevalecerão as condições estabelecidas neste **Regulamento**.

14.3. 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.

14.4. O **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** é emitido pela **TEM** e disponibilizado pela

DS
BM

DS
IEP

DS
ME

DS
AS

DS


DS
JAB



REGULAMENTO

MAPFRE Cuidando de Você

MAPFRE, de modo que os serviços e benefícios aqui descritos são de obrigatoriedade da **TEM**, que se compromete a prestá-los aos **Cientes** da maneira indicada neste **Regulamento**, ficando responsável por eventuais danos sofridos pelos **CLIENTES** em decorrência da má prestação dos referidos serviços.

14.5. **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 Cuidando de Você como meio de pagamento na Rede Credenciada TEM dependerá da disponibilidade de crédito.**

14.6. A inobservância das condições descritas neste **Regulamento** pode implicar na suspensão ou cancelamento do **Cartão MAPFRE Cuidando de Você** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.

14.7. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site <https://cuidandodevoce.mapfre.com.br>

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 e oferecido por **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.074.175/0001-38 e por **MAPFRE VIDA S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 54.484.753/0001-49.

DS
BM

DS
IEP

DS
ME

DS
AS

DS
Sup.

DS
JAB

