

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE

A TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A. (“TEM”), CNPJ sob nº 09.216.007/0001-10, por meio deste estabelece os termos e Condições de Uso do Cartão e Serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE.

O CLIENTE está ciente e concorda que ao prosseguir com a utilização do Cartão e Serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA 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 Cartão e Serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE

O Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE tem o objetivo de disponibilizar acesso à serviços de saúde particulares com preços negociados para oferecer vantagem financeira ao usuário. Os CLIENTES e seus familiares (cônjuge e filhos até 21 anos) que possuírem o Cartão SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, contarão com as seguintes funcionalidades:

- Acesso à rede credenciada para realização de consultas e exames médicos e odontológicos para atendimento particular com preços reduzidos;
- Cartão pré-pago virtual com bandeira TEM, que será utilizado para pagamento de consultas e exames médicos na rede credenciada.
- Serviço de Concierge para agendamento de consultas e exames
- Aplicativo SIDNEY DE OLIVEIRA SAÚDE
- Dicas semanais de saúde disponíveis no APP ou na área logada do site [www.sidneyoliveirasaude.com](http://www.sidneyoliveirasaude.com)
- Assistência Funeral Familiar com cobertura de até R\$ 2.000 em caso de morte do titular, cônjuge e filhos até 21 anos.
- Seguro Individual de Morte Acidental com indenização de R\$ 10.000 para beneficiários legais em caso de morte acidental do titular do Cartão SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE.
- Vigência de 12 meses a partir da data de ativação do cartão pelo APP ou site.

### 2. Sobre o acesso aos serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE

Para utilizar os serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE e ter acesso à rede credenciada de consultas e exames médicos particulares, o cliente e seus dependentes devem:

1. Entrar no site [www.sidneyoliveirasaude.com](http://www.sidneyoliveirasaude.com) ou baixar o Aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, disponível no Google Play e na Apple Store;
2. Efetuar o login no site ou aplicativo utilizando o número do CPF, e clicar no botão “ATIVAR CARTÃO”;
3. Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
4. Inserir código 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 Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, bem como, o Cartão Pré-Pago SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE seja ativado.
6. Após a ativação do serviço, o cliente receberá via SMS o número de seu Cartão e uma senha pessoal para autorização de pagamentos na rede credenciada de consultas e exames médicos.

### **3. Canais de Atendimento do SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE**

Em caso de dúvidas ou informações sobre o Cartão e Serviços do Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, e ainda, para 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 (11) 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 8836 para demais localidades.

### **4. Cartão Virtual SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE**

O Cartão Virtual SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE contido no site e aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, pode ser utilizado, assim como em seu meio físico, para autorização e pagamento dos atendimentos na Rede Credenciada TEM.

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 escolhido, em até 2 (dois) dias antes da data agendada para comparecimento na clínica médica ou laboratório.

O cliente deverá apresentar o número do cartão virtual e senha enviada por SMS no momento do cadastramento à recepcionista do laboratório para autorização e pagamento da consulta ou exame.

### **5. Recarga do Cartão TEM**

O cliente poderá efetuar a recarga de seu Cartão Pré-Pago SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE pelo site [www.sidneyoliveirasaude.com](http://www.sidneyoliveirasaude.com), aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE ou via Central de Atendimento TEM.

Para aquisição dos créditos, o cliente poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário ou cartão de crédito.

Em caso de aquisição de crédito via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão no valor de R\$ 3,00. Se a aquisição do crédito ocorrer via cartão de crédito, o cliente terá a possibilidade de parcelar sua compra em até 12x sem juros – o valor mínimo de parcela é R\$ 50,00.

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 para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

### **6. Solicitação de Segunda via do Cartão Sidney Oliveira Saúde**

O cliente que tiver seu cartão físico danificado, perdido ou roubado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento TEM através do 4000 1640 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 836 8836 demais regiões, de segunda a sexta-feira das 7:00 as 19:00, exceto feriados, e solicitar uma nova via.

Para receber a 2ª via ou via física do cartão, será necessário que o cliente realize o pagamento no valor de R\$17,50 (dezessete e cinquenta) até o vencimento especificado no mesmo. O boleto, não sendo pago até o vencimento, será invalidado, tendo o cliente que entrar em contato com a Central de Atendimento TEM e solicitar um novo boleto para pagamento.

A 2ª via do cartão será enviada em até 10 (dez) dias da confirmação do pagamento pelo estabelecimento bancário. O cartão seguirá para o cliente com os créditos do cartão anterior (se houver) no endereço informado

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

Com o programa ativado pelo site [www.sidneyoliveirasaude.com](http://www.sidneyoliveirasaude.com) ou pelo aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, o cliente terá acesso à rede credenciada de consultas e exames médicos particulares com preços reduzidos, e poderá utilizar da seguinte maneira:

- Acessar o site, aplicativo ou ligar para Central de Atendimento TEM e solicitar um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exame anexando/enviando o pedido médico.
- Em até 48h o usuário receberá os orçamentos do serviço de Concierge por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico;
- O cliente deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções disponíveis, e informar ao serviço de Concierge para conclusão do agendamento junto aos médicos/laboratórios.
- O serviço de Concierge orienta o cliente sobre o processo e prazo de recarga do cartão físico ou virtual.
- Quando o cliente comparecer à consulta/exame deverá informar o número do cartão físico ou virtual e a senha de acesso recebida por SMS para liberação e pagamento do atendimento. Todas as informações sobre os serviços de agendamento, recargas, busca de rede e benefícios estarão disponíveis através dos CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO CLIENTE (Aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE, website [www.sidneyoliveirasaude.com](http://www.sidneyoliveirasaude.com) e Central de Atendimento através dos telefones (11) 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 8836 para demais localidades).

## 8. Dicas de Saúde

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

## 9. Como acionar a Assistência Funeral Familiar

Esta cobertura consiste na Assistência Funeral do titular, cônjuge ou filhos até 21 anos, limitado ao valor de R\$2.000,00.

Mediante informação de falecimento à central de atendimento, a seguradora prestará os serviços, garantindo, pelo menos, os seguintes benefícios:

- a) Carro Funerário: à disposição da família para o transporte do corpo do Segurado desde o local em que estiver até o local do velório e, depois, se for o caso, ao local do sepultamento, desde que dentro do mesmo município;
- b) Coroa de Flores: à disposição da família, confeccionada com flores da época, incluindo uma faixa de dizeres redigida pela própria família;
- c) Ornamentação de Urna: à disposição da família, flores da época para o interior da urna;
- d) Paramentos: de responsabilidade do serviço de assistência funeral, os castiçais e velas que acompanham a urna bem como os aparelhos de ozona;
- e) Registro de Óbito: de responsabilidade do serviço de assistência funeral, o registro do óbito em cartório, sendo que, se necessário, será solicitado o acompanhamento de um membro da família;
- f) Sepultamento: de responsabilidade do serviço de assistência funeral, incluindo o pagamento das respectivas taxas relacionadas ao sepultamento nas modalidades municipal ou particular;
- g) Caixão: de responsabilidade do serviço de assistência funeral, o pagamento das despesas relacionadas à aquisição da urna funerária popular ou padrão, com ou sem visor;

h) Representante da prestadora de serviços: pessoa designada pela prestadora de serviços, responsável por providenciar todos os documentos necessários ao encaminhamento do sepultamento junto à funerária, tomando todas as medidas necessárias à realização do funeral, podendo solicitar o acompanhamento de membro da família, caso necessário.

Os benefícios previstos nesta cobertura deverão estar à disposição da família do Segurado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir do horário de protocolo de comunicação da ocorrência da morte do Segurado à central de atendimento telefônica da Seguradora.

O usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, no telefone 0800 591 2053, que prestará orientações quanto à prestação do serviço funeral.

## **10. Como acionar o Seguro de Morte Acidental**

Esta cobertura consiste no pagamento do Capital Segurado ao beneficiário indicado no Bilhete, de uma única vez, em caso de falecimento do Segurado em decorrência de acidente pessoal coberto.

### **9.1. Riscos Excluídos**

Não estão cobertas quaisquer despesas ou reclamações decorrentes de, ou de algum modo relacionadas a:

- a) Intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente pessoal coberto;
- b) Acidentes cardiovasculares, acidente vascular cerebral (AVC), aneurisma, síncope, apoplexia, epilepsia e acidentes médicos, quando não decorrentes de acidente pessoal coberto;
- c) Acidentes sofridos antes da contratação do seguro, ainda que suas sequelas tenham se manifestado durante sua vigência;
- d) Cirurgias plásticas ou tratamentos estéticos, exceto se tiver finalidade comprovadamente restauradora de dano provocado por acidente pessoal coberto;
- e) Atos ilícitos dolosos praticados pelo Segurado principal ou dependente, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de qualquer deles;
- f) Suicídio ou sequelas decorrentes da sua tentativa, caso ocorram nos dois primeiros anos de vigência da cobertura;
- g) Epidemia ou pandemia declarada por órgão competente;
- h) Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- i) Danos e perdas causados por atos terroristas;
- j) Atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, guerra civil, guerrilha, revolução, motim, revolta, sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes, exceto a prestação de serviço militar e atos de humanidade em auxílio de outrem.

### **9.2. Beneficiários**

Os beneficiários deste seguro serão designados pelo proponente ou seu representante legal no ato da contratação, com a indicação, no mínimo, do nome e grau de parentesco para identificação dos mesmos.

Caso o Segurado não preencha o campo relativo ao beneficiário, a indenização será paga aos herdeiros legais na ordem estabelecida pelo Código Civil.

A qualquer tempo, o Segurado poderá alterar o(s) beneficiário(s) indicado(s), por meio de solicitação formal, datada, assinada e protocolada junto à Seguradora, não se admitindo a utilização de meios remotos neste procedimento.

### **9.3. Documentos para Liquidação de Sinistro**

Em caso de ocorrência de sinistro, o beneficiário deverá:

- a) Comunicar o sinistro à Seguradora ou ao seu Representante, indicando todas as circunstâncias a ele relacionadas, tais como data, hora, local e causa;
- b) Providenciar os DOCUMENTOS PARA LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO descritos e encaminhá-los à Seguradora e prestar todas as informações e os esclarecimentos solicitados

A Seguradora fornecerá ao Segurado, seu beneficiário ou seu representante legal, protocolo que ateste o efetivo recebimento da documentação comprobatória do evento coberto, com indicação de data e hora.

A Seguradora terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos contados a partir da data do protocolo de entrega da documentação comprobatória para o pagamento da indenização devida, facultando-se à mesma, dentro deste prazo e desde que acompanhada de justificativa fundamentada, a solicitação de outras informações ou documentos além dos citados. Nesse caso, o prazo de 10 (dez) dias será suspenso uma única vez, voltando a correr na data da entrega dos documentos complementares à Seguradora.

Para análise de sinistro desta cobertura o beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos:

- a) Aviso de Sinistro, devidamente preenchido e assinado;
- b) Certidão de Óbito do Segurado;
- c) Boletim de Ocorrência Policial, se for o caso;
- d) Carteira Nacional de Habilitação (CNH), na hipótese de o sinistro envolver veículo dirigido pelo Segurado;
- e) Documento de identificação do(s) beneficiário(s).

Para Comunicação de Sinistro, ligue 4000 1084 para capitais e região metropolitana e 0800 940 0983 para demais localidades.

Em caso de dúvidas o cliente ainda poderá contatar o SAC pelo número 0800 889 0200 ou SAC Deficientes Auditivos e de fala pelo número 0800 889 0400, ou a Ouvidoria Generali pelo número 0800 880 3900.

### **11. Cancelamento do Cartão e Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE**

O cliente terá o direito de cancelamento do Cartão e Programa SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE em até 7 dias, de acordo com o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, Lei no.8.078, de 11 de setembro de 1990, exceto tenha utilizado do benefício da consulta gratuita, sem ônus de pagamento. Havendo a utilização do benefício, o cartão será cancelado, porém não haverá devoluções de valores pagos e nem a interrupção da cobrança dos valores em aberto, ficando esclarecido, portanto, que as parcelas serão cobradas até o final do período inicialmente estabelecido em contrato.

Após este período, o cliente poderá solicitar o cancelamento a qualquer momento, contudo não haverá devolução de valores nem interrupção da cobrança de parcelas em aberto.

### **12. Propriedade Intelectual**

Todos os conteúdos disponibilizados no site ou aplicativo "SIDNEY OLIVEIRA 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 SIDNEY OLIVEIRA por seu titular.

Ao acessar os serviços e aplicativo SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE 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 site ou no aplicativo "SIDNEY OLIVEIRA SAÚDE".

O cliente não utilizará os materiais ou informações exclusivas, disponibilizados no site ou aplicativo "SIDNEY OLIVEIRA 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 "SIDNEY OLIVEIRA 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 "SIDNEY OLIVEIRA 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.

### **13. 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.

### **14. 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.

**Seguro de Morte Acidental e Assistência Funeral Familiar prestados 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 15414.900941/2018-98.