

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – SIDNEY OLIVEIRA 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 SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE.

O CLIENTE está ciente e concorda que ao prosseguir com a utilização do Cartão e Serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA 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 SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE

O Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE tem o objetivo de disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares com preços negociados para oferecer vantagem financeira ao usuário. Os CLIENTES e seus familiares (cônjuge e filhos até 21 anos) que possuírem o Cartão SIDNEY OLIVEIRA 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 e odontológicos para atendimento particular com preços reduzidos;
- Cartão pré-pago virtual com bandeira TEM, que será utilizado para pagamento de consultas e exames médicos na rede credenciada;
- Orientação Médica por Telefone 24 horas por dia, 7 dias da semana;
- Serviço de Concierge para agendamento de consultas e exames;
- Aplicativo SIDNEY DE OLIVEIRA SAÚDE;
- Dicas semanais de saúde disponíveis no APP ou na área logada do site www.sidneyoliveirasaude.com

2. Sobre o acesso aos serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE

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

1. Entrar no site www.sidneyoliveirasaude.com ou baixar o Aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, 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 “ATIVAR CARTÃO”
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 SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, bem como, o Cartão Pré-Pago SIDNEY OLIVEIRA 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 e exames médicos.

3. Canais de Atendimento do SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE

Em caso de dúvidas ou informações sobre o Cartão e Serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA 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 1640 para Capitais e Regiões

Metropolitanas e 0800 836 8836 para demais localidades.

4. Cartão Virtual SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE

O Cartão Virtual SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE contido no site e aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, 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 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 SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE pelo site www.sidneyoliveirasaude.com, aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE 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 (dois e cinquenta). 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 (trinta reais).

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 (sete e noventa) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

6. Solicitação de Segunda via do Cartão Sidney Oliveira Saúde

O cliente que tiver seu cartão físico danificado, perdido ou roubado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento TEM através do 4000 1640 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 836 8836 demais regiões, de segunda a sexta-feira das 7:00 as 19:00, exceto feriados, e solicitar uma nova via.

Para receber a 2ª via ou via física do cartão, será necessário que o cliente realize o pagamento no valor de R\$17,50 (dezessete e cinquenta) até o vencimento especificado no mesmo. O boleto, não sendo pago até o vencimento, será invalidado, tendo o cliente que entrar em contato com a Central de Atendimento TEM e solicitar um novo boleto para pagamento.

A 2ª via do cartão será enviada em até 10 (dez) dias da confirmação do pagamento pelo estabelecimento bancário. O cartão seguirá para o cliente com os créditos do cartão anterior (se houver) no endereço informado em seu cadastro.

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

Com o programa ativado pelo site www.sidneyoliveirasaude.com ou pelo aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE,

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

o cliente terá acesso à rede credenciada de consultas e exames médicos 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 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/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 SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, website www.sidneyoliveirasaude.com e Central de Atendimento através dos telefones (11) 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 8836 para demais localidades).

8. Dicas de Saúde

Conteúdos semanais com informações sobre alimentação, exercícios e hábitos saudáveis disponíveis no aplicativo e no site www.sidneyoliveirasaude.com.

9. Orientação Médica por Telefone

Oferece ao usuário cuidado com a saúde por meio de suporte telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo orientações sobre diversos aspectos da saúde e oferecendo direcionamento adequado em caso urgência e emergência.

9.1. Definição de Orientação Médica por Telefone

Atendimento via telefone que recebe ligações de qualquer lugar do país, a qualquer horário do dia ou noite. O usuário é atendido por um profissional médico habilitado pelo Conselho Federal de Medicina, que esclarece dúvidas, orienta em situações relacionadas à saúde e fornece orientações objetivas frente a situações de urgência e emergência.

A Orientação Médica por Telefone é um serviço regulamentado e autorizado pelos órgãos competentes, conforme portaria 2.048, do Ministério da Saúde, em sua resolução 1.974/2011, em que o médico especializado esclarece ao paciente suas dúvidas, sem realizar diagnóstico ou prescrição.

As orientações médicas seguem mais de 100 protocolos técnicos elaborados pela equipe de médicos reguladores, baseados nos consensos atuais estabelecidos pelas sociedades médicas especializadas e na experiência do corpo clínico

ESSE SERVIÇO NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA PRESENCIAL

9.2. Incluem-se neste conceito:

- 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.

9.3. Excluem-se neste conceito:

- Realização de consultas médicas;
- 2ª opinião sobre diagnósticos médicos;
- Prescrições de medicamentos;
- Intervenções em tratamentos já estabelecidos ou alterações de condutas médicas.

9.4. Como acionar este serviço:

Para acionar o serviço de Orientação Médica por Telefone, o beneficiário deve ligar gratuitamente de telefone fixo ou móvel, de qualquer local do país, no telefone **0800 941 5455**, disponível 24h/dia. A identificação do usuário será realizada por seu CPF ou número do Cartão TEM.

9.5. Disposições Gerais:

As ligações realizadas por usuários para o serviço de Orientação Médica por Telefone são gravadas, identificadas e armazenadas por tempo indeterminado. 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.

O Serviço de Orientação Médica por Telefone é administrado por **MEDICAR EMERGÊNCIAS MÉDICAS CAMPINAS LTDA**, com sede à Av. Doutor Alberto Sarmiento, 838 – Bonfim – CEP 13.070-711 – Campinas – SP, inscrita na CNPJ sob nº 03.563.718/0001-84 e Inscrição Municipal 741647.

10. Cancelamento do Cartão e Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE

O cliente terá o direito de cancelamento do Cartão e Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE em até 7 dias, de acordo com o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, Lei no.8.078, de 11 de setembro de 1990. Após este período, o cliente poderá solicitar o cancelamento a qualquer momento, contudo não haverá devolução de valores nem interrupção da cobrança de parcelas em aberto.

11. Propriedade Intelectual

Todos os conteúdos disponibilizados no site ou aplicativo “SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE” 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 SIDNEY OLIVEIRA por seu titular.

Ao acessar os serviços e aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE 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 “SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE”.

O cliente não utilizará os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no site ou aplicativo “SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE”, 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 “SIDNEY OLIVEIRA 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 “SIDNEY OLIVEIRA 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.

12. Disposições Gerais

O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da TEM ou da Generali, 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.

13. 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.