

REGULAMENTO

MARSH CLUBMMB

O Programa Marsh Clubmmb é um programa da Marsh seguros SA., inscrito no CNPJ sob nº 42.282.770/0001-39, administrado pela TEM Administradora de Cartões S.A. (TEM Saúde), inscrita no CNPJ sob nº 09.216.007/0001-10, e, por meio deste Regulamento e do Regulamento TEM, são estabelecidos os Termos e Condições de Uso do Cartão Marsh Clubmmb e do Programa Marsh Clubmmb.

O Cliente está ciente que ao prosseguir com a utilização do Cartão Marsh Clubmmb e do Marsh Clubmmb, 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 MARSH CLUBMMB 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 MARSH CLUBMMB 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 Marsh Clubmmb e até 4 (quatro) dependentes.

Cartão Marsh Clubmmb: cartão virtual emitido e fornecido pela TEM Saúde ao Titular para identificação dos Clientes e para sua participação no Programa Marsh Clubmmb, bem como para a utilização como meio de pagamento exclusivo dos Produtos e Serviços na Rede Credenciada e Referenciada TEM Saúde.

Canais de Comunicação do Cliente: refere-se ao Site, Whatsapp e à Central de Atendimento TEM Saúde .

Central de Atendimento TEM Saúde: central de atendimento telefônico da TEM Saúde para contato dos Clientes, pelo número 4000 – 1640 para capitais e regiões metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades.

Dependentes: Cônjuge, Pessoas Ascendentes (Pais e Sogros) e Descendentes (Filhos e Enteados até 21 (vinte um) anos)) do convívio do Titular do Marsh Clubmmb.

Programa Marsh Clubmmb: 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 Marsh Clubmmb: significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site www.meutem.com/clubmmb.

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

Rede TEM Saúde: pessoas físicas ou jurídicas prestadoras de serviços na área de saúde privada (Médicos, Consultórios, Clínicas, Laboratórios e etc), constituída e localizada no território nacional, habilitada e autorizada pela TEM Saúde, onde o Cliente poderá realizar transações, observados os termos e condições estabelecidos neste Regulamento e no Regulamento TEM Saúde.

REGULAMENTO

MARSH CLUBMMB

Site: é o endereço eletrônico www.meutem.com/clubmmb, onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do **Titular** e validar sua utilização do **Marsh Clubmmb**.

Titular: é o Cliente pessoa física **Clubmmb** incluída nos dados de cadastro, na contratação.

2. SOBRE O PROGRAMA ASSISTÊNCIA TEM SAÚDE

2.1 **Cartão Marsh Clubmmb** dá acesso ao **Programa Marsh Clubmmb** 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 de 30%;
- ❖ Psicologia On-line;
- ❖ Orientação medica 24 horas;

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

3. ATIVAÇÃO, UTILIZAÇÃO E CARGA/RECARGA DO CARTÃO ASSISTÊNCIA TEM SAÚDE

ATIVAÇÃO

3.1. Para que o **Cliente** tenha acesso aos serviços do **Programa Marsh Clubmmb** deve realizar a ativação do **Cartão Marsh Clubmmb** no site www.meutem.com/clubmmb ou na Central de Atendimento TEM.

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

1. Acessar o site www.meutem.com/clubmmb;
2. Efetuar o login no site utilizando o número do CPF, e clicar no botão “AVANÇAR”;
3. Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
4. Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro;
5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o **Cartão Marsh Clubmmb** seja ativado.

3.3 Para realizar a ativação através da Central de Atendimento TEM Saúde o Titular deve entrar em contato por meio dos números 4000 – 1640 para capitais e regiões metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades, com CPF em mãos.

3.4 O **Cartão Marsh Clubmmb** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

UTILIZAÇÃO

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

REGULAMENTO

MARSH CLUBMMB

- a) O **Cliente** deverá solicitar através do site, Central de Atendimento TEM Saúde, o atendimento que deseja;
Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à **TEM Saúde** pelo Whatsapp.
- b) Em até 2 (dois) dias úteis da solicitação o **Cliente** receberá do serviço de atendimento personalizado por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico o orçamento com até 3 (três) opções de atendimento para o serviço solicitado (as quantidades e opções de atendimento vão variar conforme a região em que o **Cliente** está localizado);
- c) O **Cliente** deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções oferecidas, e informar a escolha ao serviço de atendimento personalizado, que realizará o agendamento;
- d) O serviço de atendimento personalizado orientará ao **Cliente** sobre o valor, processo de atendimento junto ao prestador de serviço e prazo de carga/recarga do **Cartão Marsh Clubmmb**;
- e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão Marsh Clubmmb**, com o(s) valor(es) do(s) serviço(s) em até 2 (dois) dias úteis antes da consulta e/ou exame agendado;
- f) Ao comparecer na **Rede TEM Saúde** o **Cliente** deverá informar o número do **Cartão Marsh Clubmmb** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento.

A aceitação do Cartão Marsh Clubmmb como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.

3.6 O Cartão Marsh Clubmmb é intrasferível e só pode ser utilizado pelo Titular ou por seus dependentes.

CARGA E RECARGA

3.7 O **Cliente** poderá efetuar a carga/recarga de seu **Cartão Marsh Clubmmb** através dos **Canais de Comunicação do Cliente** utilizando cartão de crédito, boleto bancário ou depósito identificado.

3.8 **Em caso de carga/recarga via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão do boleto no valor de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos).** 3.10 Se a carga/recarga ocorrer via cartão de crédito, o Cliente terá a possibilidade de parcelar o pagamento em até 12x (doze vezes) sem juros, respeitando a parcela mínima.

3.9 Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão Assistência TEM Saúde**, que foram creditados, deverá entrar em contato com a **Central de Atendimento TEM**. **Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.**

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

3.11 No caso de pagamento realizado via boleto ou depósito, o saldo será creditado em conta do Titular dentro de um prazo de 7 (sete) dias úteis.

3.12 O **Cartão Marsh Clubmmb**, em nenhuma hipótese, poderá ser utilizado para finalidades não previstas neste **Regulamento** ou no **Regulamento TEM**, sendo vedado seu uso para qualquer atividade ilícita. O **Cartão Marsh Clubmmb** é emitido na modalidade “pré-pago” sem nenhum tipo de concessão de linha de crédito ao **Cliente**, e sua utilização é condicionada à disponibilidade de recursos previamente carregados/recarregados.

4. SERVIÇOS

DESCONTO EM MEDICAMENTOS

4.1 **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos classificado como “MEDICAMENTO” pela Anvisa.

4.2 **Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do **Cartão Marsh Clubmmb**.

4.3 O desconto será concedido nas farmácias cadastradas na **Rede TEM**, que podem ser consultadas por meio dos **Canais de Comunicação do Cliente**.

REGULAMENTO

MARSH CLUBMMB

4.4 O desconto será de no mínimo 30% (trinta por cento) em qualquer item classificado como “MEDICAMENTO” pela Anvisa.

4.5 O **Cliente** deverá apresentar o **Cartão Marsh Clubmmb** e/ou o CPF e data de nascimento do **Titular** no balcão da farmácia junto aos itens adquiridos para liberação do desconto através do convênio autorizador¹ (autorizador que permitirá a concessão dos descontos nos medicamentos).

4.6 O desconto em medicamentos não é garantido em caso de: (a) desconto negociado no balcão, dentro da alçada do balconista, ser além do desconto registrado no banco de dados do sistema da loja; (b) promessas de algumas lojas em cobrir o preço de farmácias concorrentes; (c) descontos praticados em programas de fidelização da Indústria Farmacêutica; (d) preço dos medicamentos dentro do programa Farmácia Popular; (e) descontos atrelados a produtos com bonificação (ex: leve 2 pague 1); (f) descontos que estiverem sendo praticados no ponto de venda. Não será aplicado o desconto sobre: vitaminas, produtos hospitalares, oncológicos orais, produtos de nutrição, cosméticos, perfumaria, preservativos, soluções hospitalares e outras drogas orais voltadas a patologias raras e de alta complexidade.

ORIENTAÇÃO MÉDICA 24 HORAS

TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL.

4.7 Definição de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas: atendimento via telefone que recebe ligações de qualquer lugar do país, a qualquer horário do dia ou noite. O **Titular** é atendido por um profissional médico habilitado pelo Conselho Federal de Medicina na especialidade de Clínico Geral, que esclarece dúvidas, orienta em situações relacionadas à saúde e fornece orientações objetivas frente a situações de urgência e emergência.

4.8 A Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas é um serviço regulamentado e autorizado pelos órgãos competentes, conforme portaria 2.048, do Ministério da Saúde, na Resolução 1.974/2011 do Conselho Federal de Medicina, em que o médico especializado esclarece ao paciente suas dúvidas, sem realizar diagnóstico ou prescrição.

4.9 As Orientações em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas seguem mais de 100 (cem) protocolos técnicos elaborados pela equipe de médicos reguladores, baseados nos consensos atuais estabelecidos pelas sociedades médicas especializadas e na experiência do corpo clínico.

4.10 Incluem-se no conceito de Orientação em Saúde 24 Horas:

- Dúvidas relacionadas a doenças, tratamentos e seus sintomas;
- Dúvidas sobre medicações, dosagens e reações adversas;
- Dúvidas sobre a gravidez e orientações de cuidados para gestantes;
- Auxílio na leitura de receituários e pedidos de exames;
- Esclarecimento sobre cuidados básicos com filhos ou crianças;
- Orientações sobre qual especialidade procurar diante de um conjunto de sintomas;
- Informações sobre doenças crônicas como – diabetes, hipertensão e obesidade;
- Orientações de primeiros socorros em situações de urgência e emergência médica como: intoxicações, quedas, traumas e queimaduras.

4.11 Excluem-se no conceito de Orientação em Saúde 24 Horas:

- 1-Realização de consultas médicas;
- 2-2ª (segunda) opinião sobre diagnósticos médicos;
- 3-Prescrições de tratamentos e medicamentos;
- 4-Realização de diagnóstico de doenças;
- 5-Intervenções em tratamentos já estabelecidos ou alterações de condutas médicas.

REGULAMENTO

MARSH CLUBMMB

4.12 Carência: 2 (dois) dias úteis após a ativação do cartão.

4.13 Como acionar este serviço:

Para acionar o serviço de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas, o Cliente deve ligar gratuitamente de telefone fixo ou móvel, de qualquer local do país, no telefone 0800 941 5455, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. A identificação do Cliente será realizada por seu CPF ou número do **Cartão Marsh Clubmmb**.

4.14 Disposições gerais do serviço

As ligações realizadas pelos Clientes para o serviço de Orientação em Saúde 24 (vinte e quatro) Horas são gravadas, identificadas e armazenadas por tempo indeterminado. A TEM respeita a privacidade de seus Clientes e garante não se utilizar de nenhum dado pessoal deles para meios diferentes aos de uso do serviço oferecido.

PSICOLOGIA ON-LINE

4.15 Definição: Consultas realizadas a distância (por videoconferência), com a finalidade de assistência e promoção da saúde e do bem-estar do cliente.

4.15.1. O **Cliente** será informado pelo psicólogo acerca de todas as limitações inerentes ao uso da videoconferência.

4.15.2. É de responsabilidade do **Cliente** acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 5 (cinco) minutos de tolerância de atraso), com uma conexão estável de internet. A duração da consulta online não terá limite de horário, e durante o atendimento o **Cliente** poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico, tais como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas;

4.16 Carência: 2 (dois) dias úteis após a ativação do **Cartão Marsh Clubmmb**.

4.17 CARGA/RECARGA DO CARTÃO - Cliente arcará com o pagamento da Consulta, o valor será informado pela central de atendimento no ato do agendamento.

4.18 Para utilização do serviço de psicologia on-line **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 psicologia on-line;
3. **Cliente** deverá realizar uma carga/recarga no **Cartão Marsh Clubmmb** do **Titular**
4. em até 2 (dois) dias úteis a partir da confirmação de saldo no **Cartão** do **Titular** o atendimento será realizado;
5. Após a confirmação de saldo, o **Titular** receberá via meios eletrônicos, as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento.
6. no dia do atendimento será realizado o débito no **Cartão Marsh Clubmmb** no valor da Consulta para pagamento da Consulta;
7. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado;

4.19 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 TEM**. Caso o **Cliente** faça o

REGULAMENTO

MARSH CLUBMMB

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.

5. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA ASSISTÊNCIA TEM SAÚDE

- 5.1. O **Cartão Marsh Clubmmb** terá validade de 12 (doze) meses.
- 5.2. A suspensão do **Programa Marsh Clubmmb** ou **Cartão Marsh Clubmmb** poderá ocorrer quando:
 - 1- Na impossibilidade de cobrança da parcela recorrente no cartão de crédito.
- 5.3. O cancelamento do **Programa Marsh Clubmmb** ou **Cartão Marsh Clubmmb** poderá ocorrer quando:
 - 1- Na impossibilidade de cobrança da parcela recorrente no cartão de crédito, após 60 dias;
- 5.4. A TEM se reserva no direito de, a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o **Cartão Marsh Clubmmb** perderá a validade.
- 5.5. Em caso de suspensão ou cancelamento do **Cartão Marsh Clubmmb**, qualquer um dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.
- 5.6. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do **Cartão Marsh Clubmmb** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa Marsh Clubmmb enquanto o referido cartão estiver vigente.
- 5.7. No caso de existência de saldo no **Cartão** suspenso ou cancelado o **Titular** poderá pedir o resgate do saldo a qualquer momento. Esta transação terá uma tarifa de R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.
- 5.8. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.
- 5.9. No caso de pagamento realizado via boleto ou depósito, o saldo será creditado em conta do Cliente dentro de um prazo de 7 (sete) dias úteis.

6. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

6.1. A TEM Saúde coleta todas as informações compartilhadas pelo Cliente no ato da contratação, ativação e/ou quando utiliza nossos produtos e serviços. Como, por exemplo, o preenchimento dos formulários que disponibilizamos, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento, ainda, em eventuais comentários nas redes sociais.

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

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou **Marsh Clubmmb** 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 Marsh Clubmmb não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação,**

REGULAMENTO

MARSH CLUBMMB

emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão Marsh Clubmmb 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 Marsh Clubmmb** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.

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

Programa Marsh Clubmmb administrado por TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10, regulamento encontra-no site www.meutem.com/clubmmb.