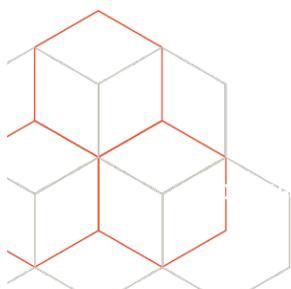


---

# REGULAMENTO TEM.

---

Condições Gerais de Acesso e Uso do  
CARTÃO  
TEM. e do  
PROGRAMA TEM.



**TEM Administradora de Cartões Ltda.**, com sede na Cidade de São Paulo e Estado de São Paulo, na Alameda Ministro Rocha Azevedo, nº 456 — Sala 1.102 — CEP 01410-000, inscrita no CNPJ/MF sob nº 09.216.007/0001-10, doravante denominada “TEM”, define e estabelece os critérios e as regras de acesso e uso do CARTÃO TEM e do PROGRAMA TEM, nos termos e condições abaixo.

## **IMPORTANTE: LEIA ESTE REGULAMENTO COM ATENÇÃO.**

Após ler e concordar com os termos deste REGULAMENTO TEM, o USUÁRIO FINAL manifestará sua adesão ao REGULAMENTO TEM para acesso e uso do CARTÃO TEM, a partir de um dos seguintes eventos (o que ocorrer primeiro): (i) assinatura da proposta de emissão do CARTÃO TEM, seja através de meio físico ou eletrônico disponibilizado pela TEM; (ii) desbloqueio do CARTÃO TEM; e/ou (iii) mediante qualquer outra manifestação inequívoca de vontade do USUÁRIO FINAL.

O USUÁRIO FINAL poderá ainda, aderir o REGULAMENTO TEM para ter acesso e utilizar os serviços e benefícios do PROGRAMA TEM, a partir de um dos seguintes eventos (o que ocorrer primeiro): (i) assinatura do termo de adesão ao REGULAMENTO TEM, seja através de meio físico ou eletrônico disponibilizado pela TEM; (ii) pagamento da TAXA ASSOCIATIVA; (iii) após a primeira utilização dos serviços e/ou benefícios oferecidos pela TEM através do PROGRAMA TEM; e ou (iv) mediante qualquer outra manifestação inequívoca de vontade do USUÁRIO FINAL.

## **TÍTULO I – DAS DEFINIÇÕES GERAIS**

1.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste REGULAMENTO TEM

serão adotadas as definições abaixo, grafadas em caixa alta, utilizadas no singular ou no plural:

1.2. **ASSINATURA EM ARQUIVO** – Significa o procedimento que, quando habilitado pelo EMISSOR, possibilita ao USUÁRIO FINAL portador do CARTÃO, realizar as TRANSAÇÕES sem a sua presença física para assinar o COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO ou digitar a SENHA DO USUÁRIO FINAL.

1.3. **BANDEIRA** — Significa a pessoa jurídica, responsável pela instituição e criação das regras e procedimentos que disciplinam a prestação dos serviços de pagamento ao público, que quando for o caso, cede ao EMISSOR o direito de usar sua(s) marca(s) e sua rede de CREDENCIADOS ou a CREDENCIADOS DA BANDEIRA.

1.4. **CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO** — Significa o processo pelo qual o USUÁRIO FINAL portador do CARTÃO, cancela ou desiste de uma TRANSAÇÃO, através da formalização deste ato, desde que exista expressa concordância do EMISSOR, da TEM, do CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA, nos prazos e condições definidos neste REGULAMENTO TEM ou pela BANDEIRA.

1.5. **CARGA** - Significa a primeira inclusão de crédito na CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA representada e vinculada ao CARTÃO TEM, que será realizada pelo USUÁRIO FINAL nos PONTOS DE REGARGA disponibilizados pela TEM, observados os limites mínimos e máximos estabelecidos neste REGULAMENTO TEM ou em um de seus anexos ou aditivos, que ocorrerá mediante o pagamento da TARIFA aplicável.

1.6. **CARTÃO** – Significa o instrumento de identificação e de pagamento (pré-pago

ou pós-pago), físico ou virtual, configurado ou apresentado sob a forma de cartão plástico, disponibilizado pelo EMISSOR autorizado pela TEM, para uso nos CREDENCIADOS pelo USUÁRIO FINAL, capaz de realizar várias funções relacionadas às TRANSAÇÕES. Para os fins deste REGULAMENTO TEM, o termo CARTÃO poderá ser empregado para os CARTÕES emitidos pela TEM e/ou por terceiros EMISSORES.

**1.7. CARTÃO PRÉ-PAGO TEM ("CARTÃO TEM")** — Significa o instrumento de identificação e de pagamento, físico ou virtual, configurado ou apresentado sob a forma de cartão plástico, capaz de realizar várias funções relacionadas às TRANSAÇÕES, disponibilizado pela TEM para uso do USUÁRIO FINAL, aceito nos CREDENCIADOS e quando for o caso, desde que disponibilizado pela TEM e contratado pelo USUÁRIO FINAL, dentro da rede de CREDENCIADOS DA BANDEIRA.

**1.8. CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO ("CARTÃO ID")** - Significa o instrumento de identificação do USUÁRIO FINAL que participa do PROGRAMA TEM, configurado ou apresentado sob a forma de cartão plástico cedido pela TEM ao USUÁRIO FINAL, para apresentação nos CREDENCIADOS e parceiros comerciais da TEM participantes do PROGRAMA TEM.

**1.9. CENTRAL DE ATENDIMENTO** – Significa os canais de comunicação disponibilizados pela TEM ao USUÁRIO FINAL indicados neste REGULAMENTO TEM e/ou no PORTAL TEM, que servem para prestar esclarecimentos e informações sobre o REGULAMENTO TEM, o PROGRAMA TEM e/ou o CARTÃO TEM.

**1.10. CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO** — Significa o conjunto de caracteres gerados e fornecidos pelo EMISSOR e informados ao CREDENCIADO, para no momento da TRANSAÇÃO identificar se: (i) o CARTÃO

consultado não se encontra bloqueado ou cancelado; (ii) o valor e a modalidade da TRANSAÇÃO são aprovados pela TEM ou pelo EMISSOR; e (iii) se existe SALDO DISPONÍVEL ou limite de crédito disponível.

**1.11. COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO** — Significa o documento padronizado pela TEM ou pela BANDEIRA, que poderá ser emitido por equipamento ou preenchido pelos CREDENCIADOS e/ou CREDENCIADOS DA BANDEIRA, após a confirmação da TRANSAÇÃO.

**1.12. CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA** – Significa o registro no banco de dados da TEM, mantido em nome do USUÁRIO FINAL, representativo do CARTÃO TEM, onde são escrituradas todas as TRANSAÇÕES, CARGAS e REGARGAS.

**1.13. CONTESTAÇÃO DA TRANSAÇÃO ("CHARGEBACK")** — Significa o processo de devolução e/ou estorno de uma TRANSAÇÃO por contestação do USUÁRIO FINAL ou do EMISSOR, de acordo com as regras e prazos definidos pela BANDEIRA e/ou neste REGULAMENTO TEM.

**1.14. CREDENCIADO** — Significa a pessoa física ou jurídica, fornecedora de bens e produtos ou prestadora de serviços, na área da saúde privada, constituída e localizada no território nacional, habilitada e autorizada pela TEM a participar do PROGRAMA TEM e aceitar o CARTÃO, onde o USUÁRIO FINAL poderá realizar TRANSAÇÕES, observados os termos e as condições estabelecidas no REGULAMENTO TEM.

**1.15. CREDENCIADO DA BANDEIRA** – Significa a pessoa física ou jurídica, fornecedora de produtos ou prestadora de serviços, autorizada e credenciada à rede da BANDEIRA, onde o USUÁRIO FINAL poderá utilizar o CARTÃO TEM, como meio de pagamento para realizar TRANSAÇÕES, desde que tal

funcionalidade tenha sido previamente disponibilizada pela TEM e contratada pelo USUÁRIO FINAL.

**1.16. DADOS DO USUÁRIO FINAL** — Significam as informações do USUÁRIO FINAL indicadas no termo de adesão ao REGULAMENTO TEM e/ou na proposta de emissão do CARTÃO TEM, além de outras que poderão ser necessárias para realizar uma TRANSAÇÃO a critério da TEM, tais como: número do CARTÃO, data de vencimento do CARTÃO, bem como todas as informações presentes na tarja magnética do CARTÃO, além de toda e qualquer SENHA DO USUÁRIO FINAL relacionada ao seu uso e os códigos de segurança, que integram a base de dados da TEM, quando da adesão do USUÁRIO FINAL a este REGULAMENTO TEM.

**1.17. DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO** — Significa o extrato representativo da prestação de contas devida pela TEM ao USUÁRIO FINAL pela utilização do CARTÃO na rede de CREDENCIADOS nas TRANSAÇÕES, disponível para consulta do USUÁRIO FINAL através do PORTAL TEM. No DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO do USUÁRIO FINAL portador do CARTÃO TEM serão discriminados ainda, todos os débitos e créditos relativos às CARGAS, RECARGAS e TRANSAÇÕES realizadas e processadas dentro da REDE TEM e/ou na rede de CREDENCIADOS DA BANDERIA bem como o SALDO DISPONÍVEL do CARTÃO TEM.

**1.18. EMISSOR** — Significa a empresa nacional ou estrangeira, instituição bancária ou não, autorizada pela BANDEIRA a conceder, disponibilizar e emitir CARTÕES para uso do USUÁRIO FINAL nos CREDENCIADOS e/ou CREDENCIADOS DA BANDEIRA e que, quando for o caso, é responsável pela administração dos cartões. Para os fins deste REGULAMENTO TEM, quando se

referir ao CARTÃO TEM significa a “TEM.”.

**1.19. GUIA DE ATENDIMENTO** — Significa a relação dos serviços, produtos e preços praticados pelos CREDENCIADOS e/ou parceiros comerciais da TEM onde são aceitos o CARTÃO, nos termos e condições deste REGULAMENTO TEM, disponibilizado pela TEM para consulta do USUÁRIO FINAL na área restrita no PORTAL TEM.

**1.20. PARTE** — Significa o USUÁRIO FINAL e/ou a “TEM.”.

**1.21. USUÁRIO FINAL** — Significa a pessoa física qualificada no termo de adesão ao REGULAMENTO TEM e/ou na proposta de emissão do CARTÃO TEM, que adere a este REGULAMENTO TEM.

**1.22. PORTAL TEM** — Significa a página na Internet ([www.meutem.com.br](http://www.meutem.com.br)) que oferece informações, vantagens e serviços *on-line* ao USUÁRIO FINAL.

**1.23. PONTO DE REGARGA** — Significa a pessoa jurídica com a qual a TEM mantém contrato ou convênio, autorizada a realizar dentre outras atividades, a CARGA ou RECARGA no CARTÃO TEM, mediante a cobrança de TARIFAS. A lista com os PONTOS DE REGARGA será disponibilizada no PORTAL TEM para consulta do USUÁRIO FINAL.

**1.24. PROGRAMA TEM** — Significa a prestação de serviços oferecida pela TEM e contratada pelo USUÁRIO FINAL, portador do CARTÃO, que permite ao USUÁRIO FINAL acesso organizado aos CREDENCIADOS e a obtenção de benefícios e/ou preços diferenciados na aquisição de bens, produtos ou serviços oferecidos exclusivamente pelos CREDENCIADOS e/ou parceiros comerciais da TEM devidamente identificados, composto por vários participantes, pessoas físicas ou jurídicas, com as quais a TEM possui contrato ou convênio. O

PROGRAMA TEM não é seguro ou plano de saúde.

1.25. **REDE TEM** — Significa o conjunto de regras e procedimentos que disciplinam a prestação de serviços de pagamento ao público, através do uso do CARTÃO, oferecidos pela TEM ao USUÁRIO FINAL, aceitos por mais de um CREDENCIADO, composto por vários participantes, pessoas físicas ou jurídicas (v.g., “TEM.”, EMISSORES, BANDEIRA, instituições financeiras, prestadores de serviços, fornecedores, entre outros).

1.26. **RECARGA** – Significa toda a inclusão de novos créditos na CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA do USUÁRIO FINAL, que é representada pelo CARTÃO TEM, realizada nos PONTOS DE RECARGA e que, quando for o caso, estará sujeito à cobrança de TARIFA.

1.27. **REGULAMENTO TEM** — Significa este regulamento devidamente registrado e disponibilizado no PORTAL TEM para ciência e consulta do USUÁRIO FINAL, seus respectivos anexos e aditivos bem como qualquer outro documento alusivo firmado entre as PARTES.

1.28. **SALDO DISPONÍVEL** – Significa todo valor monetário relacionado com CARGA ou RECARGA, disponível na CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA representada pelo CARTÃO TEM, no momento da consulta ou da realização da TRANSAÇÃO.

1.29. **SENHA DO USUÁRIO FINAL** — Significa o conjunto de números de identificação individual do USUÁRIO FINAL que permite a TEM autenticar o USUÁRIO FINAL do CARTÃO, o EMISSOR aprovar a TRANSAÇÃO e o USUÁRIO FINAL realizar a TRANSAÇÃO.

1.30. **TARIFA** – Significa os valores cobrados do USUÁRIO FINAL portador do CARTÃO TEM nos PONTOS DE RECARGA ou pela TEM referente à: (i) emissão do

CARTÃO TEM (ii) CARGA; (iii) REGARGA; (iv) emissão de 2ª via de comprovantes e documentos; (v) emissão de 2ª via do plástico do CARTÃO; (vi) estorno e (vii) outras tarifas, desde que previamente contratadas pelo USUÁRIO FINAL através de anexos ou aditivos a este REGULAMENTO TEM.

1.31. **TAXA ASSOCIATIVA** - Significa o valor discriminado no termo de adesão ao REGULAMENTO TEM, devido a TEM pelo USUÁRIO FINAL pela disponibilização dos serviços oferecidos através do PROGRAMA TEM.

1.32. **TRANSAÇÃO** — Significa toda e qualquer movimentação financeira relacionada à posse e utilização do CARTÃO tais como: aquisições de produtos e serviços oferecidos pelos CREDENCIADOS, CREDENCIADOS DA BANDEIRA e/ou pela TEM, realizadas pelo USUÁRIO FINAL por telefone, pessoalmente ou por qualquer meio eletrônico.

## TÍTULO II – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO E USO DO CARTÃO TEM

### CAPÍTULO 1 - OBJETO

1.1. Este Título se aplica aos USUÁRIOS FINAIS portadores do CARTÃO TEM, define e regula as condições de:

1.2. Acesso aos CREDENCIADOS e/ou CREDENCIADOS DA BANDEIRA pelo USUÁRIO FINAL quando relacionados ao uso do CARTÃO TEM para realizar as TRANSAÇÕES, observadas as condições e regras dispostas no Título III deste REGULAMENTO TEM;

1.3. Bloqueio, impedimento, suspensão do uso ou cancelamento do CARTÃO TEM;

1.4. Emissão e administração do CARTÃO TEM bem como as condições para que o

USUÁRIO FINAL adicione créditos de CARGA e/ou RECARGA em sua CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA representada pelo CARTÃO TEM;

1.5. Entrega e desbloqueio do CARTÃO TEM, processamento das TRANSAÇÕES, o relacionamento do USUÁRIO FINAL com os CREDENCIADOS e CREDENCIADOS DA BANDEIRA, quando for o caso;

1.6. Pagamento das obrigações previstas neste REGULAMENTO TEM, vinculadas à posse e uso do CARTÃO TEM pelo USUÁRIO FINAL, quando relacionados às TARIFAS, sem prejuízo da TAXA ASSOCIATIVA devida pela disponibilização e utilização dos serviços do PROGRAMA TEM prevista no Título III do REGULAMENTO TEM; e

1.7. Prestação de contas da TEM ao USUÁRIO FINAL mediante a garantia de acesso aos DEMONSTRATIVOS DE LANÇAMENTO e/ou das informações a que se referem, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO bem como através de outros canais disponibilizados pela TEM e informados ao USUÁRIO FINAL.

---

## CAPÍTULO 2 – CARTÃO TEM

2.1. O CARTÃO TEM é concedido a exclusivo critério da TEM após aprovar a proposta de emissão do CARTÃO TEM feita pelo USUÁRIO FINAL. Cada CARTÃO TEM emitido será vinculado a uma única CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA nominativa ao USUÁRIO FINAL onde será realizado o aporte dos valores relacionados com a CARGA e/ou RECARGA e descontados os valores das TRANSAÇÕES realizadas pelo USUÁRIO FINAL bem como de eventuais TARIFAS, quando aplicáveis.

2.2. Do CARTÃO TEM poderão constar, conforme as regras definidas pela TEM na oportunidade, o nome do USUÁRIO

FINAL, seu número de identificação, a data de validade do plástico, a tarja magnética, a identificação da BANDEIRA, dentre outras marcas/logomarcas vinculadas à REDE TEM, quando for o caso.

2.3. A TEM poderá emitir, segundo critérios de análise próprios, mediante solicitação do USUÁRIO FINAL o CARTÃO TEM bandeirado para uso nos CREDENCIADOS DA BANDEIRA.

2.4. O CARTÃO TEM uma vez emitido e entregue ao USUÁRIO FINAL poderá ser utilizado como instrumento de pagamento para realizar as TRANSAÇÕES nos CREDENCIADOS e/ou CREDENCIADOS DA BANDEIRA, quando for o caso, desde que exista SALDO DISPONÍVEL na CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA vinculada e representada pelo CARTÃO TEM e observadas às demais condições previstas no REGULAMENTO TEM previstas no Título III, se aplicáveis.

2.5. A apresentação e uso do CARTÃO TEM nos CREDENCIADOS e parceiros comerciais da TEM não permite que o USUÁRIO FINAL participe automaticamente do PROGRAMA TEM, para isso, deverá solicitar a TEM sua inclusão no PROGRAMA TEM, nos termos e condições estabelecidas no Título III do REGULAMENTO TEM.

2.6. Após a aprovação da proposta de emissão do CARTÃO TEM pela TEM e o pagamento de eventuais TARIFAS pelo USUÁRIO FINAL, o CARTÃO TEM e a SENHA DO USUÁRIO FINAL serão entregues ao USUÁRIO FINAL ou enviados via postal ao seu domicílio.

2.7. O USUÁRIO FINAL poderá trocar a SENHA DO USUÁRIO FINAL previamente cadastrada no sistema da TEM, vinculada ao CARTÃO TEM, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO, do PORTAL TEM ou ainda, através de outros canais

disponibilizados pela TEM.

2.8. Quando a adesão a este REGULAMENTO TEM ocorrer à distância, via CENTRAL DE ATENDIMENTO, PORTAL TEM ou Televendas e Sites de parceiros autorizados pela TEM, o CARTÃO TEM e a SENHA DO USUÁRIO FINAL serão enviados ao endereço indicado pelo USUÁRIO FINAL na proposta de emissão do CARTÃO TEM. O USUÁRIO FINAL é responsável pela atualização, manutenção e veracidades dos dados e informações indicadas na proposta de emissão do CARTÃO TEM.

2.9. O USUÁRIO FINAL deverá zelar pela segurança do CARTÃO TEM e a SENHA DO USUÁRIO FINAL, na qualidade de fiel depositário, obrigando-se a guardá-los em lugar seguro, evitando-se assim, o seu uso por terceiros.

2.10. O USUÁRIO FINAL deverá manter atualizados junto a TEM, os dados cadastrais que serviram para aceitação da proposta de emissão do CARTÃO TEM, comunicando e encaminhando, de imediato, a documentação correspondente a toda e qualquer alteração ocorrida, especialmente em relação aos seus dados de qualificação, endereços cadastrados (inclusive e-mails, telefones e celulares), sendo de sua exclusiva responsabilidade todas as consequências decorrentes da omissão desta obrigação.

2.11. A TEM disponibilizará, quando solicitado pelo USUÁRIO FINAL, toda a correspondência oriunda deste REGULAMENTO TEM para o endereço no Brasil indicado na proposta de emissão do CARTÃO TEM, ou outro que venha a ser posteriormente informado, seja por escrito, por meio da CENTRAL DE ATENDIMENTO ou ainda pelo PORTAL TEM.

## CAPÍTULO 3 - UTILIZAÇÃO DO CARTÃO TEM

3.1. O USUÁRIO FINAL é responsável pela correta e adequada utilização do CARTÃO TEM, obrigando-se ao aderir a este REGULAMENTO TEM, a não utilizá-lo e não permitir que terceiros o utilizem para fins ilícitos ou vedados na legislação vigente. O CARTÃO TEM deverá ser desbloqueado antes do uso pelo USUÁRIO FINAL através da CENTRAL DE ATENDIMENTO, do PORTAL TEM, ou através de outro canal disponibilizado pela TEM.

3.2. O CARTÃO TEM poderá ser utilizado pelo USUÁRIO FINAL, desde que cumpridas todas as disposições e obrigações aplicáveis previstas neste REGULAMENTO TEM e exclusivamente para aquisição de bens, produtos ou serviços nos CREDENCIADOS e/ou CREDENCIADOS DA BANDEIRA, desde que tal funcionalidade tenha sido disponibilizada pela TEM e contratada pelo USUÁRIO FINAL.

3.3. O USUÁRIO FINAL deverá observar todas as regras previstas no REGULAMENTO TEM antes de utilizar o CARTÃO TEM como meio de pagamento ou identificação nos CREDENCIADOS e/ou CREDENCIADOS DA BANDEIRA.

3.4. Para que a TRANSAÇÃO seja autorizada pela TEM, o USUÁRIO FINAL deverá adicionar créditos de CARGA E RECARGA em sua CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA representada pelo CARTÃO TEM, antes de realizar a TRANSAÇÃO, de modo que o SALDO DISPONÍVEL seja igual ou superior ao valor da TRANSAÇÃO que pretende realizar. Além disso, a depender da modalidade da TRANSAÇÃO, o USUÁRIO FINAL deverá apor a SENHA DO USUÁRIO FINAL.

3.5. A TEM poderá adotar outras

modalidades de uso do CARTÃO TEM, desde que expressa e previamente divulgadas ao USUÁRIO FINAL.

---

## CAPÍTULO 4 - CARGA, REGARGA E SALDO DISPONÍVEL

4.1. A CARGA e RECARGA poderão ser realizadas nos PONTOS DE REGARGA disponibilizados pela TEM ou através de qualquer outro meio disponibilizado pela TEM para tal finalidade. Os locais dos PONTOS DE RECARGA estão disponíveis para consulta no PORTAL TEM e/ou através da CENTRAL DE ATENDIMENTO.

4.2. A CARGA e RECARGA poderão ser realizadas, ainda, mediante pagamento de boleto bancário cedido pela TEM em nome do USUÁRIO FINAL, com o valor definido pelo USUÁRIO FINAL, respeitando as regras de valor mínimo de recarga informados no PORTAL TEM, a ser creditado em sua CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA representada pelo CARTÃO TEM.

4.2.1. O prazo que a TEM possui para creditar os valores na CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA do USUÁRIO FINAL estará sujeito ao prazo da efetiva compensação bancária do referido boleto. O USUÁRIO FINAL deverá consultar o SALDO DISPONÍVEL antes de realizar qualquer TRANSAÇÃO.

4.3. Os créditos de CARGA ou RECARGA estarão disponíveis em até 2 (dois) úteis após sua aquisição, a depender da forma escolhida pelo USUÁRIO FINAL para aquisição dos referidos créditos. A TEM não se responsabilizará por quaisquer atrasos decorrentes de compensação e liquidação bancária.

4.4. O USUÁRIO FINAL será informado no momento da adesão a este REGULAMENTO TEM sobre os valores

mínimos e máximos para CARGA e RECARGA que poderão ser atribuídos à CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA, definidos mediante critérios próprios da TEM, que poderá inclusive alterá-los, mediante prévia comunicação ao USUÁRIO FINAL.

4.5. Do SALDO DISPONÍVEL poderão ser subtraídas as seguintes TARIFAS: (i) emissão; (ii) de CARGA; (iii) de REGARGA; (iv) de emissão de 2ª via de comprovantes e documentos; (v) de emissão de 2ª via do plástico do CARTÃO; (vi) estorno e (vii) outras, desde que previamente contratadas pelo USUÁRIO FINAL através de anexos ou aditivos a este REGULAMENTO TEM.

4.6. O SALDO DISPONÍVEL poderá ser consumido pelos: (i) gastos e despesas decorrentes da utilização do CARTÃO TEM; (ii) pelas TARIFAS, tributos e ressarcimentos nos termos deste REGULAMENTO TEM; (iii) outros pagamentos devidos a TEM nos termos deste REGULAMENTO TEM desde que previamente acordo entre as PARTES. O SALDO DISPONÍVEL será recomposto a cada nova REGARGA realizada na CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA.

4.7. O SALDO DISPONÍVEL poderá ser consultado através da CENTRAL DE ATENDIMENTO, na área restrita no PORTAL TEM e através de outros meios e/ou canais disponibilizados pela pelo TEM.

4.8. O USUÁRIO FINAL é responsável pelo controle dos seus gastos de forma a não exceder o SALDO DISPONÍVEL. A TEM negará a utilização do CARTÃO TEM, caso não exista SALDO DISPONÍVEL no momento da realização da TRANSAÇÃO.

---

## CAPÍTULO 5 - PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA CARTÃO TEM

5.1. Em observância ao dever de boa-fé e cooperação mútua, no caso de perda, extravio, furto ou roubo do CARTÃO TEM, o USUÁRIO FINAL deverá comunicar imediatamente o fato à CENTRAL DE ATENDIMENTO e responderá, até o momento da efetiva comunicação pelo resultado do uso indevido do CARTÃO TEM por terceiros.

5.1.2. A partir da obtenção do código comprobatório da comunicação do fato para a TEM, o USUÁRIO FINAL estará exonerado de qualquer responsabilidade pelo uso fraudulento do CARTÃO TEM por terceiros, hipótese em que, eventuais perdas ocorridas, a partir do momento da comunicação serão arcadas pela TEM.

5.2. A TEM reserva-se o direito de verificar a autenticidade da ocorrência, sendo o USUÁRIO FINAL responsável civil e criminalmente pelos débitos, danos e demais ocorrências havidas, em caso de falsa comunicação.

5.3. Na hipótese em que o USUÁRIO FINAL solicitar a emissão de 2ª via do CARTÃO TEM, por perda, roubo, furto, deterioração ou extravio, a TEM poderá cobrar a tarifa de emissão de 2ª via do CARTÃO.

---

## CAPÍTULO 6 – TARIFAS

6.1. Antes de utilizar o CARTÃO TEM nos CREDENCIADOS e/ou CREDENCIADOS DA BANDEIRA, o USUÁRIO FINAL deverá realizar a CARGA, pela qual será cobrada a Tarifa de Carga, a ser debitada do valor carregado ou paga por outro meio disponibilizado pela TEM por ocasião da emissão do CARTÃO TEM.

6.2. As RECARGAS poderão ser realizadas dentro dos limites permitidos pela TEM, pelas quais, quando for o caso, será cobrada a Tarifa de Recarga a ser

debitada do SALDO DISPONÍVEL ou paga por qualquer outro meio disponibilizado pela TEM, pelo USUÁRIO FINAL.

6.3. Os valores das TARIFAS: (i) de CARGA e (ii) de REGARGA poderão variar de acordo com o meio de pagamento escolhido pelo USUÁRIO FINAL para aporte desses recursos na CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA representada pelo CARTÃO TEM, ou ainda, de acordo com o PONTO DE REGARGA escolhido, os quais serão previamente informados ao USUÁRIO FINAL antes da concretização da CARGA e/ou RECARGA.

6.4. As TARIFAS devidas pelo USUÁRIO FINAL, ou qualquer outra remuneração, taxa ou valor devido na execução deste REGULAMENTO TEM, ou decorrente das TRANSAÇÕES, quando não quitadas de outro modo pelo USUÁRIO FINAL serão descontadas do SALDO DISPONÍVEL.

6.5. Caso a TEM disponibilize outros serviços específicos vinculados ao uso do CARTÃO TEM, poderá haver cobrança de outras TARIFAS desde que previamente informados e contratados pelo USUÁRIO FINAL, através de anexos e aditivos a este REGULAMENTO TEM.

6.6. O valor de cada TARIFA, bem como eventuais alterações serão previamente informadas ao USUÁRIO FINAL, nos pontos de venda da TEM, no PORTAL TEM na CENTRAL DE ATENDIMENTO ou através de qualquer outra correspondência física ou eletrônica enviada ao USUÁRIO FINAL para sua ciência e anuência.

6.7. A majoração do valor da TARIFA ou a instituição de nova TARIFA aplicável ao USUÁRIO FINAL será divulgada com, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência ao início da cobrança.

6.8. Os valores das TARIFAS poderão ser consultados pelo USUÁRIO FINAL, a qualquer momento junto à CENTRAL DE

ATENDIMENTO, nos seus devidos horários de funcionamento ou através do PORTAL TEM.

6.9. As TRANSAÇÕES quando sujeitas à cobrança de TARIFA, somente serão efetuadas se houver SALDO DISPONÍVEL para o débito da respectiva TARIFA.

## **CAPÍTULO 7 - BLOQUEIO, SUSPENSÃO DO USO OU CANCELAMENTO DO CARTÃO TEM**

7.1. Caberá a TEM, a seu exclusivo critério e oportunidade, bloquear ou suspender temporariamente o uso ou cancelar o CARTÃO TEM, na falta ou atraso do pagamento de qualquer valor devido pela utilização do CARTÃO TEM ou ainda, quando ocorrer o descumprimento de qualquer uma das cláusulas deste REGULAMENTO TEM.

7.2. A TEM poderá, ainda, bloquear, suspender ou cancelar o CARTÃO TEM quando o USUÁRIO FINAL fizer uso irregular, inadequado ou suspeito ou, de alguma forma, contribuir para causar prejuízos à REDE TEM, ou ainda, quando contribuir para a ocorrência de fraudes, inclusive fornecendo informações falsas para a obtenção do CARTÃO TEM ou para a realização de TRANSAÇÕES.

7.3. Além das hipóteses elencadas na cláusula anterior, a TEM poderá bloquear suspender ou cancelar o CARTÃO TEM, quando houver falsa comunicação de extravio, furto, roubo bem como quando estando ciente o USUÁRIO FINAL de tais circunstâncias, deixar de informar imediatamente sobre suspeitas de violação de SENHA DO USUÁRIO FINAL, roubo ou extravio de CARTÃO TEM, deixando de requerer o bloqueio do CARTÃO TEM ou a substituição da SENHA DO USUÁRIO FINAL.

7.4. Em caso de imposição legal ou regulatória a TEM poderá promover o imediato cancelamento do CARTÃO TEM, mediante comunicação ao USUÁRIO FINAL.

## **CAPÍTULO 8 - OBRIGAÇÕES DA TEM PARA COM O USUÁRIO FINAL PORTADOR DO CARTÃO TEM**

8.1. São obrigações da TEM decorrentes deste REGULAMENTO TEM:

8.1.2. Atender, quando procedentes, as reclamações do USUÁRIO FINAL sobre lançamentos indevidos em sua CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA, representada pelo CARTÃO TEM;

8.1.3. Assumir, a partir da comunicação expressa pelo USUÁRIO FINAL, o risco pelo uso fraudulento do CARTÃO TEM por terceiros, decorrentes de seu extravio, furto, roubo, fraude ou falsificação;

8.1.4. Colocar à disposição do USUÁRIO FINAL os valores estornados, relacionados ao CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO e/ou CONTESTAÇÃO DA TRANSAÇÃO procedente, mediante crédito em sua CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA, representada pelo CARTÃO TEM;

8.1.5. Disponibilizar ao USUÁRIO FINAL, os DEMONSTRATIVOS DE LANÇAMENTO relativos à sua CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA, representada pelo CARTÃO TEM;

8.1.6. Emitir e administrar o uso dos CARTÕES TEM, como instrumento de pagamento para realização das TRANSAÇÕES nos CREDENCIADOS e CREDENCIADOS DA BANDEIRA;

8.1.7. Fornecer à Secretaria da Receita Federal, Banco Central do Brasil e/ou outro órgão regulador, informações relativas ao uso do CARTÃO TEM bem

como os DADOS DO USUÁRIO FINAL, no cumprimento da regulamentação vigente;

8.1.8. Informar ao USUÁRIO FINAL no DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO, o valor das TARIFAS e outras cobranças aplicáveis e o valor discriminado de cada TRANSAÇÃO;

8.1.9. Informar ao USUÁRIO FINAL, sempre que solicitado, o SALDO DISPONÍVEL, os PONTOS DE RECARGAS e a rede de CREDENCIADOS, observadas as disposições contidas no Título III deste REGULAMENTO TEM;

8.1.10. Manter a CENTRAL DE ATENDIMENTO e/ou PORTAL TEM, para que USUÁRIO FINAL possa consultar saldos, alterar os DADOS DO USUÁRIO FINAL, comunicar extravio, perda, furto, roubo, fraude ou falsificação do CARTÃO TEM e obter outras informações, autorizando, desde já a “TEM.” a gravar essas informações e/ou ligações telefônicas;

8.1.11. Processar as TRANSAÇÕES decorrentes da utilização do CARTÃO TEM, desde que haja SALDO DISPONÍVEL; e

8.1.12. Suspender o uso do CARTÃO TEM, nos casos previstos neste REGULAMENTO TEM.

---

## CAPÍTULO 9 - DIREITOS DO USUÁRIO FINAL PORTADOR DO CARTÃO TEM

9.1 São direitos do USUÁRIO FINAL:

9.1.2. Desistir do CARTÃO TEM no prazo de 7 (sete) dias a contar da data de adesão ao REGULAMENTO TEM, desde que não tenha havido nenhum tipo de utilização do CARTÃO TEM;

9.1.3. Utilizar o CARTÃO TEM na rede de CREDENCIADOS, desde que seja

participante do PROGRAMA TEM e quando disponibilizado pela TEM, na rede de CREDENCIADOS DA BANDEIRA;

9.1.4. Utilizar a CENTRAL DE ATENDIMENTO para realizar reclamações e/ou obter informações sobre o CARTÃO TEM e os CREDENCIADOS bem como para solicitar a alteração dos DADOS DO USUÁRIO FINAL;

9.1.5. Reclamar sobre eventuais desconformidades relacionadas às TRANSAÇÕES realizadas pelo CREDENCIADO em desacordo com as regras previstas neste REGULAMENTO TEM;

9.1.6. Receber da TEM a prestação de contas das TRANSAÇÕES, através do DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO;

9.1.7. Reclamar à CENTRAL DE ATENDIMENTO sobre lançamentos indevidos em sua CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA, representada pelo CARTÃO TEM;

9.1.8. Ser exonerado da responsabilidade do pagamento de despesas na forma da cláusula 5.1 deste REGULAMENTO TEM; e

9.1.9. Respeitadas as disposições legais em vigor, especialmente em relação a deveres de confidencialidade dos DADOS DO USUÁRIO FINAL, o USUÁRIO FINAL tem o direito de receber comunicações por qualquer meio (inclusive eletrônico, tais como mensagem de texto pelo telefone celular — SMS, e-mails, entre outros) com conteúdo transacional ou informativo.

---

## CAPÍTULO 10 - OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO FINAL PORTADOR DO CARTÃO TEM

10.1. São obrigações do USUÁRIO FINAL:

10.1.2. Assumir total responsabilidade pelo uso da SENHA DO USUÁRIO FINAL, não divulgando a terceiros e comunicar para a TEM qualquer suspeita de violação na correspondência que contiver o número da SENHA DO USUÁRIO FINAL;

10.1.3. Comunicar imediatamente após o fato ou a ciência, o extravio, furto, roubo, fraude ou falsificação do CARTÃO TEM para a TEM, obter e guardar o número do código de comunicação;

10.1.4. Conferir os dados do CARTÃO TEM emitido e quando for o caso apor sua assinatura no local indicado, no ato de seu recebimento;

10.1.5. Destruir e inutilizar o CARTÃO TEM em qualquer hipótese de cancelamento, evitando que terceiros possam dele fazer uso indevido;

10.1.6. Manter o CARTÃO TEM em boa guarda, conservando-o em segurança, na qualidade de fiel depositário;

10.1.7. Manter a TEM informada sobre qualquer alteração de endereço e demais dados cadastrais;

10.1.8. Pagar as TARIFAS devidas a TEM oriundas deste REGULAMENTO TEM; e

10.1.9. Ter plena ciência dos termos deste REGULAMENTO TEM.

---

## CAPÍTULO 11 – VALIDADE DO CARTÃO TEM

11.1. O CARTÃO TEM vigorará pelo prazo de validade gravado no próprio “Cartão Plástico” emitido pela TEM e/ou pelo prazo em que os serviços objeto deste REGULAMENTO TEM forem contratados pelo USUÁRIO FINAL e disponibilizados pela TEM.

11.2. A TEM emitirá automaticamente outros CARTÕES TEM de reposição ou de substituição à medida que o prazo de validade gravado no próprio “Cartão Plástico” se aproximar, ou simplesmente prorrogará automaticamente a sua vigência, até que o CARTÃO TEM seja cancelado pela TEM ou pelo USUÁRIO FINAL.

11.3. Na hipótese da Cláusula anterior é facultado a TEM cobrar do USUÁRIO FINAL multa pelo cancelamento antecipado do CARTÃO TEM. O valor da multa poderá ser consultado pelo USUÁRIO FINAL na área restrita do PORTAL TEM ou através da CENTRAL DE ATENDIMENTO.

11.4. Caso exista SALDO DISPONÍVEL no CARTÃO TEM nas hipóteses de cancelamento do CARTÃO TEM ou de término da relação contratual entre as PARTES, será facultado ao USUÁRIO FINAL exercer o direito de reembolso do SALDO DISPONÍVEL e facultado a TEM cobrar a Tarifa de Estorno pela devolução dos respectivos valores.

---

## CAPÍTULO 12 – VEDAÇÕES

12.1. O USUÁRIO FINAL reconhece que o CARTÃO TEM, possui o propósito de viabilizar a aquisição de produtos e a contratação de serviços, e declara ter conhecimento das regras da Lei nº 9.613/98, conforme alterada, que dispõe sobre os crimes de “lavagem de dinheiro”, e normas complementares editadas pelo Banco Central do Brasil, tendo ciência ainda de que a TEM, por força dessa lei, possui a obrigação de comunicar ao Banco Central do Brasil a ocorrência de determinadas operações previstas nas referidas normas.

---

## CAPÍTULO 13 – DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Aplicam-se ao USUÁRIO FINAL portador do CARTÃO TEM, naquilo que não for conflitante com as disposições contidas neste Título II, as disposições contidas no Título III deste REGULAMENTO TEM.

---

## **TÍTULO III – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO E USO DO PROGRAMA TEM**

### **CAPÍTULO 1 - OBJETO**

1.1. O presente Título se aplica ao USUÁRIO FINAL portador de CARTÃO aceito na REDE TEM, define e regula as condições de acesso e utilização do PROGRAMA TEM através do uso CARTÃO.

1.2. O PROGRAMA TEM é um serviço de pagamento disponibilizado e oferecido pela TEM ao USUÁRIO FINAL portador de CARTÃO habilitado e aceito na rede fechada de estabelecimentos CREDENCIADOS na área da saúde privada no Brasil - REDE TEM mantida pela TEM, que adere a este REGULAMENTO TEM, através do qual, o USUÁRIO FINAL poderá adquirir bens, produtos ou serviços oferecidos exclusivamente pelos CREDENCIADOS e/ou parceiros comerciais ligados à REDE TEM, por condições e preços diferenciados, previamente definidos no GUIA DE ATENDIMENTO. **O PROGRAMA TEM NÃO É SEGURO OU PLANO DE SAÚDE.**

1.3. Na REDE TEM serão aceitos como instrumento de pagamento pelo USUÁRIO FINAL para efetivação das TRANSAÇÕES, observadas as demais disposições previstas neste REGULAMENTO TEM, os CARTÕES emitidos pela TEM e/ou por terceiros EMISSORES habilitados, com os quais a TEM mantém acordo ou parceria comercial, neste último caso, o USUÁRIO FINAL poderá receber da TEM o CARTÃO ID para sua identificação como participante do PROGRAMA TEM.

1.4. O USUÁRIO FINAL portador do CARTÃO que participar do PROGRAMA TEM aderindo a este REGULAMENTO TEM, além dos serviços de pagamento oferecidos pela TEM através do uso do CARTÃO para que efetive as TRANSAÇÕES nos CREDENCIADOS pelos preços definidos no GUIA DE ATENDIMENTO, poderá ainda, segundo critérios da TEM, participar de programas de descontos e benefícios estabelecidos neste REGULAMENTO TEM, ou informados no PORTAL TEM.

---

### **CAPÍTULO 2 – IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO FINAL NOS CREDENCIADOS E PARCEIROS COMERCIAIS DA TEM**

2.1. O USUÁRIO FINAL para realizar as TRANSAÇÕES na rede de CREDENCIADOS e/ou adquirir bens, produtos ou serviços nos parceiros comerciais da TEM pelas condições, preços e vantagens estabelecidas no GUIA DE ATENDIMENTO deverá apresentar o CARTÃO TEM e/ou o CARTÃO mais o CARTÃO ID, para sua identificação como participante do PROGRAMA TEM.

2.2. O USUÁRIO FINAL reconhece que o CREDENCIADO e/ou parceiro comercial da TEM não estará obrigado a praticar as condições e preços estabelecidos no GUIA DE ATENDIMENTO, caso o USUÁRIO FINAL deixe de apresentar o CARTÃO TEM e/ou o CARTÃO mais o CARTÃO ID, conforme o caso.

---

### **CAPÍTULO 3 – CREDENCIADOS E PARCEIROS DO PROGRAMA TEM**

3.1. O USUÁRIO FINAL poderá consultar no GUIA DE ATENDIMENTO, disponível no PORTAL TEM ou através da CENTRAL DE ATENDIMENTO, a relação de

CRENCIADOS e parceiros comerciais da TEM que participam do PROGRAMA TEM e que sejam integrantes da REDE TEM, onde poderá adquirir bens, produtos ou serviços por condições e preços diferenciados. As condições e preços estabelecidos no GUIA DE ATENDIMENTO são válidos apenas nos CRENCIADOS e/ou parceiros comerciais ali mencionados.

3.2. A TEM poderá por mera liberalidade e a seu exclusivo critério, incluir ou excluir CRENCIADOS e/ou parceiros comerciais do GUIA DE ATENDIMENTO, periodicamente atualizado para consulta pelo USUÁRIO FINAL.

---

## CAPÍTULO 4 – CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.1. O USUÁRIO FINAL antes de obter do CRENCIADO da REDE TEM a prestação de quaisquer **serviços**, deverá agenda-los previamente, com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO.

4.1.2. O agendamento de quaisquer serviços prestados pela rede de CRENCIADOS solicitado pelo USUÁRIO FINAL através da CENTRAL DE ATENDIMENTO estará sujeito à disponibilidade de data e horário oferecido pelo CRENCIADO. A TEM não garantirá a disponibilidade imediata dos serviços solicitados pelo USUÁRIO FINAL.

4.2. A CENTRAL DE ATENDIMENTO estará disponível, ainda, para esclarecimento e atendimento de eventuais reclamações do USUÁRIO FINAL, desde que relacionadas com os preços e/ou valores cobrados pelo CRENCIADO e/ou parceiro comercial da TEM do USUÁRIO FINAL, participante do PROGRAMA TEM, em desacordo com o previsto no GUIA DE

ATENDIMENTO.

---

## CAPÍTULO 5 – PROGRAMA TEM DE DESCONTOS – REDE VIDA LINK®

5.1. O USUÁRIO FINAL que participar do PROGRAMA TEM contará com um programa de benefícios, concedido segundo critério da TEM, denominado “assistência farmácia”, que consiste no desconto de 20% (vinte por cento) para a aquisição de medicamentos nas farmácias ligadas à Rede VidaLink® distribuídas em mais de 7 (sete) mil pontos dentro do território nacional. A rede de farmácias VidaLink® estará disponível para consulta do USUÁRIO FINAL no GUIA DE ATENDIMENTO.

5.2. O abatimento do preço ou aplicação do referido desconto mencionado na cláusula anterior, dar-se-á sobre o valor do Preço Máximo ao Consumidor (“PMC”) para os medicamentos colocados à disposição do público em geral, desde que, o USUÁRIO FINAL esteja em dia com as obrigações previstas neste REGULAMENTO TEM e apresente o CARTÃO TEM e/ou o CARTÃO ID na(s) farmácia(s) ligada(s) à Rede VidaLink®.

5.3. A TEM poderá, a seu exclusivo critério, alterar as condições previstas nas cláusulas anteriores, desde que informe ao USUÁRIO FINAL com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

---

## CAPÍTULO 6 – TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O USUÁRIO FINAL, sem prejuízo de qualquer valor devido para a TEM em virtude dos serviços disponibilizados através do PROGRAMA TEM, está ciente

de que deverá pagar pelo bem, produto ou serviço oferecido pelo CREDENCIADO e/ou parceiro comercial da TEM nas condições estabelecidas no GUIA DE ATENDIMENTO.

6.2. O PROGRAMA TEM não é um meio de pagamento. Assim, caso o USUÁRIO FINAL queira adquirir bens, produtos ou serviços no CREDENCIADO e/ou nos parceiros comerciais da TEM pelas condições e preços definidos no GUIA DE ATENDIMENTO deverá apresentar um meio de pagamento hábil, aceito na REDE TEM, nos termos da cláusula 1.3. deste Título.

6.3. O USUÁRIO FINAL está ciente de que antes de utilizar o CARTÃO como meio de pagamento na REDE TEM, seja nos CREDENCIADOS ou parceiros comerciais da TEM, deverá verificar junto ao EMISSOR se possui limite de crédito disponível e/ou saldo disponível no CARTÃO, além disso, deverá estar em dia com todas as obrigações previstas neste REGULAMENTO TEM.

6.4. O CREDENCIADO que participar do PROGRAMA TEM e/ou parceiro comercial da TEM não está obrigado a realizar a TRANSAÇÃO e/ou fornecer bens, produtos ou serviços, caso o USUÁRIO FINAL não ofereça o CARTÃO como meio de pagamento hábil do preço definido no GUIA DE ATENDIMENTO e/ou não apresente o CARTÃO ID, conforme o caso.

6.5. No ato da TRANSAÇÃO, exceto nos casos de ASSINATURA EM ARQUIVO, o USUÁRIO FINAL apresentará o CARTÃO ao CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA, se for o caso, e receberá o COMPROVANTE DE TRANSAÇÕES emitido por sistema manual ou eletrônico. Do COMPROVANTE DE TRANSAÇÕES constará o valor total das despesas efetuadas e uma de suas vias será fornecida ao USUÁRIO FINAL para controle de despesas.

6.6. O USUÁRIO FINAL deverá verificar e conferir a veracidade e correção dos dados lançados no COMPROVANTE DE TRANSAÇÕES emitido pelo CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA. A assinatura nos comprovantes e/ou o uso da SENHA DO USUÁRIO FINAL implicará na sua manifestação inequívoca de vontade bem como em plena aceitação das obrigações decorrentes do uso do CARTÃO, da mesma forma que o CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO concedido aos CREDENCIADOS que operam na modalidade de ASSINATURA EM ARQUIVO.

6.7. A TEM não se responsabilizará pela qualidade e quantidade dos bens adquiridos ou serviços prestados ou declarados pelo CREDENCIADO e/ou CREDENCIADOS DA BANDEIRA, cabendo ao USUÁRIO FINAL resolver quaisquer pendências juntamente ao CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA.

6.8 A TEM receberá reclamações do USUÁRIO FINAL relacionadas a não conformidade das TRANSAÇÕES através de sua CENTRAL DE ATENDIMENTO, quando realizadas pelo CREDENCIADO em desacordo com as regras previstas neste REGULAMENTO TEM e poderá, inclusive, quando procedente a reclamação feita pelo USUÁRIO FINAL, desabilitar de sua rede, o CREDENCIADO que tiver atuado em desconformidade com as regras da REDE TEM.

6.9. A TEM não se responsabilizará pela recusa ou qualquer tipo de restrição imposta pelo CREDENCIADO ou CREDENCIADA DA BANDEIRA quanto à aceitação do CARTÃO como instrumento de pagamento ou identificação no ato da realização da TRANSAÇÃO, aplicando-se no que couberem as disposições contidas na cláusula anterior.

6.10. Do mesmo modo, a TEM não se

responsabilizará por eventuais desconformidades, defeitos, garantias, qualidade, vícios e/ou defeitos de bens, produtos ou serviços prestados ou oferecidos pelo CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA, tampouco, por eventuais diferenças de preços, quando negociados diretamente entre o USUÁRIO FINAL e o CREDENCIADO fora do PROGRAMA TEM, com relação àqueles definidos no GUIA DE ATENDIMENTO.

6.11. Caberá ao USUÁRIO FINAL promover por sua conta e risco, o CANCELAMENTO DE TRANSAÇÕES e qualquer tipo de reclamação contra o CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA sobre quaisquer desconformidades relacionadas à prestação dos serviços e/ou, quanto à eventual devolução de bens e mercadorias, em decorrência de seu direito de arrependimento ou por eventuais vícios e defeitos. Aplica-se no que couberem as disposições contidas na cláusula 6.8. deste REGULAMENTO TEM.

ao USUÁRIO FINAL no prazo de até 3 (três) dias úteis.

7.2. Na hipótese de CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO, o USUÁRIO FINAL deverá, no ato, obter do CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA a comprovação expressa do cancelamento da TRANSAÇÃO para que a TEM possa estornar e recompor o valor do SALDO DISPONÍVEL ou limite de crédito existente antes do CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO.

7.3. Nos casos em que o CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO se referir à prestação de serviços, a TEM somente efetivará o CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO, após a concordância do CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA e desde que os serviços ainda não tenham sido efetivamente realizados ou prestados pelo CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA ao USUÁRIO FINAL.

7.4. No caso de venda por telefone ou por qualquer outro meio eletrônico, inclusive a Internet, a assinatura ou SENHA DO USUÁRIO FINAL poderá ser substituída pela indicação do número do CARTÃO e a data de validade, desde que o CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA esteja autorizado pela BANDEIRA a efetuar transações por meio de ASSINATURA EM ARQUIVO.

## **CAPÍTULO 7 – DESISTÊNCIA OU CANCELAMENTO DE UMA TRANSAÇÃO**

7.1. Caso o USUÁRIO FINAL queira desistir de uma TRANSAÇÃO paga com o CARTÃO, salvo nos casos em que a TRANSAÇÃO estiver relacionada com a prestação de serviços oferecidos pelo CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA, deverá comunicar formalmente sua decisão ao CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA, no prazo improrrogável dos 7 (sete) dias previstos no Código de Defesa do Consumidor, contados da data da realização da TRANSAÇÃO, comprovada através do COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO, enviando cópia do referido comunicado para a TEM.

7.1.2. Após a concordância do CREDENCIADO e/ou CREDENCIADO DA BANDEIRA, a TEM estornará o valor correspondente à TRANSAÇÃO cancelada

## **CAPÍTULO 8 - DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO**

8.1. A TEM disponibilizará ao USUÁRIO FINAL através do acesso à área restrita no PORTAL TEM e através da CENTRAL DE ATENDIMENTO, o DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO que indicará, dentre outras informações, o valor dos gastos e despesas decorrentes da utilização do CARTÃO na data da TRANSAÇÃO.

8.2. O DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO poderá ser utilizado pela TEM para comunicar ao USUÁRIO FINAL sobre a alteração de quaisquer condições previstas deste REGULAMENTO TEM e sobre outros assuntos de interesse das PARTES.

8.3. As despesas apontadas no DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO bem como o valor do SALDO DISPONÍVEL, nos casos em que o USUÁRIO FINAL for portador do CARTÃO TEM, deverão ser devidamente conferidas pelo USUÁRIO FINAL.

8.4. Caso o USUÁRIO FINAL discorde de algum lançamento poderá apresentar CONTESTAÇÃO DA TRANSAÇÃO no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data da TRANSAÇÃO a que se refere à despesa apontada no DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO. O não questionamento de quaisquer lançamentos contidos no DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO no prazo descrito nesta cláusula implicará ao USUÁRIO FINAL em pleno reconhecimento e aceitação.

8.5. Além das despesas relacionadas com as TRANSAÇÕES lançadas no DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO, o USUÁRIO FINAL portador do CARTÃO TEM poderá contestar no mesmo prazo descrito na cláusula acima, qualquer item descrito no DEMONSTRATIVO DE LANÇAMENTO, inclusive relacionado com a cobrança das TARIFAS.

8.6. Em quaisquer das hipóteses descritas nas cláusulas anteriores, a TEM somente restituirá os valores apontados como incorretos pelo USUÁRIO FINAL, após analisar e verificar a procedência da CONTESTAÇÃO DA TRANSAÇÃO, o que ocorrerá no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data em que o USUÁRIO FINAL apresentar a CONTESTAÇÃO DA TRANSAÇÃO.

## CAPÍTULO 9 - TAXA ASSOCIATIVA

9.1. O USUÁRIO FINAL no ato da adesão ao REGULAMENTO TEM pagará para a TEM, a TAXA ASSOCIATIVA referente à prestação dos serviços do PROGRAMA TEM, disponibilizados ao USUÁRIO FINAL e relacionados à: (i) manutenção da rede de CREDENCIADOS; (ii) manutenção da CENTRAL DE ATENDIMENTO para agendamento de serviços nos CREDENCIADOS; e (iii) fornecimento do CARTÃO ID, quando for o caso.

9.2. A TAXA ASSOCIATIVA, cujo valor constará do termo de adesão ao REGULAMENTO TEM, seja ele físico ou eletrônico, será devida pelo USUÁRIO FINAL, de acordo com período escolhido, em que os serviços previstos neste REGULAMENTO TEM, descritos na cláusula acima, forem disponibilizados pela TEM.

9.3. O USUÁRIO FINAL poderá escolher e indicar a forma de pagamento da TAXA ASSOCIATIVA a ser quitada em uma única parcela no início da vigência do PROGRAMA TEM ou em parcelas iguais, conforme as condições disponíveis no momento da contratação/adesão e o período em que os serviços forem contratados pelo USUÁRIO FINAL.

9.4. O USUÁRIO FINAL poderá quitar os valores a que se referem à TAXA ASSOCIATIVA diretamente a TEM nos endereços indicados no PORTAL TEM e através da CENTRAL DE ATENDIMENTO, bem como nos parceiros comerciais da TEM disponibilizados para esta finalidade, ou, ainda, junto ao próprio EMISSOR do CARTÃO, desde que tal opção esteja

disponível no ato da quitação da referida taxa.

9.5. Nos casos em que a quitação do pagamento for realizada pelo USUÁRIO FINAL nos parceiros comerciais da TEM ou junto ao EMISSOR, o USUÁRIO FINAL deverá solicitar ao parceiro comercial (representante autorizado, distribuidor, agente de venda ou preposto, outro) e / ou EMISSOR, o comprovante de quitação do respectivo pagamento.

9.6. O USUÁRIO FINAL está ciente de que sem a devida quitação da TAXA ASSOCIATIVA não poderá obter quaisquer benefícios concedidos pela TEM através do PROGRAMA TEM, tampouco, utilizar-se da rede de CREDENCIADOS nas condições estabelecidas no GUIA DE ATENDIMENTO.

---

## **CAPÍTULO 10 – SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA TEM**

10.1. Na hipótese de inadimplemento da TAXA ASSOCIATIVA pelo USUÁRIO FINAL, será facultado a TEM suspender a participação do USUÁRIO FINAL do PROGRAMA TEM, após o 5º (quinto) dia de atraso, contado a partir da data aprazada para o pagamento da TAXA ASSOCIATIVA. Assim, o USUÁRIO FINAL não terá acesso aos CREDENCIADOS e/ou parceiros comerciais da TEM, nas condições e preços estabelecidos no GUIA DE ATENDIMENTO enquanto não for regularizado o pagamento da TAXA ASSOCIATIVA.

10.2. A TEM poderá, ainda, cancelar a participação do USUÁRIO FINAL do PROGRAMA TEM após o 30º (trigésimo) dia de atraso do pagamento da TAXA ASSOCIATIVA, ainda que o referido atraso esteja relacionado com o pagamento de uma das parcelas da TAXA ASSOCIATIVA devidas pelo USUÁRIO FINAL.

## **CAPÍTULO 11 - OBRIGAÇÕES DA TEM**

11.1. Pelos serviços objeto do PROGRAMA TEM, quando contratados pelo USUÁRIO FINAL, a TEM será responsável: (i) pela manutenção da rede de CREDENCIADOS; (ii) pela manutenção da CENTRAL DE ATENDIMENTO para agendamento de serviços prestados pelos CREDENCIADOS; (iii) pelo fornecimento do CARTÃO ID; (iv) pelo recebimento de reclamações sobre os CREDENCIADOS, desde que relacionadas com as condições e preços/valores cobrados do USUÁRIO FINAL participante do PROGRAMA TEM; e (v) manutenção do GUIA DE ATENDIMENTO atualizado para consulta do USUÁRIO FINAL.

---

## **CAPÍTULO 12 - OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO FINAL PARTICIPANTE DO PROGRAMA TEM**

12.1. São obrigações do USUÁRIO FINAL: (i) pagar em dia a TAXA ASSOCIATIVA; (ii) utilizar o CARTÃO como instrumento de identificação e pagamento nos CREDENCIADOS; (iii) utilizar o CARTÃO ID sempre que for solicitado e fornecido pela TEM, nos CREDENCIADOS e parceiros comerciais da TEM; (iv) agendar previamente os serviços oferecidos pelos CREDENCIADOS junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO; (v) manter atualizado junto a TEM seus dados cadastrais, especialmente, os de endereço; e (vi) informar a TEM sobre qualquer desconformidade/irregularidade do CREDENCIADO relacionada as condições e preços/valores cobrados do USUÁRIO FINAL participante do PROGRAMA TEM, em divergência com o previsto no GUIA DE ATENDIMENTO.

---

## **TÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **CAPÍTULO 1 – OBJETO**

1.1. As disposições contidas neste Título são aplicáveis aos USUÁRIOS FINAIS portadores do CARTÃO TEM e/ou participantes do PROGRAMA TEM.

---

## CAPÍTULO 2 – INSTRUMENTOS DO REGULAMENTO TEM

2.1. São instrumentos que integram este REGULAMENTO TEM, os aditivos, os anexos e quaisquer outros documentos que complementarem o presente REGULAMENTO TEM, devidamente registrados bem como o termo de adesão ao REGULAMENTO TEM e a proposta de adesão de emissão do CARTÃO TEM, sejam eles firmados através de meio físico ou eletrônico.

2.2. Integra ainda este REGULAMENTO TEM, no que for aplicável, o CARTÃO TEM, os comprovantes de aquisição de bens e/ou serviços, os COMPROVANTES DE TRANSAÇÕES, os DEMONSTRATIVOS DE LANÇAMENTOS, as ofertas de produtos e serviços, a SENHA DO USUÁRIO FINAL e demais papéis e formulários próprios da REDE TEM e da rede de CREDENCIADOS DA BANDEIRA, quando for o caso.

---

## CAPÍTULO 3 – CONSEQUÊNCIAS DO INADIMPLEMENTO

3.1. O inadimplemento de quaisquer das disposições aplicáveis ao USUÁRIO FINAL, previstas neste REGULAMENTO TEM implica, a critério da TEM, na constituição em mora do USUÁRIO FINAL, independentemente de quaisquer outros avisos e/ou notificações extrajudiciais ou judiciais e acarretam o vencimento antecipado das obrigações assumidas e ao pagamento dos encargos por inadimplemento previstos neste REGULAMENTO TEM.

## CAPÍTULO 4 – ENGARGOS

4.1. Em caso de falta de pagamento da TAXA ASSOCIATIVA e/ou das TARIFAS previstas neste REGULAMENTO TEM bem como, de qualquer outro valor ou remuneração devida pelo USUÁRIO FINAL a TEM, ficará o USUÁRIO FINAL sujeito, além da atualização monetária dos valores em atraso, ao pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração calculado dia a dia, aplicáveis sobre o saldo devedor desde a data do vencimento da obrigação.

4.2. O USUÁRIO FINAL ficará sujeito, ainda, ao pagamento dos honorários advocatícios, devidos em acordo ou processo judicial, para cobrança dos valores em atraso, cujo percentual poderá ser acordado entre as partes, se amigável, ou fixado pelo juiz, em caso de procedimento judicial.

---

## CAPÍTULO 5 – ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO TEM

5.1. A TEM poderá alterar qualquer das condições deste REGULAMENTO TEM, comunicando ao USUÁRIO FINAL previamente, por escrito, por qualquer meio, inclusive mensagem de texto ou *e-mail*, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência. Caso o USUÁRIO FINAL não concorde com as alterações, terá a prerrogativa de cancelar imediatamente o CARTÃO TEM e/ou solicitar sua exclusão do PROGRAMA TEM, rescindindo este REGULAMENTO TEM.

5.2. A utilização do CARTÃO TEM pelo USUÁRIO FINAL ou sua permanência no PROGRAMA TEM bem como a sua inércia após a comunicação das alterações, implicará na plena aceitação das alterações realizadas no REGULAMENTO TEM.

## CAPÍTULO 6 – DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Este REGULAMENTO TEM poderá ser rescindido pelas PARTES a qualquer tempo, mediante prévio aviso por escrito, ou simplesmente por meio da extinção do relacionamento promovida por iniciativa inequívoca de qualquer das PARTES, desde que quitadas plenamente todas as obrigações assumidas neste REGULAMENTO TEM até o momento da rescisão.

6.2. Caso a rescisão do REGULAMENTO TEM se dê por iniciativa do USUÁRIO FINAL, tal fato será considerado efetivado após a solicitação do cancelamento do CARTÃO TEM, ou do pedido de exclusão do PROGRAMA TEM realizado pelo USUÁRIO FINAL através da CENTRAL DE ATENDIMENTO.

6.3. Quando a rescisão do REGULAMENTO TEM se der por iniciativa do TEM, tal fato deverá ser previamente comunicado ao USUÁRIO FINAL no prazo dos 30 (trinta) dias.

6.4. No caso de rescisão deste REGULAMENTO TEM pelo USUÁRIO FINAL e na hipótese de ter sido cobrada a TAXA ASSOCIATIVA pela TEM, será facultado ao USUÁRIO FINAL exercer o direito ao reembolso da TAXA ASSOCIATIVA proporcional aos meses restantes de vigência deste REGULAMENTO TEM/PROGRAMA TEM, corrigido monetariamente pelo IGPM da FGV ou outro indexador que venha a substituí-lo, reservando-se a TEM o direito de compensar esse valor com eventuais débitos não quitados.

6.5. O USUÁRIO FINAL poderá desistir deste REGULAMENTO TEM no prazo de 7 (sete) dias, a contar da data de sua adesão, desde que não tenha utilizado o CARTÃO TEM ou quaisquer serviços do

PROGRAMA TEM. Caso o direito de arrependimento seja exercido pelo USUÁRIO FINAL, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos ao USUÁRIO FINAL no prazo de 7 (sete) dias, contadas do pedido de desistência, salvo na hipótese em que eventuais pagamentos tiverem sido realizados através de cartão(es) de crédito, uma vez que o estorno da operação de pagamento estará sujeito aos prazos e regras definidas pelo EMISSOR e/ou BANDEIRA, quando for o caso.

6.6. Caso o USUÁRIO FINAL decida rescindir o presente REGULAMENTO TEM deverá:

6.6.2. Quitar eventual saldo devedor/obrigação para com a TEM de uma só vez, considerado tal saldo devedor vencido de pleno direito e exigível na data de encerramento do REGULAMENTO TEM; e

6.6.3. Restituir a TEM o CARTÃO TEM e/ou CARTÃO ID, devidamente inutilizado e cortado ao meio.

6.7. Qualquer que seja a causa que motive o USUÁRIO FINAL a rescisão deste REGULAMENTO TEM, a eficácia deste REGULAMENTO TEM perdurará pelo tempo necessário e com a finalidade única de possibilitar o pleno cumprimento de todas as obrigações do USUÁRIO FINAL junto a TEM.

6.8. Constatado, a qualquer tempo, o inadimplemento do USUÁRIO FINAL, a TEM poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o presente REGULAMENTO TEM, mediante comunicação escrita, aplicando-se as disposições acima, considerando-se devidas todas as obrigações contratuais do USUÁRIO FINAL.

## CAPÍTULO 7 – DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. A TEM tratará quaisquer informações relacionadas ao USUÁRIO FINAL como confidenciais. O USUÁRIO FINAL consente com a transferência e divulgação pela TEM de quaisquer informações relacionadas com os DADOS DO USUÁRIO FINAL entre agências, subsidiárias, escritórios de representação, coligadas, agentes da TEM e terceiros selecionados por qualquer um deles, onde quer que estejam situados, para uso confidencial (inclusive em conexão com a prestação de qualquer serviço e para fins de processamento de dados, análises estatísticas, cadastrais e de risco). A TEM bem como qualquer agência, subsidiária, escritório de representação, coligada, agente, empresas do mesmo conglomerado ou terceiros (prestador de serviço ou órgão regulador) poderão, ainda, transferir, divulgar ou prestar declaração sobre quaisquer informações relacionadas a este REGULAMENTO TEM ou com o uso do CARTÃO TEM, se isso for exigido por lei, tribunal, órgão regulador ou, ainda, para uso em processo legal ou administrativo.

7.2. Ao aderir este REGULAMENTO TEM, o nome, a identificação e os demais dados cadastrais, pessoais e de consumo do USUÁRIO FINAL passam a integrar o banco de dados de propriedade da TEM. Observadas as disposições legais vigentes, o USUÁRIO FINAL autoriza a TEM a fazer uso deste cadastro para fins de remessa de correspondências com oferta de produtos e serviços próprios ou de terceiros. Na hipótese do USUÁRIO FINAL não desejar receber tais correspondências, poderá solicitar para a TEM a exclusão de seu nome do cadastro de mala direta.

7.3. O USUÁRIO FINAL expressamente autoriza a TEM a fornecer informações relativas às obrigações aqui contratadas, ou oriundas das TRANSAÇÕES, para

registro em quaisquer bancos de dados, cadastro de consumidores e serviços de proteção ao crédito, inclusive, mas não se limitando, ao SERASA (Centralização de Serviços dos Bancos S.A.). O USUÁRIO FINAL autoriza, ainda, a formulação de consulta, pela TEM, a quaisquer bancos de dados cadastrais de consumidores.

7.4. Este REGULAMENTO TEM obriga as PARTES, seus herdeiros e sucessores, sendo sempre aplicável a legislação bancária brasileira, as normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e legislação correlata, em relação a eventuais omissões e/ou contradições.

7.5. Toda e qualquer comunicação escrita enviada pelo USUÁRIO FINAL à TEM, deverá ser encaminhada para o endereço de sua sede social.

7.6. Todo e qualquer pagamento, a qualquer título, eventualmente devido pela TEM ao USUÁRIO FINAL, decorrente das obrigações assumidas no presente REGULAMENTO TEM, será exclusivamente cumprido pela TEM no domicílio do USUÁRIO FINAL localizado no Brasil, sujeito às normas brasileiras.

7.7. Este REGULAMENTO TEM encontra-se registrado no 08º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo, sob o nº. 1378798.

7.8. O presente REGULAMENTO TEM e sua execução será regido e interpretado de acordo com as leis vigentes na República Federativa do Brasil. Todas as obrigações previstas neste REGULAMENTO TEM, inclusive aquelas de natureza financeira, deverão ser cumpridas exclusivamente no Brasil.

7.9. O Foro do presente REGULAMENTO TEM é o do domicílio do USUÁRIO FINAL.

