

## REGULAMENTO TOKIO FLAMBOYAN

O Programa TOKIO FLAMBOYAN 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 FLAMBOYAN e do Programa TOKIO FLAMBOYAN.

O Cliente está ciente que ao prosseguir com a utilização do Cartão TOKIO FLAMBOYAN e do Programa TOKIO FLAMBOYAN, 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 FLAMBOYAN 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 FLAMBOYAN 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 DIREITO DE REALIZAR CAMPANHAS PROMOCIONAIS, COM O VALOR FIXO DE CONSULTAS PARA UMA OU TODAS AS ESPECIALIDADES DURANTE O PERÍODO PROMOCIONAL. AS CAMPANHAS PROMOCIONAIS PODEM TERMINAR OU SEREM SUSPENSAS A CRITÉRIO DA TEM A QUALQUER TEMPO.

EM TERAPIAS, O VALOR FIXO PROMOCIONAL SERÁ VÁLIDO 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:

**Bônus** : é o valor creditado pela TEM no Cartão TOKIO FLAMBOYAN destinado exclusivamente à utilização na Rede TEM, conforme regras e condições estabelecidas nesse Regulamento.

**Cliente**: Titular do Cartão TOKIO FLAMBOYAN.

**Cartão**: cartão virtual TOKIO FLAMBOYAN emitido e fornecido pela TEM Saúde ao Titular para identificação dos Clientes e para sua participação no Programa TOKIO FLAMBOYAN, 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 dos números 4000 1640 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 836 88 36 para demais localidades.

**Programa**: TOKIO FLAMBOYAN é 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;

## REGULAMENTO TOKIO FLAMBOYAN

2. Acesso aos CANAIS DE COMUNICAÇÃO;
3. Desconto em produtos e serviços oferecidos pelos parceiros comerciais da **TEM Saúde**.

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

**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 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/tokioflambo](http://www.temsaude.com/tokioflambo), onde o **Cliente** poderá acessar inserindo os dados do **Titular** e validar sua utilização do **TOKIO FLAMBOYAN**.

**Titular:** é a pessoa física que adquirir seguro de vida da Tokio Marine vinculado ao cartão de crédito da Rede Flamboyan .

## 2. SOBRE O PROGRAMA

**2.1 O Cartão** dá acesso ao **Programa** 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 Agendada (**Titular**);
- ❖ Telemedicina por Pronto Atendimento (**Titular**);
- ❖ Desconto em Medicamento (**Titular**);

## 3. ATIVAÇÃO, UTILIZAÇÃO E CARGA/RECARGA DO CARTÃO PARA O PROGRAMA

### 3.1. ATIVAÇÃO

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

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

1. Acessar o site [www.temsaude.com/tokioflambo](http://www.temsaude.com/tokioflambo);
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** 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;

## REGULAMENTO

### TOKIO FLAMBOYAN

4. Cadastrar uma senha de acesso e clicar no botão “AVANÇAR”;
5. Confirmar a conclusão do cadastro para que o **Cartão** seja ativado.

- 3.1.4. Para realizar a ativação através da **Central de Atendimento** 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.
- 3.1.5. O **Cartão** estará disponível para visualização na área logada do **Titular**.

#### 3.2. UTILIZAÇÃO

- 3.2.1. Com a adesão ao **Programa** e o **Cartão** 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**, utilizando da seguinte maneira:
  - a) O **Cliente** deverá solicitar através do site, **Central de Atendimento** o atendimento que deseja.  
Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à **TEM Saúde** pelo WhatsApp;
  - b) 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);
  - c) 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;
  - 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**;
  - e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o **Cliente** deverá efetuar a carga/recarga do **Cartão**, 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** e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento.

**A aceitação do Cartão Virtual 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** 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**

## REGULAMENTO TOKIO FLAMBOYAN

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**, que foram creditados, deverá entrar em contato com a **Central de Atendimento**. **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 Titular dentro de um prazo de 7 (sete) dias úteis.
- 3.3.7. O **Cartão Virtual**, 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** 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.
- 3.3.8. O **Bônus creditado pela TEM Saúde** O valor creditado deverá ser utilizado exclusivamente na Rede TEM, no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Após esse período, o saldo expirará automaticamente. O bônus não é cumulativo, não pode ser transferido, tampouco convertido em dinheiro. Em caso de cancelamento do cartão antes da utilização do crédito, o valor remanescente será automaticamente cancelado.

## 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;

## REGULAMENTO

### TOKIO FLAMBOYAN

4.1.4. **Carência:** 2 (dois) dias úteis após a ativação do **Cartão Virtual**.

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** e solicitar o seu agendamento;
2. A **Central de Atendimento** 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;
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**. 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** e solicitar o seu agendamento;
2. A **Central de Atendimento** orientará o **Cliente** sobre o processo de atendimento da Telemedicina;
3. **Cliente** deverá realizar uma carga/recarga no **Cartão 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** 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

## REGULAMENTO

### TOKIO FLAMBOYAN

cancelamento e o reagendamento deverão ser solicitados via **Central de Atendimento**. 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.

#### 4.5. **DESCONTO EM MEDICAMENTOS**

4.12.1. **Definição de Descontos em Medicamentos:** é um serviço que oferece descontos em medicamentos tarjados e não tarjados.

4.12.2. **Carência:** 2 (dois) dias úteis.

4.12.3. **O desconto será concedido nas farmácias:** Droga Raia, Drogasil, Drogal, Drogaria São Paulo, Drogaria Pacheco, Extrafarma e Pague Menos.

4.12.4. Para compra física, o **Titular** deverá comparecer a uma das farmácias acima estabelecidas e informar o número do seu CPF no balcão da farmácia, junto com os itens adquiridos, para liberação do desconto.

4.12.5. Para compra online, o **Titular** deverá:

1. Realizar cadastro no site da Droga Raia, Drogasil, Drogaria São Paulo e Drogaria Pacheco;
2. Realizar o login no site desejado;
3. Acessar a aba “Ativar benefícios” e ative o desconto da parceria **TEM**;
4. Realizar suas compras.

As compras nos canais digitais podem ser entregues no endereço de preferência do Titular ou serem retiradas em uma loja mais próxima.

4.12.6. Para compra no televendas, canal disponível exclusivamente pela Drogasil e Droga Raia o **Titular** deve somente informar seu CPF quando estiver fazendo sua compra, para liberação do desconto.

## REGULAMENTO

### TOKIO FLAMBOYAN

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

- 5.1. O **Cartão Virtual** terá validade de acordo com a vigência do Seguro de vida contratado pelo Titular.
- 5.2. O cancelamento do **Programa** ou **Cartão Virtual** poderá ocorrer quando:
  1. O Seguro Contratado pelo Titular for cancelado
- 5.3. A **TEM** se reserva o direito de a qualquer momento, encerrar sua parceria e, conseqüentemente, o **Cartão Virtual** perderá a validade.
- 5.4. Em caso de suspensão ou cancelamento do **Cartão Virtual**, qualquer dos agendamentos feitos para data igual ou posterior a suspensão ou cancelamento não poderá ser realizado.
- 5.5. O **Cliente** apenas poderá fazer uso do **Cartão Virtual** e dos serviços e benefícios disponibilizados pelo Programa enquanto o referido cartão estiver vigente.
- 5.6. No caso de existência de saldo no Cartão Virtual 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.
- 5.7. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.
- 5.8. 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.

#### 5. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. Ao contratar e operar nossos serviços, o Titular/Cliente declara ciência e autoriza o tratamento de dados dispensado pela TEM.
- 5.4. Nossa Política de Privacidade respeita a legislação vigente e encontra-se no site [www.temsaude.com](http://www.temsaude.com)

#### 6. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

## REGULAMENTO TOKIO FLAMBOYAN

- 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.
- 6.2. Na hipótese em que qualquer estipulação ou disposição do presente **Regulamento** venha a ser declarada nula ou não aplicável, tal nulidade ou inexequibilidade não afetará o restante do **Regulamento** que permanecerá em pleno vigor e eficácia.
  - 6.3. **O Programa TOKIO FLAMBOYAN não é um plano de saúde e não oferece cobertura para internação, emergências ou cirurgias. A aceitação do Cartão TOKIO FLAMBOYAN como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.**
  - 6.4. A inobservância das condições descritas neste **Regulamento** pode implicar na suspensão ou cancelamento do **Cartão TOKIO FLAMBOYAN** do **Cliente** e, conseqüentemente, na impossibilidade de utilização dos serviços e benefícios disponibilizados.
  - 6.5. Este **Regulamento** está disponível para consulta no site <https://www.temsaude.com.br/politica-de-privacidade.html>.

Programa TOKIO FLAMBOYAN 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. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela RAIÁ DROGASIL S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.585.865/0001-51. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela EMPREENDIMENTOS PAGUE MENOS S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 06.626.253/0001-51 e IMIFARMA PRODUTOS FARMACÊUTICOS E COSMÉTICOS S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 04.899.316/0001-18. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela DROGAL FARMACÊUTICA LTDA, inscrita no CNPJ sob n.º 54.375.647/0001-27 e no CRF-PJ/SP sob nº 106.098-7. O serviço Desconto em Medicamento é garantida pela DROGARIA SÃO PAULO S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.412.110/0033-32 e DROGARIAS PACHECO S.A a, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.438.250/0001-67.