

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

O Programa Est Assist Saúde é um programa da EST GESTÃO DE BENS LTDA (“ESTBANK”), inscrita no CNPJ sob nº 37.920.778/0001-29 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 Virtual Est Assist Saúde e do Programa Est Assist Saúde.

O Cliente está ciente que ao prosseguir com a utilização do Cartão Virtual Est Assist Saúde e do Programa Est Assist Saúde, 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 EST ASSIST SAÚDE 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 EST ASSIST SAÚDE NÃO É SEGURO, NEM UM SEGURO SAÚDE OU PLANO DE SAÚDE, E NÃO OFERECE COBERTURA PARA INTERNAÇÃO, URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS OU CIRURGIAS.

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 Virtual Est Assist Saúde e seus dependentes.

Cartão Virtual Est Assist Saúde: cartão virtual emitido e fornecido pela TEM Saúde ao Titular para identificação dos Clientes e para sua participação no Programa Est Assist Saúde, 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 do número (11) 3050 4030 para todas as localidades.

Dependentes: Cônjuge, filhos e enteados até 21 anos.

Programa Est Assist Saúde: 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 ajustado;
2. Acesso aos CANAIS DE COMUNICAÇÃO;
3. Desconto em produtos e serviços oferecidos pelos parceiros comerciais da TEM Saúde.

Regulamento EST ASSIST SAÚDE: significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site www.meutem.com.br/estassist.

Regulamento TEM: significa o documento registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site: www.meutem.com.br.

Rede TEM Saúde: pessoas físicas ou jurídicas prestadoras de serviços na área de saúde privada (Médicos, Consultórios, Clínicas, Laboratórios e 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/estassist, onde o Cliente poderá acessar inserindo os dados do Titular e validar sua utilização do EST ASSIST SAÚDE.

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

Titular: é a pessoa física associada à Estbank.

2. SOBRE O PROGRAMA EST ASSIST SAÚDE

2.1 **Cartão Virtual Est Assist Saúde** dá acesso ao **Programa Est Assist Saúde** 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 (**Titular e dependentes**);
- ❖ Serviço de atendimento personalizado para agendamento das consultas e exames (**Titular e dependentes**);
- ❖ Telemedicina sem coparticipação (**Titular e dependentes**);
- ❖ Check-up Médico (**Titular**);
- ❖ Capitalização de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais; valor bruto) (**Titular**);
- ❖ Assistência Funeral Familiar (**Titular e dependentes**)
- ❖ Seguro com cobertura de Morte Acidental e de Invalidez Total Permanente por Acidente no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil) (**Titular**)

2.2 Para utilização dos serviços previstos neste Regulamento pelos **dependentes**, os **dependentes** deverão utilizar o mesmo número do cartão do **Titular**, devendo **Titular** fazer o seu cadastramento no momento do agendamento do serviço a ser utilizado.

3. ATIVAÇÃO, UTILIZAÇÃO E CARGA/RECARGA DO CARTÃO VIRTUAL EST ASSIST SAÚDE

ATIVAÇÃO

3.1. Para que o **Cliente** tenha acesso aos serviços do **Programa Est Assist Saúde** deve realizar a ativação do **Cartão Virtual Est Assist Saúde** no site www.meutem.com.br/estassist ou na Central de Atendimento TEM.

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

1. Acessar o site www.meutem.com.br/estassist
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 Virtual Est Assist Saúde** seja ativado.

3.3 Para realizar a ativação através da Central de Atendimento TEM Saúde o Titular deve entrar em contato por meio número **(11) 3050 4030** para todas as localidades.

3.4 O **Cartão Virtual Est Assist Saúde** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

UTILIZAÇÃO

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

3.5 Com a adesão ao **Programa Est Assist Saúde** e o **Cartão Virtual Est Assist Saúde** ativado, o **Cliente** poderá consultar a **Rede TEM** para agendamento de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos em uma rede particulares pagando preços diferenciados por meio do **Cartão Virtual Est Assist Saúde**, utilizando da seguinte maneira:

- a) O **Cliente** deverá solicitar através do site, Central de Atendimento TEM Saúde o atendimento que deseja.
Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à **TEM Saúde** pelo whatsapp.
- b) Em até 2 (dois) 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 Virtual Est Assist Saúde**;
- e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão Virtual Est Assist Saúde**, 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 Virtual Est Assist Saúde** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento

A aceitação do Cartão Virtual Est Assist Saúde como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.

CARGA E RECARGA

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

3.7 **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).**

3.8 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.

3.9 Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão Virtual Est Assist Saúde**, 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.**

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

3.11 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.

3.12 O **Cartão Virtual Est Assist Saúde**, 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 Est Assist Saúde** 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/re carregados.

CONSULTAS E EXAMES MÉDICOS E ODONTOLÓGICOS

- 4.1 Consultas, exames médicos, e consultas e exames odontológicos, devem ser solicitados da seguinte forma:
- O **Cliente** deverá solicitar através do site, Central de Atendimento TEM Saúde o atendimento que deseja.
Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à **TEM Saúde** pelo whatsapp.
 - Em até 2 (dois) 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);
 - 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;
 - 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 Virtual Est Assist Saúde**;
 - Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão Virtual Est Assist Saúde**, com o(s) valor(es) do(s) serviço(s) em até 2 (dois) dias úteis antes da consulta e/ou exame agendado
 - Ao comparecer na **Rede TEM Saúde** o **Cliente** deverá informar o número do **Cartão Virtual Est Assist Saúde** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento

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.

4.2 **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.

4.6.1. 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.

4.6.2. 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 como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas;

4.3 **Carência: 2 (dois) dias úteis após a ativação do Cartão Virtual Est Assist Saúde.**

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

4.4 **Retorno:** sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 dias da realiação da Consulta.

4.5 **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;**

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

4.6.1 Para utilização do serviço de Telemedicina sem Carga/Recarga 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. 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;

4.7 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.

CAPITALIZAÇÃO

4.8 A TEM, é subscritora de títulos de capitalização, da modalidade incentivo, administrados pela ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, para fins deste item do regulamento será ICATU, inscrita no CNPJ sob o nº 74.267.170/0001-73, cujas condições gerais e suas notas técnicas foram aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, conforme processo(s) nº(s) 15414.900526/2019-15, estão disponíveis no www.temsaude.com.

Carência: A participação do **Títular** se iniciará a partir do mês imediatamente subsequente a ativação (desbloqueio) do cartão TEM, sendo sua participação assegurada, desde que tenham sido atendidas todas as condições deste regulamento e a promoção esteja vigente.

4.9 Definição de Sorteio: O **Títular** passará a concorrer mensalmente ao um sorteio no valor bruto de R\$ 20.000,00(vinte mil reais), sobre o qual incidirá 25% (vinte e cinco por cento) de Imposto de Renda, conforme legislação vigente.

4.10 Ao realizar a ativação (desbloqueio) do **Cartão Virtual Est Assist Saúde** cujo programa possui a Promoção Saúde Premiada, a TEM cederá, gratuitamente, o direito de participação no sorteio vinculado um dos títulos subscritos para o Títular do cartão TEM que preencher as condições estabelecidas no item 4.11 presente neste regulamento. O Títular participará em 01 (um) sorteio mensal, no valor bruto de R\$ 20.000,01

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

(vinte mil reais e um centavo), sobre o qual incidirá 25% (vinte e cinco por cento) de Imposto de Renda, conforme legislação vigente.

4.11 A cessão de direito se aperfeiçoará quando o Participante atender todos os requisitos abaixo:

- 1- Ativar/desbloquear o **Cartão Virtual Est Assist Saúde**;
- 2- Manter-se adimplente (não pode estar inadimplente na data do sorteio);
- 3- Apresentar-se para receber o prêmio no prazo máximo de 180 dias, contados da data do sorteio;
- 4- Apresentar os documentos listados no item 10 do Regulamento da Promoção Comercial Saúde Premida constante no Site www.temsaude.com, no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do contato; e,
- 5- Atualizar e manter atualizado seus dados cadastrais.

4.12 Os sorteios serão apurados com base nas extrações da Loteria Federal do Brasil no último sábado de cada mês, devendo ser observadas as regras estabelecidas **Regulamento da Promoção Comercial Saúde Premida** constante no Site www.temsaude.com. Não ocorrendo extração da Loteria Federal em uma das datas previstas, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração após a última data de sorteio constante no título. Os resultados da Loteria Federal do Brasil poderão ser acompanhados por meio do site http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos_resultados.asp, bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil.

4.13 Será contemplado o título vigente na data do sorteio, cujo Número da Sorte informado na área logada do endereço eletrônico www.meutem.com.br/credenciados no item “Meus Sorteios”, coincida com os cinco primeiros prêmios da extração da Loteria Federal, observada a ordem de premiação. A combinação de cada sorteio será obtida da seguinte maneira:

- a) será apurado o algarismo da dezena simples do primeiro prêmio da Loteria Federal;
- b) será apurado o número, composto de cinco algarismos, obtido através da leitura, de cima para baixo, da coluna formada pelo algarismo da unidade simples dos cinco primeiros prêmios da Loteria Federal;
- c) a combinação contemplada será igual a junção do algarismo apurado na alínea (a) e o número apurado na alínea (b), nesta ordem.
- d) Para exemplificar a combinação sorteada considere os seguintes prêmios da Loteria Federal:

1º prêmio da Loteria Federal 6 8 5 8 1

2º prêmio da Loteria Federal 8 7 9 6 2

3º prêmio da Loteria Federal 3 4 7 6 4

4º prêmio da Loteria Federal 2 1 4 3 9

5º prêmio da Loteria Federal 6 3 2 1 5

Algarismo da dezena simples do primeiro prêmio: 8

Número apurado através da unidade simples: 12 495

Combinação sorteada será igual a 812.495

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

4.14 A combinação contemplada, bem como o nome dos contemplados serão divulgados no site: www.meutem.com.br. Os contemplados no sorteio serão avisados pelos meios indicados no item **Regulamento da Promoção Comercial Saúde Premida** constante no Site www.temsaude.com e só terão direito ao recebimento da premiação se preenchidas todas as condições previstas no Regulamento da Promoção Comercial Saúde Premida constante no Site www.temsaude.com.

4.15 Não terão validade as participações que não preencherem as condições previstas no **Regulamento da Promoção Comercial Saúde Premida** constante no Site www.temsaude.com e na hipótese de contemplação, o contemplado será desclassificado e o prêmio será revertido para TEM

4.16 Os Titulares contemplados cedem o direito de uso de seu nome, imagem e voz, de forma inteiramente gratuita, pelo período de 1 (um) ano após a apuração do resultado, para a divulgação da promoção, em todo e qualquer material de mídia impressa, eletrônica ou radiofônica, seja CD, DVD, revistas, jornais, websites, internet, redes sociais, TV aberta ou fechada e rádios.

4.17 A ICATU efetuará o pagamento do prêmio aos contemplados, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data do recebimento de toda a documentação necessária ao pagamento prevista no Regulamento da Promoção Comercial Saúde Premida constante no Site www.temsaude.com.

4.18 Na hipótese do **Titular** contemplado falecer, o prêmio será entregue ao respectivo espólio, na pessoa do seu inventariante, mediante apresentação de autorização judicial.

4.19 O Titular contemplado que não for localizado no prazo de 180 dias, contado a partir da data de realização do sorteio, será desclassificado, sendo certo que serão realizadas durante o prazo acima, tentativas de localização, preferencialmente por contato telefônico. Em caso de insucesso, será realizada nova(s) tentativa(s) de contato observando a seguinte ordem: (i) SMS (short message service), com confirmação de envio; (ii) e-mail, com confirmação de envio e, em caso de não localização ou insucesso nas tratativas anteriores, será enviada correspondência com aviso de recebimento com base no cadastro realizado no ato da contratação do produto promocionado. **É responsabilidade de o Titular manter seu cadastro atualizado para permitir sua localização. Em caso de desclassificação, o valor da premiação será revertido à TEM.**

4.20 Esta promoção poderá ser encerrada a qualquer momento mediante comunicado com 30 dias de antecedência, com nova e ampla divulgação, utilizando-se dos mesmos meios anteriormente empregados para divulgação desta promoção ou na sua impossibilidade, por outros meios de ampla divulgação.

4.21 A aprovação do título pela SUSEP não implica, por parte da autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

4.22 “É proibida a venda de Título de Capitalização a menores de 16 (dezesesseis) anos”.

4.23 **O REGULAMENTO DA PROMOÇÃO COMERCIAL SAÚDE PREMIADA está disponível em www.temsaude.com**

4.24 Telefones para contato com a ICATU SAC Icatu Capitalização: 0800 286 0109 e Ouvidoria Icatu Seguros: 0800 286 0047

ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

4.25 **Definição de Assistência Funeral Familiar:** é um serviço destinado a arcar com as despesas envolvendo o sepultamento do Titular e de seus dependentes em caso de morte, a prestação dos serviços

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

de assistência funeral será realizada pela Memorial International Brasil Assistência Funerária LTDA CNPJ 20.181.091/0001-16 ou por empresas por ela indicada.

4.26 Períodos de Carência:

- **De 24 horas para morte acidental** - A cobertura começará a partir de 24 (vinte e quatro) horas após a data de notificação da adesão do **Cliente** e **Dependente** ao **Programa CARTÃO VIRTUAL EST ASSIST SAÚDE** se o óbito for devido a um acidente.
- **De 90 dias para morte por qualquer causa** - A cobertura começará a partir do dia 91 (noventa e um) a partir da data de adesão da **Cliente** e **Dependente** ao **Programa CARTÃO VIRTUAL EST ASSIST SAÚDE**, quando o óbito do **Cliente** ou do **Dependente** for decorrente de qualquer tipo de óbito. Excluindo câncer ou AIDS.
- **De 180 dias para morte por câncer ou HIV** - A cobertura começará a partir do dia 180 (cento e oitenta) a partir da adesão da **Cliente** e **Dependente** ao **Programa CARTÃO VIRTUAL EST ASSIST SAÚDE**, quando o óbito do **cliente** for decorrente de Câncer ou HIV.

4.27 Caso o funeral do Cliente e/ou dependentes seja realizado sem o intermédio da empresa indicada pela MEMORIAL INTERNATIONAL, não haverá reembolso a família dos valores em questão.

4.28 A equipe da MEMORIAL INTERNATIONAL está à sua disposição 24 horas por dia, todos os dias do ano, para lhe prestar todo o apoio e orientação necessários.

4.29 O objetivo da MEMORIAL INTERNATIONAL é garantir o melhor serviço, com profissionais qualificados e de acordo com o padrão da empresa. Desta forma, não será responsável por quaisquer outros serviços ou custos, que não tenham sido intermediados ou indicados pela Central de Atendimento.

4.30 COMO SOLICITAR A ASSISTÊNCIA FUNERAL

4.30.1 Na ocorrência do óbito, do **Cliente** ou de um de seus dependentes cadastrados na **TEM Saúde**, a MEMORIAL INTERNATIONAL arcará com as despesas envolvendo o sepultamento.

4.30.2 Ocorrendo o óbito do **Cliente** ou de um dos dependentes um familiar, deve entrar em contato com a Central de Atendimento aos Clientes da Memorial Internacional no número 0800 591 2053, onde um de seus atendentes irão ajudá-lo e orientá-lo passo a passo no atendimento do serviço.

4.30.3 A Central de Atendimento orientará passo a passo para o atendimento e contratará a funerária mais próxima do local onde ocorreu o óbito, para que a mesma tome as devidas providências necessárias para a prestação do serviço funeral;

4.30.4 A abrangência da Assistência Funeral é nacional, e poderá ser acionada no caso de morte do **Cliente** e dependentes. Dessa forma, o **cliente/** e ou familiar poderá contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral.

4.30.5 No momento do acionamento serão prestados os serviços descritos neste **Regulamento** dentro dos padrões e limites definidos, renunciando os beneficiários ao direito de indenização complementar ou reembolso de qualquer valor pago que tenha sido acionado particularmente ou a concessão de serviços fora do contrato. Este serviço é prestado exclusivamente conforme condições e critérios da MEMORIAL INTERNATIONAL.

4.31 **IMPORTANTE:** O serviço de Assistência Funeral da MEMORIAL INTERNATIONAL não será prestado quando, a critério exclusivo da MEMORIAL INTERNATIONAL, for identificado que a Cidade de residência do **Cliente** ou do **Dependente** não dispõe de empresa prestadora de serviço para a execução das atividades acima listadas ou o cemitério escolhido não possui infraestrutura para a realização do sepultamento dentro dos padrões definidos no regulamento da assistência funeral. **Nesta hipótese**, deve-se optar pela indenização ou reembolso das despesas com o funeral, limitado ao valor do Plano contrato.

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

4.32 Os serviços disponíveis para a realização do funeral por meio da Assistência Funeral são:

4.32.1 Pagamento de todas as taxas junto aos órgãos responsáveis, conforme o limite de cada plano contratado.

4.32.2 **Tratamento do corpo:** a critério técnico, será providenciado o tratamento necessário ao corpo, assepsia, higienização, tamponamento ou formalização, conforme a necessidade. Nos casos de traslado aéreo, longas distâncias terrestres ou quando o sepultamento for superior a 36 (trinta e seis) horas após o óbito, será providenciado o embalsamamento ou a tanatopraxia. Os casos que apresentarem necessidades de outros procedimentos deverão ser acordados previamente com a Central de Assistência Funeral da MEMORIAL INTERNATIONAL.

4.32.3 **Sepultamento:** será providenciada a taxa de sepultamento e locação de sepultura por um período de 3 (três) anos em Cemitério Público Municipal na cidade de domicílio do **Cliente**. Caso a família deseje realizar o sepultamento em cemitério particular, a Central de Assistência Funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa/valores até o limite do Plano contratado. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador. Quando a família não possuir jazigo, a compra de jazigo fica por conta da família

4.32.4 **Cremação:** caso a família opte por cremação do corpo, o mesmo poderá ser realizado desde que haja serviço de cremação público na cidade de domicílio e desde que sejam atendidas as exigências da lei. As cinzas serão colocadas em caixas simples, após a incineração e fornecidas à família. Não havendo Crematório Público Municipal na cidade de domicílio do **Cliente**, o serviço poderá ser providenciado em outro crematório público em cidades vizinhas que possuam tal estabelecimento localizado em um raio de até 250 km.

4.32.5 **Sala de Velório:** o serviço de assistência funeral assumirá o custo da sala de velório ou capela em Cemitério Público Municipal, no qual será realizado o funeral. Caso a família deseje realizar o velório em cemitério particular, a Central de Assistência Funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa/valores até o limite do Plano contratado. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.

4.32.6 **Traslado do corpo:** em caso de falecimento em cidade diferente da residência do **cliente**, será providenciado o traslado do corpo, no Brasil, pelo meio de transporte mais adequado seguindo os critérios técnicos (veículo funerário ou avião de linha regular) até a cidade de residência do **cliente**. Atenção: esse serviço será prestado entre cidades localizadas no território brasileiro.

4.32.7 **Urna mortuária:** será providenciada urna conforme Plano Contratado, de acordo com a disponibilidade da funerária contratada para prestação do serviço, limitada ao valor estabelecido conforme Plano Contratado. Caso a família opte por modelo diferenciado cujo valor seja superior ao previsto em contrato, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.

4.32.8 **Ornamentação:** será providenciado arranjo simples de flores naturais da época para ornamentação interna, véu simples rendado, 2 (dois) castiçais com velas ou lâmpadas, 2 (duas) coroas simples de flores naturais da época e banqueta para suporte da urna mortuária.

4.32.9 **Condolências:** será colocado à disposição da família livro/folha de presença para que a família possa agradecer o comparecimento.

4.32.10 **Registro de óbito:** serão prestados esclarecimentos para o registro de óbito em cartório, desde que a legislação local permita.

4.32.11 **Carro funerário:** será fornecido um veículo fúnebre para cortejo (do local do falecimento para o velório, e realização do cortejo para o cemitério – limitado a 250 km).

4.33 **Exclusões dos Serviços Funerários - As consequências dos seguintes fatos são excluídas para a realização da Assistência Funeral:**

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

- 4.33.1 Período de carência para doenças pré-existentes.
- 4.33.2 Excluídos: desastres naturais, guerra, sedição, motim, greve, insurreição, terrorismo declarado ou não declarado.
- 4.33.3 Suicídio, com carência de 2 anos.
- 4.33.4 Homicídio em caso de atos ilícitos. Fenômenos naturais extraordinários como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas, Tsunami.
- 4.33.5 Fatos derivados do terrorismo, motim ou tumulto popular.
- 4.33.6 Atos ou ações das Forças Armadas ou dos fatos das Forças ou Corpo de Segurança
- 4.33.7 Derivados de energia nuclear radioativa.
- 4.33.8 Países em conflito armado.
- 4.33.9 Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos.
- 4.33.10 Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento.
- 4.33.11 Sepultamento de membros.
- 4.33.12 Confecção de lápide.
- 4.33.13 Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres).

4.34 Exclusões do Serviço de Repatriação - As consequências dos seguintes fatos são excluídas para a realização da Assistência Funeral:

- 4.34.1 Valores realizados por conta própria sem o consentimento prévio da empresa; exceto em caso de força maior, de acordo com sua definição legal, que impede que você se comunique com a empresa.
- 4.34.2 Óbito por doenças ou lesões diagnosticadas antes do início da validade da Assistência Funeral.
- 4.34.3 Óbito por intervenções médicas e/ou procedimentos, incluindo cirurgias estéticas e/ou qualquer cirurgia ou intervenção médica, de doenças diagnosticadas antes do início da validade da apólice.

4.35 Condições Particulares de Assistência:

Tipo de Assistência: Familiar (Cliente/Titular do Cartão Virtual Est Assist Saúde + dependentes)

Abrangência: Nacional

Idade para Ingresso: 18 até 70 anos de idade

Idade para Ingresso dos filhos: Até 21 anos

Idade para a Permanência: Ilimitada

CHECK UP MÉDICO

4.36 **Definição do serviço de Check up Médico:** Consiste na realização de uma avaliação médica na especialidade **Clínico Geral** com a finalidade de avaliar a saúde do **Titular**.

4.37 **Carência:** O serviço Checkup tem uma carência e estará disponível para utilização após 6 (seis) meses da adesão do **Cartão Virtual Est Assist Saúde**.

4.38 O **Programa CARTÃO VIRTUAL EST ASSIST SAÚDE** dará direito apenas ao **Titular** 1 (uma) vez por ano a realizar um Checkup que consiste em 1(uma) consulta com um médico da especialidade Clínico Geral na Rede TEM + uma Consulta Retorno dentro de 30 (trinta) dias da realização da Consulta e a realização dos seguintes exames na Rede TEM:

- ❖ Hemograma completo;
- ❖ HDL Colesterol;
- ❖ LDL Colesterol;

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

- ❖ VLDL Colesterol;
- ❖ Glicemia de jejum;
- ❖ Parasitológico de fezes (PPF);
- ❖ Urina 1;
- ❖ Eletrocardiograma de repouso;
- ❖ USG Abdômen total;
- ❖ Consulta médica e retorno.

4.39 A **TEM** não interfere na conduta médica, ficando a critério do médico responsável a solicitação dos exames acima sugeridos.

4.40 COMO ACIONAR O SERVIÇO

1. Entrar em contato com a **TEM** por um dos Canais de Comunicação e solicitar o seu agendamento do Checkup, o agendamento será realizado em até 2 (dois) dias úteis;
 2. O canal de comunicação escolhido entrará em contato com as opções de atendimento para a Consulta Médica (as quantidade e opções de atendimento vão variar com a região em que o **Títular** esteja localizado);
 3. Após escolhido a opção de atendimento o **Títular** receberá por e-mail e/ou WhatsApp sua autorização para liberação de atendimento na clínica e/ou laboratório
- i. O **Títular**, obrigatoriamente, deverá portar um documento de identificação com foto, a autorização impressa e comparecer ao local no horário indicado.
 - ii. Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do **Títular** 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 **Títular** faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta.
 - iii. O **Títular** terá direito de até 3 reagendamentos. Caso, ainda assim, não compareça perderá o direito a atendimento
 - iv. Caso o médico responsável solicite exames que não estão contidos no pacote de check-up contratado, o **Títular** poderá realizá-los no mesmo dia e local agendado, contudo arcará com os valores.
 - v. A **TEM Saúde** não será responsável pelo oferecimento do serviço ou reembolso por gastos pessoais do **Títular** nas seguintes situações:
 - ❖ Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
 - ❖ Exames adicionais para diagnóstico complementar;
 - ❖ Guia dos exames médicos fora das condições de exigências do laboratório;
 - ❖ Retorno para consulta após 30 dias da primeira consulta realizada;
 - ❖ Continuidade de tratamento médico.
 - vi. O uso dos serviços é exclusivo ao **Títular**, não podendo ser transferido nem substituído. A definição de especialidade médica e composição dos exames não poderão ser alteradas ou substituídas.
 - vii. A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames serão totalmente gratuitas ao **Títular**, respeitando o período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da 1ª consulta. O prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local.
 - viii. O **Cliente** poderá realizar os exames com o pedido médico de médicos que não sejam da Rede

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

TEM, neste caso não terá direito ao uso da Consulta e da Consulta Retorno.

SEGURO COM COBERTURAS DE MORTE POR ACIDENTE E INVALIDEZ PERMANENTE E TOTAL POR ACIDENTE - IPTA

4.41 **Definição do Seguro:** É uma proteção ao Titular que tem como objetivo indenizar a família ou o próprio segurado em casos de morte por acidente ou invalidez por acidentes

4.42 As coberturas do Seguro previsto neste item são garantidas pela seguradora Sabemi Seguradora S.A. - Código Susep: 0100-7 - CNPJ 87.163.234/0001-38

4.43 A adesão será compulsória aos clientes que aderirem ao plano Est Assist Saúde que contenha o benefício do Seguro, tratando-se de um seguro não-contributivo. O Cliente terá garantido o pagamento de uma indenização ou a seu(s) beneficiário(s), caso venha a ocorrer um dos eventos cobertos pelo seguro, desde que previsto nas condições e cláusulas descritas e esteja de acordo com as coberturas contratadas.

4.44 O Cliente estará segurado para os seguintes riscos, não podendo ultrapassar ao limite máximo de indenização de R\$10.000,00:

a) **Morte Decorrente de Acidente:** Cobertura caso o **Cliente** venha a falecer em consequência de acidente pessoal coberto;

b) **Invalidez Permanente Total por Acidente:** Cobertura em caso do **Cliente** ter perda total, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, dos membros ou órgãos, em decorrência de lesão física sofrida pelo **Cliente**, causada por acidente pessoal coberto, ocorrido durante a vigência do seguro.

4.45 **Beneficiários:**

É a pessoa física ou jurídica designada para receber os valores dos capitais segurados, na hipótese de ocorrência de sinistro coberto.

4.46 Elegibilidade:

Serão elegíveis ao seguro todos os proponentes que na data de adesão, seja apurada idade máxima de 70 anos incompletos.

4.47 As indenizações por Invalidez Permanente por Acidente e Morte Acidental não se acumulam;

4.48 Ocorrendo um sinistro que possa acarretar a responsabilidade da Seguradora, deverá ser comunicado através do site www.sabemi.com.br/atendimento ou central de atendimento através do 0800 880 1900

4.49 Franquia

Para as coberturas de Morte e Invalidez Permanente Total por Acidente não há franquia.

4.50 Vigência

A vigência do Seguro estará atrelada a vigência do **Cartão Virtual EST Assist Saúde**.

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

4.51 O Cliente e seus beneficiários devem consultar a Condição Geral do Seguros tratado neste item para tomar ciência dos riscos coberto e excluídos de cada cobertura no site www.temsaude.com.

5. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA EST ASSIST SAÚDE

5.1. O **Cartão Virtual Est Assist Saúde** terá validade por prazo indeterminado.

5.2. A suspensão do **Programa Est Assist Saúde** ou **Cartão Virtual Est Assist Saúde** poderá ocorrer quando:

1 – inadimplência no prazo de 30 dias

5.3. O cancelamento do **Programa Est Assist Saúde** ou **Cartão Virtual Est Assist Saúde** poderá ocorrer quando:

1 – inadimplência no prazo de 90 dias

5.4. A TEM se reserva o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o **Cartão Virtual Est Assist Saúde** perderá a validade.

5.5. Em caso de suspensão ou cancelamento do **Cartão Virtual Est Assist Saúde**, qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.

5.6. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do **Cartão Virtual Est Assist Saúde** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa Est Assist Saúde enquanto o referido cartão estiver vigente.

5.7. No caso de existência de saldo no **Cartão Virtual Est Assist Saúde** suspenso ou cancelado o **Titular** poderá pedir o resgate do saldo a qualquer momento. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

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

5.9. No caso de pagamento realizado via boleto ou depósito, o saldo será creditado em conta do Cliente 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 dos formulários que disponibilizamos, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento, ainda, em eventuais comentários nas redes sociais.

Nossa Política de Privacidade respeita a legislação vigente e encontra-se no site www.meutem.com.br/estassist

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou da **EST GESTÃO DE BENS LTDA (“ESTBANK”)**, especialmente, mas não se limitando à necessidade de

REGULAMENTO

EST ASSIST SAÚDE

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 Est Assist Saúde não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão Virtual Est Assist Saúde 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 Virtual Est Assist Saúde** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.

7.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site www.meutem.com.br/estassist

Programa Est Assist Saúde administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10. O serviço de auxílio funeral é garantido pela MEMORIAL INTERNATIONAL inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda ("CNPJ/MF") sob nº 20.181.091/0001-16, Política de Privacidade em <http://memorialcorp.com.br/>. As coberturas securitárias são garantidas pela SABEMI Seguradora S/A - Código Susep: - www.sabemi.com.br O Sorteio é um dos títulos de capitalização, da modalidade incentivo, administrados pela ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 74.267.170/0001-73