

## REGULAMENTO

# SURA SAÚDE FAMILIAR

O Programa SURA SAÚDE FAMILIAR é um programa da AWP SERVICE BRASIL LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 52.910.023/0001-37, 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 SURA SAÚDE FAMILIAR e do Programa SURA SAÚDE FAMILIAR.

O Cliente está ciente que ao prosseguir com a utilização do Cartão SURA SAÚDE FAMILIAR e do Programa SURA SAÚDE FAMILIAR, 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 SURA SAÚDE FAMILIAR 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 SURA SAÚDE FAMILIAR 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 SURA SAÚDE FAMILIAR e seus dependentes (cônjuge e filhos/enteados até 21 anos);

**Cartão SURA SAÚDE FAMILIAR:** cartão virtual emitido e fornecido pela TEM Saúde ao Titular para identificação dos Clientes e para sua participação no Programa SURA SAÚDE FAMILIAR 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 à Central de Atendimento.

**Central de Atendimento:** central de atendimento telefônico para contato dos Clientes, por meio do número 0800 771 2163 para Capitais, Regiões Metropolitanas e para demais localidades.

**Dependentes:** cônjuge e filhos/enteados até 21 anos.

**Programa SURA SAÚDE FAMILIAR:** 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 SURA SAÚDE FAMILIAR:** significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site [www.mondialassistenciasaude.com/sura](http://www.mondialassistenciasaude.com/sura).

**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.

## REGULAMENTO

# SURA SAÚDE FAMILIAR

**Site:** é o endereço eletrônico: [www.mondialassistenciasaude.com/sura](http://www.mondialassistenciasaude.com/sura) onde o **Cliente** poderá acessar informações sobre o Programa **SURA SAÚDE FAMILIAR**.

**Titular:** é a pessoa física que adquire um Seguro junto a Sura Brasil Seguros.

## 2. SOBRE O PROGRAMA SURA SAÚDE FAMILIAR

**2.1 Cartão SURA SAÚDE FAMILIAR** dá acesso ao **Programa SURA SAÚDE FAMILIAR** 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**);
- ❖ Desconto em Medicamentos – (Titular e dependentes);
- ❖ Telemedicina - (**Titular e dependentes**);
- ❖ Telemedicina por Pronto Atendimento (**Titular e dependentes**);

**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 E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO VIRTUAL SURA SAÚDE FAMILIAR

### 3.1. ATIVAÇÃO

- 3.1.1. Para que o **Cliente** tenha acesso aos serviços do **Programa SURA SAÚDE FAMILIAR** deve realizar a ativação do **Cartão SURA SAÚDE FAMILIAR** na Central de Atendimento
- 3.1.4. Para realizar a ativação através da Central de Atendimento o **Titular** deve entrar em contato por meio do número **0800 771 2163** para Capitais e Regiões Metropolitanas e para demais localidades com CPF em mãos.

### 3.2. UTILIZAÇÃO

- 3.2.1. Com a adesão ao **Programa SURA SAÚDE FAMILIAR** e o **Cartão SURA SAÚDE FAMILIAR** 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 SURA SAÚDE FAMILIAR**, utilizando da seguinte maneira:
- a) O **Cliente** deverá solicitar através da Central de Atendimento o atendimento que deseje. 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;

## REGULAMENTO

### SURA SAÚDE FAMILIAR

- d) O serviço de atendimento personalizado orientará ao **Cliente** sobre o valor, processo de atendimento junto ao prestador de serviço do **Cartão SURA SAÚDE FAMILIAR**;
- e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá se dirigir no dia e hora agendados no consultório médico/clínica ou Laboratório.
- f) O pagamento referente ao atendimento deve ser realizado diretamente ao consultório médico/clínica ou Laboratório.

## 4. SERVIÇOS

### 3.3. 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 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 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 SURA SAÚDE FAMILIAR**.
- 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 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;

## REGULAMENTO

### SURA SAÚDE FAMILIAR

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.

#### 4.1.7. **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 coparticipação 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 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, e enviará um link para pagamento via cartão de crédito ou boleto;
3. Após a confirmação pagamento, o **Titular** receberá via meios eletrônicos (WhatsApp/e-mail), as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento;
4. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos (SMS), 10 (dez) minutos antes do horário agendado.
5. Em até 2 (dois) dias úteis a partir da confirmação do pagamento o atendimento será realizado.
6. 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** 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.

#### 4.1.8. **TELEMEDICINA PRONTO ATENDIMENTO: Cliente não arcará com o pagamento da consulta e poderá utilizar pronto atendimento, dentro do horário de funcionamento da Central de Atendimento**

4.1.8.1. Para utilização do serviço de Telemedicina Pronto Atendimento:

1. Entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar o serviço de “Consulta por vídeo 24 horas”;
2. Nesta etapa o **Cliente** informa o paciente que fará a consulta;
3. A Central de Atendimento enviará um link para a consulta por vídeo, para o Titular, via e-mail e/ou SMS;
4. Acessando o link, o Titular é direcionado para entrar na chamada de vídeo.

## REGULAMENTO

# SURA SAÚDE FAMILIAR

### **4.10. DESCONTO EM MEDICAMENTOS**

- 4.10.1. **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos tarjados, não tarjados.
- 4.10.2. **Carência:** 2 (dois) dias úteis.
- 4.10.3. O desconto será concedido nas farmácias **Droga Raia e Drogasil**.
- 4.10.4. 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.
- 4.10.5. Para compra online, o **Titular** deverá:
- 1.Realizar cadastro no site da **Droga Raia e/ou Drogasil**;
  - 2.Realizar o login no site desejado;
  - 3.Acessar a aba Ativar benefícios e ative o desconto da parceria **TEM**; e
  - 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.
- 4.10.6. Para compra televenda, o **Titular** deve somente informar seu CPF quando estiver fazendo sua compra, para liberação do desconto.

### **4.11. DESCONTO EM MEDICAMENTOS**

- 4.11.1. **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos tarjados, não tarjados.
- 4.11.2. **Carência:** 2 (dois) dias úteis.
- 4.11.3. O desconto será concedido nas farmácias **Pague Menos e Extrafarma**.
- 4.11.4. Para compra física, o **Titular** deverá comparecer a uma das farmácias acima estabelecidas e informar o número do seu CPF, junto com os itens adquiridos, para liberação do desconto.

### **4.12. DESCONTO EM MEDICAMENTOS**

- 4.12.1. **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos tarjados, não tarjados.
- 4.12.2. **Carência:** 2 (dois) dias úteis.
- 4.12.3. O desconto será concedido nas farmácias **Drogal**.
- 4.12.4. Para compra física, o **Titular** deverá comparecer a uma das farmácias acima estabelecidas e informar o número do seu CPF, junto com os itens adquiridos, para liberação do desconto.

## REGULAMENTO

# SURA SAÚDE FAMILIAR

### 4.13. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

- 4.13.1. **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos tarjados, não tarjados.
- 4.13.2. **Carência:** 2 (dois) dias úteis.
- 4.13.3. O desconto será concedido nas farmácias **Drogaria São Paulo e Drogarias Pacheco**.
- 4.13.4. Para compra física, o **Titular** deverá comparecer a uma das farmácias acima estabelecidas e informar o número do seu CPF, junto com os itens adquiridos, para liberação do desconto.
- 4.13.5. Para compra online, o **Titular** deverá:
1. Realizar cadastro no site da **Drogaria São Paulo e/ou Drogarias Pacheco**;
  2. Realizar o login no site desejado;
  3. Acessar a aba Ativar benefícios e ative o desconto da parceria **TEM**; e
  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. VIGÊNCIA E CANCELAMENTO DO PROGRAMA SURA SAÚDE FAMILIAR

- 5.1. O **Cartão Virtual SURA SAÚDE FAMILIAR** terá validade enquanto o seguro contratado pelo **Titular** estiver vigente.
- 5.3. O cancelamento do **Programa SURA SAÚDE FAMILIAR** ou **Cartão Virtual SURA SAÚDE FAMILIAR** poderá ocorrer quando:
- 5.3.1. O titular estiver inadimplente com o Seguro por mais de 30 (trinta) dias; ou
  - 5.3.2. O titular solicitar o Cancelamento do Seguro.
- 5.4. A TEM se reserva o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o **Cartão Virtual SURA SAÚDE FAMILIAR** perderá a validade.
- 5.5. Em caso de cancelamento do **Cartão Virtual SURA SAÚDE FAMILIAR**, qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior ao cancelamento não poderá ser realizado.
- 5.6. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do **Cartão Virtual SURA SAÚDE FAMILIAR** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo **Programa SURA SAÚDE FAMILIAR** enquanto o referido cartão estiver vigente.
- 5.7. No caso de existência de saldo no **Cartão Virtual SURA SAÚDE FAMILIAR** 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, o saldo será creditado em conta do Titular dentro de um

## REGULAMENTO

# SURA SAÚDE FAMILIAR

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.
- 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 <https://www.temsaude.com.br/politica-de-privacidade.html>

## 7. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou da AWP **SERVICE BRASIL LTDA.** 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 SURA SAÚDE FAMILIAR não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão SURA SAÚDE FAMILIAR 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 SURA SAÚDE FAMILIAR** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.
- 7.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site [www.mondialassistenciasaude.com/sura](http://www.mondialassistenciasaude.com/sura)

Programa SURA SAÚDE FAMILIAR 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 pelo fornecedor Conexa Saúde Serviços Médicos S.A, inscrita no CNPJ sob o nº 27.092.748/0001-18. O serviço de Desconto Medicamento é um Programa da TEM Saúde – FARMA TEM, que é garantido pelos Fornecedores das redes de Farmácias: Droga Raia/Drogasil - CNPJ 61.585.865/0001-51, Pague Menos - CNPJ 06.626.253/0001-51,

**REGULAMENTO**  
**SURA SAÚDE FAMILIAR**

**Extrafarma - CNPJ 04.899.316/0001-18, Drogal - CNPJ 54.375.647/0001-27, Drogaria São Paulo - CNPJ 61.412.110/0033-32 e Pacheco - CNPJ 33.438.250/0001-67.**