

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – PROTEGE SAÚDE

A TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A. (“TEM”), CNPJ sob nº 09.216.007/0001-10 e a GENERALI BRASIL SEGUROS (“GENERALI”), CNPJ sob nº 33.072.307/0001-57, por meio deste estabelece os termos e Condições de Uso do PROTEGE SAÚDE.

O CLIENTE está ciente e concorda que ao prosseguir com a utilização dos serviços e aplicativo PROTEGE SAÚDE, estará concordando com todas as disposições constantes do presente Termo, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições.

### 1. Sobre o Protege Saúde

Os serviços Protege Saúde e Protege Saúde Light dão acesso à rede credenciada para realização de consultas e exames médicos particulares com preços reduzidos. O CLIENTE que possuir o Protege Saúde, contará com as seguintes funcionalidades:

- i. Acesso à Rede credenciada para realização de Consultas e Exames Médicos particulares com preços reduzidos
- ii. Cartão Virtual TEM para pagamento dos exames e consultas;
- iii. Seguro Individual de Doenças Graves da Generali;
- iv. Concierge para agendamento de Consultas e Exames;
- v. Aplicativo Protege Saúde<sup>1</sup>
- vi. Dicas de Saúde<sup>2</sup>

### 2. Acesso ao Serviço Protege Saúde

#### • Plano Protege Saúde Light

Para utilizar o serviço e ter acesso à rede credenciada para realização de consultas e exames médicos particulares, o cliente deverá:

1. Entrar em contato com a Central de Atendimento através dos telefones 4000 - 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 836 8836 para demais localidades;
2. Informar o número de celular TIM (DDD + Número), CPF e demais dados cadastrais solicitados;
3. Após a conclusão do cadastro o cliente receberá um SMS com o número de cartão e senha que será utilizado na rede de consultas e exames.

#### • Plano Protege Saúde Mensal

Para utilizar o serviço e ter acesso à rede credenciada para realização de consultas e exames médicos particulares, o cliente deverá:

---

<sup>1</sup> Exceto para o Plano Protege Saúde Light

<sup>2</sup> Exceto para o Plano Protege Saúde Light

1. Baixar o aplicativo PROTEGE SAÚDE ou entrar no site [www.protegesaudeonline.com.br](http://www.protegesaudeonline.com.br)
2. No App efetuar login pelo número de celular TIM (DDD + Número) ou no site, e clicar no botão “ATIVAR CARTÃO”
3. Preencher seu Celular, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
4. O usuário receberá um código por SMS para confirmação que deverá ser utilizado para autenticar o cadastro
5. E confirmar a conclusão do cadastro para que seu Cartão seja ativado.
6. Após a ativação do serviço, o cliente receberá via SMS o número de seu Cartão com a senha para utilização nas consultas e exames médicos. O número do Cartão também ficará disponível no APP e site [www.protegesaudeonline.com.br](http://www.protegesaudeonline.com.br) e a senha de acesso poderá ser alterada junto à Central de Atendimento.

### 3. Canais de Atendimento do Protege Saúde

Em caso de dúvidas, ou informações sobre o Protege Saúde, e ainda, pesquisa de rede credenciada, recarga do cartão, troca de senhas e outros, o cliente deverá entrar em contato com a TEM Administradora de Cartões, pelos números 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 8836 para demais localidades.

Em caso de dúvidas ou informações do seguro de Doenças Graves, aviso de sinistro, acompanhamento de sinistros, o cliente deverá entrar em contato com a Generali Seguros Brasil, pelos números 0300 777 8807 para capitais e região metropolitana e 0800 777 8807 para demais localidades.

### 4. Cartão Virtual TEM

O Cartão Virtual TEM contido no serviço Protege Saúde deve ser utilizado no momento da consulta ou exame. Após o agendamento realizado na Central de Atendimento da TEM, o cliente deverá efetuar a recarga do cartão (via boleto ou cartão de crédito) com, no mínimo, o valor da consulta ou exame em até 2 (dois) dias antes de comparecer na clínica médica ou laboratório. O cliente deverá apresentar o número do cartão virtual e senha à recepcionista do laboratório para autorização e pagamento da consulta ou exame.

### 5. Recarga do Cartão TEM<sup>3</sup>

O cliente poderá efetuar a recarga de seu Cartão Virtual TEM pelo APP Protege Saúde, Site [www.protegesaudeonline.com.br](http://www.protegesaudeonline.com.br)<sup>4</sup> ou via Central de Atendimento TEM. Para clientes do Protege Saúde Light, ao entrar em contato a Central de Atendimento, o mesmo poderá solicitar que seja enviado o boleto ou um link via e-mail para realização da recarga.

Para aquisição dos créditos, o cliente poderá efetuar via boleto bancário ou cartão de crédito.

Em caso de aquisição de crédito via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão de R\$ 2,50, já se a aquisição do crédito for efetuada via cartão de crédito, o cliente terá a possibilidade de dividir em até 12x sem juros – o valor mínimo de parcela é R\$ 30,00.

---

<sup>3</sup> Valores referente a Taxas, Tarifas, Pagamentos e Mínimo para parcelamento estão sujeitos a alterações sem aviso prévio

<sup>4</sup> Exceto para o Plano Protege Saúde Light

Caso o cliente deseje o estornar os valores creditados via cartão de crédito ou o saque do valor creditado via boleto bancário, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento TEM. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 por solicitação de estorno/saque.

## 6. Como utilizar o serviço de Agendamento de Consultas e Exames

Com o serviço Protege Saúde ativado, pelo aplicativo Protege Saúde<sup>5</sup>, site [www.protegesaudeonline.com.br](http://www.protegesaudeonline.com.br)<sup>6</sup> ou Central de Atendimento, o cliente terá acesso à rede credenciada de consultas e exames médicos particulares com preços reduzidos, e poderá utilizar da seguinte maneira:

- Acessar o aplicativo Protege Saúde<sup>7</sup>, site [www.protegesaudeonline.com.br](http://www.protegesaudeonline.com.br)<sup>8</sup> ou entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exame anexando o pedido médico.
- Em até 48h o usuário receberá os orçamentos da Central de Atendimento por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico;
- O cliente definirá qual valor de procedimento se adequa a sua necessidade de acordo com as opções enviadas e informará a Central de Atendimento para conclusão do agendamento junto aos médicos/laboratório.
- A Central de Atendimento orienta o cliente sobre o processo e prazo de recarga do cartão virtual.
- Quando o cliente comparecer à consulta/exame deverá informar o número do cartão virtual recebido por SMS ou contido em seu aplicativo Protege Saúde<sup>9</sup> e a senha de acesso recebida por SMS para liberação e pagamento do atendimento. Todas as informações sobre os serviços de agendamento, recargas do Cartão Virtual, busca de rede e benefícios estarão disponíveis através dos CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO CLIENTE: aplicativo Protege Saúde, site [www.protegesaudeonline.com.br](http://www.protegesaudeonline.com.br) e Central de Atendimento através dos telefones 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 8836 para demais localidades.

**No caso do Protege Saúde Light, o cliente efetuará todas as solicitações via Central de Atendimento. A confirmação de agendamento será via contato telefônico 2 dias antes da consulta/exame agendado**

## 7. Dicas de Saúde<sup>10</sup>

Conteúdos semanais com informações sobre alimentação, exercícios e hábitos saudáveis disponíveis no aplicativo Protege Saúde e no site [www.protegesaudeonline.com.br](http://www.protegesaudeonline.com.br).

<sup>5</sup> Exceto para o plano Protege Saúde Light

<sup>6</sup> Exceto para o plano Protege Saúde Light

<sup>7</sup> Exceto para o plano Protege Saúde Light

<sup>8</sup> Exceto para o plano Protege Saúde Light

<sup>9</sup> Exceto para o plano Protege Saúde Light

<sup>10</sup> Exceto para o plano Protege Saúde Light

## 8. Como acionar o Seguro de Doenças Graves

- O usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento Generali Seguros, nos telefones 0300 777 8807 (capitais) ou 0800 777 8807 (demais regiões), que prestará orientações quanto à documentação necessária para a comprovação do evento.
- A Seguradora se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos necessários, se existir dúvida fundada e justificável.
- A Seguradora terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da entrega de toda documentação exigível, para o pagamento da indenização devida. No caso de solicitação de documentação complementar, previsto no parágrafo anterior, esse prazo será suspenso, voltando a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.
- Para acessar os detalhes de seu bilhete de seguro, o cliente deverá acessar [www.protecaogenerali.com.br](http://www.protecaogenerali.com.br) e informar o número de celular que possui o serviço contratado e o CPF, ou acessar o link da apólice através do app Protege Saúde.

O Seguro cobrirá somente a primeira doença manifestada e diagnosticada durante a vigência do seguro individual de Doenças Graves, desde que comunicadas à seguradora, não havendo, em hipótese alguma, acumulação de indenizações, mesmo que não haja correlação entre elas.

O pagamento de qualquer indenização decorrente da garantia do seguro de Doenças Graves significa o cancelamento imediato desta garantia, não havendo reintegração do capital segurado ou sua renovação em outros períodos de vigência, permanecendo vigente os demais tipos de doenças cobertas.

Em caso de dúvida quanto ao reconhecimento da ocorrência de uma das doenças previstas no seguro de Doenças Graves, a seguradora poderá realizar perícia médica no segurado, bem como solicitar qualquer outro tipo de documento ou exame que julgue necessário para avaliação do sinistro.

As despesas efetuadas com a comprovação da Doença Grave são de responsabilidade do próprio segurado, salvo aquelas realizadas diretamente pela seguradora, com a finalidade de esclarecer circunstâncias sobre o Quadro Clínico. As providências que a seguradora tomar, visando esclarecer as circunstâncias do sinistro, não constitui ato de reconhecimento da obrigação de pagamento de indenização do capital segurado contratado para esta garantia.

A vigência individual inicia-se imediatamente após adesão do produto, em caso de contratação do serviço avulso, ou imediatamente após a adesão da oferta, no caso do bundle, conforme data descrita no bilhete do seguro.

Não haverá renovação do bilhete individual.

Ocorrendo o cancelamento da oferta/plano da TIM ou da assinatura do serviço, o Protege Saúde estará vigente até o término do prazo contratado.

Idade máxima de aceitação do seguro: Será considerado o limite máximo de 80 anos completos.

O usuário tem ciência de que o seguro com cobertura de Doenças Graves considera a data do evento, a data do diagnóstico da doença devidamente comprovada e que as seguintes doenças estão cobertas:

## DOENÇA NEOPLÁSICA MALÍGNA (CÂNCER OU TUMOR MALÍGNO)

**Definição:** é o resultado do acúmulo de alterações genéticas ou adquiridas que transforma a célula normal em outra estrutura diferente, promovendo o crescimento progressivo e descontrolado de células malignas, com potencial para invadir tecidos ou órgãos vizinhos e disseminar-se a lugares distantes (metástases).

**Riscos Cobertos:** estão cobertos os portadores de neoplasia maligna com metástases à distância, devidamente comprovado através de exames complementares especializados. Estarão cobertos também, os tumores malignos cerebrais, de fígado, pulmonares, da cavidade oral, do aparelho digestivo (esôfago, estômago e intestino), do pâncreas, leucemias agudas (mielóide e linfóide), sarcomas e os linfomas estágio III e IV com envolvimento de gânglios acima e abaixo do diafragma ou órgãos como pulmão, fígado e medula óssea.

**Riscos Excluídos:** as displasias, lesões pré-cancerígenas, os tumores benignos e qualquer tumor maligno de outros órgãos e aparelhos, que não os especificados no item 1.2.1. “Riscos Cobertos”, desta cláusula; b) Para portadores do sexo feminino, exclui-se ainda: o carcinoma “in situ” (incluindo displasia cervical), neoplasias malignas primárias de pele na região das mamas, neoplasias não primárias do tecido mamário na região anatômica das mamas e neoplasias não primárias na região anatômica do útero.

## DOENÇAS CARDIOLÓGICAS

**Definição:** são as doenças do coração, incidente nos músculos, nas artérias e nas válvulas deste órgão.

**Riscos Cobertos:** estão cobertas as doenças cardiológicas decorrentes de coronariopatias agudas ou crônicas, doenças valvulares ou musculares, devidamente comprovadas e que necessitem de cirurgia cotoracotomia. Estarão cobertas também as miocardiopatias classe funcional NYHA III e IV da New York Heart Association.

**Riscos Excluídos:** angioplastias transluminal coronariana e procedimentos intra-arteriais (procedimentos realizados no interior dos vasos sanguíneos arteriais objetivando sua desobstrução e restauração e restabelecimento do fluxo sanguíneo), como colocação de “stents”, as cirurgias para implantação de marca passo e as cirurgias de ablação.

## ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL

**Definição:** isquemia cerebral (diminuição e/ou interrupção do fluxo sanguíneo nas áreas a serem irrigadas do tecido cerebral) ou hemorragia intracraniana, resultante de problemas vasculares que produza destruição do tecido cerebral e sequela neurológica definitiva.

**Riscos Cobertos:** estão cobertos os portadores de sequelas de AVC avaliados após 6 (seis) meses do evento, quando houver a persistência de paralisia total de pelo menos 2 (dois) membros ou distúrbios cognitivos graves, que necessitem de Curatela. A avaliação deverá ser realizada por médico especialista em neurologia, comprovado com exames complementares de imagem (Tomografias, Ressonância Magnética, Angioressonancia ou Doppler de Carótidas).

**Riscos Excluídos:** ataques isquêmicos transitórios (AIT);

## **DOENÇA DE ALZHEIMER**

**Definição:** doença de alzheimer é uma doença neurológica degenerativa que geralmente se inicia com perda da memória e que pode evoluir para quadro demência grave.

**Riscos Cobertos:** estarão cobertas as doenças com quadro clínico comprovado e que apresentem distúrbios cognitivos.

## **TRANSPLANTES DE ÓRGÃOS VITAIS**

**Definição:** é a transferência de órgão vital de um indivíduo vivo ou morto ou uso de prótese artificial em decorrência da perda irreversível de sua função.

**Riscos Cobertos:** Estará coberto o segurado que necessitar do transplante caracterizado pela perda irreversível da função dos órgãos vitais relacionados a seguir, mediante indicação do médico especialista na patologia e de exames específicos: São eles: Coração, Fígado, Medula óssea, Pâncreas, Pulmão, Rim.

## **INSUFICIENCIA RENAL CRONICA**

**Definição:** a Insuficiência Renal Crônica é uma doença que se caracteriza por perda progressiva e irreversível da função renal.

**Riscos Cobertos:** Estarão cobertos os portadores de insuficiência renal crônica em programa de tratamento com diálise (hemodiálise ou diálise peritoneal)

## **PERDA DE DIREITOS ÀS COBERTURAS DE SEGURO DE DOENÇAS GRAVES**

Sem prejuízo das condições do seguro de Doenças Graves e do que em lei esteja previsto, a Generali Brasil Seguros ficará isenta do pagamento de qualquer indenização, sem restituição de prêmio, se houver, por parte do Segurado ou de seu representante, de seu corretor de seguros ou do estipulante:

- Fraude ou tentativa de fraude comprovada, no ato da contratação ou durante toda a vigência do bilhete, simulando ou provocando um sinistro, ou, ainda, agravando suas consequências.
- A realização de declarações inexatas, falsas ou erradas ou a omissão de circunstâncias que pudessem influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, sem prejuízo da obrigação do prêmio vencido, conforme Art. 766 do Código Civil Brasileiro.
- Sob pena de perder o direito à indenização, o segurado participará o sinistro à sociedade seguradora, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

## **9. Contratação e Renovação do Protege Saúde**

O Cliente TIM poderá contratar o serviço avulso mensal das seguintes formas:

- (i) SMS: Enviando o texto/comando OK para o número 5534 para contratar o Protege Saúde e enviando o texto/comando OK para o número 5537 para contratar o Protege Saúde Light;

- (ii) através de estímulo via Smart Message:
- (iii) através de estímulo de Outcall

## 10. Cancelamento do Protege Saúde

- O cliente TIM que contratou o Protege Saúde avulso poderá cancelar a assinatura do mesmo a qualquer momento, sendo o desligamento do serviço efetuado imediatamente após o fim da validade do período já pago;
- O cliente TIM que contratou o Protege Saúde avulso poderá cancelar o serviço através do envio do texto/comando SAIR para o número 5534 e o cliente TIM que contratou o Protege Saúde Light avulso poderá cancelar o serviço através do envio do texto/comando SAIR para o número 5537;
- A TIM poderá dar por encerrado o Protege Saúde, sem justa causa e sem aviso prévio, no caso de: (i) descumprimento de qualquer disposição ou condição destes Termos de Uso pelo Cliente TIM; (ii); (iii) ordem judicial ou determinação de órgão da administração pública direta ou indireta; ou (iv) cancelamento dos contratos com o parceiro disponibilizador do conteúdo para o Protege Saúde
- Os clientes das ofertas TIM com acesso ao serviço Protege Saúde só terão seu serviço cancelado mediante cancelamento da oferta.

## 11. Propriedade Intelectual

Todos os conteúdos disponibilizados no aplicativo “Protege Saúde” são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem ao fornecedor direto do serviço e dos conteúdos, sendo que os direitos de comercialização dos conteúdos foram concedidos à TIM por seu titular.

Ao acessar os serviços e aplicativos da TIM e seus parceiros, o Cliente declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos autorais referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma disponíveis no portal. Ao Cliente não é conferido qualquer direito de uso de nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, dentre outras, que estejam contidos ou disponíveis no portal da TIM e/ou no aplicativo “Protege Saúde”.

O cliente não utilizará os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no aplicativo “Protege Saúde”, sob nenhuma forma, salvo para utilização do serviço em conformidade com as condições presente no Regulamento e Termos e Condições de Uso. É proibida a reprodução de qualquer parte dos conteúdos do “Protege Saúde”, sob qualquer forma ou meio, salvo conformidade expressamente permitida sob o presente instrumento. O cliente concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir, ou criar, obras derivadas ou baseadas no serviço, sob qualquer forma, bem como em não explorar o Serviço sob qualquer forma não autorizada.

A utilização do serviço “Protege Saúde”, salvo para fins de utilização na forma permitida pelo Termo presente, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual de terceiros, podendo o usuário, sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.

O CLIENTE assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial deste serviço.

## **12. Disposições Gerais**

O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da TEM ou da Generali, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável, e os valores do serviço poderão ser alterados ou revistos/reajustados, a qualquer tempo, atendidos os a regulamentação e legislação em vigor para alteração de tarifas para o serviço.

Na hipótese em que qualquer estipulação ou disposição do presente Termo venham a ser declaradas nulas ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do Termo que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

## **13. Política de Privacidade**

A TEM respeita a privacidade de seus clientes e garante não se atualizar de nenhum dado pessoal dos mesmos para meios diferentes aos de uso do serviço oferecido.

**Programa de Saúde TEM administrado por:** TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10, (“TEM”).

**Seguro de Doenças Graves garantido por:** Generali Brasil Seguros, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.072.307/0001-57. Este Plano de seguro está registrado na SUSEP, Processo nº 15414.901147/2014-38.