

## REGULAMENTO TOKIO COPEL

O Programa TOKIO COPEL é um programa da TOKIO MARINE SEGURADORA, inscrita no CNPJ sob nº 33.164.021/0001-00 administrado pela TEM Administradora de cartões S.A. (TEM Saúde), e por meio deste Regulamento e pelo Regulamento TEM estabelece os Termos e Condições de Uso do Cartão TOKIO COPEL e do Programa TOKIO COPEL.

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

A TEM SE RESERVA O DIRETO DE REALIZAR CAMPANHAS PROMOCIONAIS, COM ATENDIMENTO PARCIAL OU INTEGRALMENTE SUBSIDIADO, BEM COMO, FIXAR O VALOR DE CONSULTAS PARA UMA OU TODAS AS ESPECIALIDADES DURANTE O PERÍODO PROMOCIONAL. ESSAS PROMOÇÕES PODEM SER SUSPENSAS A QUALQUER TEMPO E, EM CASO DE ESPECIALIDADES QUE DEMANDEM SESSÕES DE TERAPIAS, O VALOR PROMOCIONAL SERÁ VALIDO APENAS PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO. PARA AS DEMAIS SESSÕES DE TERAPIA FICA DEFINIDO A OFERTA DE UM PERCENTUAL DE DESCONTO CONFORME ACORDO COM CADA PRESTADOR DE SERVIÇO.

### 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 TOKIO COPEL.

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

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

**Central de Atendimento TEM Saúde:** central de atendimento telefônico da TEM Saúde para contato dos Clientes, por meio do número 0800 95 86546 .

**Programa TOKIO COPEL:** 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 TOKIO COPEL:** significa este documento, disponibilizado para ciência e consulta dos Clientes no site [www.temsaude.com/tokiocopel](http://www.temsaude.com/tokiocopel).

**Rede TEM Saúde:** pessoas físicas ou jurídicas prestadoras de serviços na área de saúde privada (Médicos, Consultórios, Clínicas, Laboratórios, etc), constituída e localizada no território nacional, habilitada e

## REGULAMENTO

### TOKIO COPEL

autorizada pela **TEM Saúde**, onde o **Cliente** poderá realizar transações, observados os termos e condições estabelecidos neste **Regulamento** e no **Regulamento TEM Saúde**.

**Site:** é o endereço eletrônico [www.temsaude.com/tokiocopel](http://www.temsaude.com/tokiocopel), onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do **Titular** e validar sua utilização do **TOKIO COPEL**.

**Titular:** é a pessoa física que adquiriu o seguro da Tokio Marine.

## 2. SOBRE O PROGRAMA TOKIO COPEL

**2.1 Cartão TOKIO COPEL** dá acesso ao **Programa TOKIO COPEL** 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**);
- ❖ Serviço de atendimento personalizado para agendamento das consultas e exames (**Titular**)
- ❖ Telemedicina - (**Titular**)
- ❖ Telemedicina por Pronto Atendimento

## 3. ATIVAÇÃO, UTILIZAÇÃO E CARGA/RECARGA DO CARTÃO VIRTUAL TOKIO COPEL

### 3.1. ATIVAÇÃO

3.1.1. Para que o **Cliente** tenha acesso aos serviços do **Programa TOKIO COPEL** deve realizar a ativação do **Cartão TOKIO COPEL** no site [www.temsaude.com/tokiocopel](http://www.temsaude.com/tokiocopel) ou no app da TEM ou na Central de Atendimento TEM.

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

1. Acessar o site [www.temsaude.com/tokiocopel](http://www.temsaude.com/tokiocopel).
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 TOKIO COPEL** seja ativado.

3.1.3. Para realizar a ativação diretamente pelo **App da TEM**, o Titular deve:

1. Baixar o aplicativo **TEM Saúde Digital**.
2. Informar o número do seu CPF e clicar no botão “AVANÇAR”.
3. Inserir o código recebido por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro.
4. Cadastrar uma senha de acesso e clicar no botão “AVANÇAR”
5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o **Cartão TOKIO COPEL** seja ativado.

3.1.4. Para realizar a ativação através da Central de Atendimento **TEM Saúde** o **Titular** deve entrar em contato por meio do número 0800 95 86546 com CPF em mãos.

3.1.5. O **Cartão TOKIO COPEL** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

## REGULAMENTO TOKIO COPEL

### 3.2. UTILIZAÇÃO

- 3.2.1. Com a adesão ao **Programa TOKIO COPEL** e o **Cartão TOKIO COPEL** ativado, o **Cliente** poderá consultar a **Rede TEM** para agendamento de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos em uma rede particular pagando preços diferenciados por meio do **Cartão TOKIO COPEL**, utilizando da seguinte maneira:
- O **Cliente** deverá solicitar através do site, Central de Atendimento TEM Saúde o atendimento que deseja.  
Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à **TEM Saúde** pelo WhatsApp;
  - Em até 3 (três) dias úteis da solicitação o **Cliente** receberá do serviço de atendimento personalizado por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico, com o orçamento com até 3 (três) opções de atendimento para o serviço solicitado (as quantidades e opções de atendimento vão variar com a região em que o Cliente esteja localizado);
  - O **Cliente** deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções oferecidas, e informar ao serviço de atendimento personalizado, para que o agendamento seja realizado no prestador escolhido;
  - O serviço de atendimento personalizado orientará ao **Cliente** sobre o valor, processo de atendimento junto ao prestador de serviço e prazo de carga/recarga do **Cartão TOKIO COPEL**;
  - Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão TOKIO COPEL**, com o(s) valor(es) do(s) serviço(s) em até 2 (dois) dias úteis antes da consulta e/ou exame agendado;
  - Ao comparecer na **Rede TEM Saúde** o **Cliente** deverá informar o número do **Cartão TOKIO COPEL** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento.

**A aceitação do Cartão Virtual TOKIO COPEL como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.**

### 3.3. CARGA E RECARGA

- 3.3.1. O **Cliente** poderá efetuar a carga/recarga de seu **Cartão Virtual TOKIO COPEL** através dos **Canais de Comunicação do Cliente** utilizando cartão de crédito, boleto bancário ou depósito identificado.
- 3.3.2. **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).**
- 3.3.3. 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.
- 3.3.4. Caso o **Cliente** queira estornar os valores do **Cartão Virtual TOKIO COPEL**, 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.**
- 3.3.5. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.
- 3.3.6. No caso de pagamento realizado via boleto ou depósito, o saldo será creditado em conta do

## REGULAMENTO TOKIO COPEL

Titular dentro de um prazo de 7 (sete) dias úteis.

- 3.3.7. O **Cartão Virtual TOKIO COPEL**, em nenhuma hipótese, poderá ser utilizado para finalidades não previstas neste **Regulamento** ou no **Regulamento TEM**, sendo vedado seu uso para qualquer atividade ilícita. O **Cartão Virtual TOKIO COPEL** 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

### 4.1. TELEMEDICINA

**TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL PARA TRATAMENTOS DE SINTOMAS/CONDIÇÕES CLÍNICAS DE MAIOR GRAVIDADE, COMO POR EXEMPLO HEMORRAGIAS, FRATURAS ÓSSEAS, INFARTOS, ANEURISMAS ENTRE OUTRAS ENFERMIDADES CONSIDERADAS GRAVES.**

- 4.1.1. **Definição de Telemedicina:** Consultas realizadas a distância (por videoconferência), para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade com sintomas leves e comuns, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde e do bem-estar.
- 4.1.2. O **Cliente** será informado pelo médico acerca de todas as limitações inerentes ao uso da telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico durante a consulta.
- 4.1.3. É de responsabilidade do **Cliente** acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 2 (dois) minutos de tolerância de atraso), com uma conexão estável de internet. A duração da consulta online não terá limite de horário, e durante o atendimento ao **Cliente** poderá enviar arquivos e receber arquivos do médico, tais como, atestados, pedidos de exames e prescrições médicas;
- 4.1.4. **Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do **Cartão Virtual NOME DO CARTÃO**.
- 4.1.5. **Retorno:** sem custo se marcado pelo médico dentro do prazo de 15 dias da realização da consulta.

**Este serviço de Telemedicina estará disponível para o Cliente enquanto estiver permitido pela Agência Nacional de Saúde - ANS e/ou pelo Conselho Federal de Medicina - CFM;**

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

4.1.6.1. Para utilização do serviço de Telemedicina sem Carga/Recarga o **Cliente** deverá:

1. Entrar em contato com a **Central de Atendimento TEM** e solicitar o seu agendamento;
2. A **Central de Atendimento TEM** orientará o **Cliente** sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
3. Em até 3 (três) dias úteis a partir da solicitação de agendamento o atendimento será realizado. O **Cliente** receberá via meios eletrônicos as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento;
4. O link de acesso ao atendimento será enviado via meios eletrônicos para o **Cliente**, 10 (dez) minutos antes do horário agendado;

## REGULAMENTO TOKIO COPEL

5. Em caso de necessidade de reagendamento, é de responsabilidade do **Cliente** cancelar o atendimento com até 24 (vinte e quatro) horas antes do horário agendado. O cancelamento e o reagendamento deverão ser solicitados via **Central de Atendimento TEM**. Caso o **Cliente** faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e após a terceira falta o serviço não estará mais disponível. Cada **Cliente** terá o direito a 3 (três) faltas.

### 4.1.7. **TELEMEDICINA COM CARGA/RECARGA - Cliente arcará com o pagamento da Consulta, o valor será de acordo com a especialidade solicitada**

4.1.7.1. As especialidades disponíveis para consulta na telemedicina com coparticipação são: Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Imunologista, Obstetrícia, Mastologia, Médico da família, Nefrologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Psicologia e Nutrição.

4.1.7.2. Para utilização do serviço de Telemedicina com Carga/Recarga o **Cliente** deverá:

1. entrar em contato com a **Central de Atendimento TEM** e solicitar o seu agendamento;
2. A **Central de Atendimento TEM** orientará o **Cliente** sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
3. **Cliente** deverá realizar uma carga/recarga no **Cartão TOKIO COPEL** do **Titular**
4. Em até 3 (três) 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 TOKIO COPEL** 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;
8. 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 agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta e haverá uma cobrança do valor da consulta, o que não o impede, porém, de agendar uma nova consulta

### 4.1.8. **TELEMEDICINA PRONTO ATENDIMENTO – CLÍNICO GERAL: Cliente não arcará com o pagamento da consulta e pode utilizar 24 horas por dia.**

4.1.8.1. Para utilização do serviço de Telemedicina Pronto atendimento com **Clínico Geral**:

1. O serviço estará disponível no App e Área Logada da TEM associado ao menu **“Consulta por vídeo 24 horas”**;
2. Nesta etapa o **Cliente** escolhe o paciente que fará a consulta;
3. O direcionamento após a escolha para página com instruções para melhor utilização do serviço e com um botão de direciona para iniciar a busca por um médico, onde o Cliente entra na fila de espera para o atendimento;
4. Quando chegar a hora do atendimento, o **Cliente** vai receber por e-mail ou SMS o link para entrar na chamada.

## REGULAMENTO TOKIO COPEL

### 5. VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DO PROGRAMA TOKIO COPEL

- 5.1. O **Cartão Virtual TOKIO COPEL** terá validade enquanto o seguro estiver vigente.
- 5.2. A suspensão do Programa TOKIO COPEL ou Cartão Virtual TOKIO COPEL poderá ocorrer por inadimplência do Titular por mais de 30 (trinta) dias do pagamento do prêmio do Seguro
- 5.3. O cancelamento do **Programa TOKIO COPEL** ou **Cartão Virtual TOKIO COPEL** poderá ocorrer por inadimplência do Titular por mais de 90 (noventa) dias do pagamento do prêmio do Seguro
- 5.4. A TEM se reserva o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o Cartão Virtual **TOKIO COPEL** perderá a validade.
- 5.5. Em caso de suspensão ou cancelamento do Cartão Virtual **TOKIO COPEL**, qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.
- 5.6. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do Cartão Virtual **TOKIO COPEL** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa **TOKIO COPEL** enquanto o referido cartão estiver vigente.
- 5.7. No caso de existência de saldo no Cartão Virtual **TOKIO COPEL** 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 Titular 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.
- 6.2. A TEM Saúde coleta dados pessoais, cuja finalidade precípua é realizar o cadastro para a posterior cumprimento de contrato estabelecido entre o titular de dados e os parceiros de Benefícios da TEM Saúde, podendo incluir outras finalidades como o melhoramento do produto, tendo como exemplo estudo sobre qual tipo de especialista médico é mais necessário em determinada região, Marketing e cumprimento de política interna da TEM Saúde em promover o engajamento dos Titulares/Clientes nos cuidados da Saúde e Prevenção.
- 6.3. Ao contratar e operar nossos serviços, o Titular/Cliente declara ciência e autoriza o tratamento de dados dispensado pela TEM.
- 6.4. Nossa Política de Privacidade respeita a legislação vigente e encontra-se no site [www.temsaude.com](http://www.temsaude.com)

### 7. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Este **Regulamento** poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **TEM Saúde** e/ou

## REGULAMENTO

### TOKIO COPEL

da **TOKIO MARINE SEGURADORA** 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 TOKIO COPEL não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão TOKIO COPEL 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 TOKIO COPEL** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.
- 7.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site <https://www.temsaude.com.br/politica-de-privacidade.html>.

**Programa TOKIO COPEL administrado por: TEM Administradora de Cartões S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.216.007/0001-10. O serviço de Telemedicina é garantido pela CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A. inscrita no CNPJ sob o nº 27.092.748/0001-18.**