

## **REGULAMENTO – SERVIÇO DE TELEMEDICINA “TEM SAÚDE”**

O Grupo AGE apresenta a seguir as condições e diretrizes para a comercialização e utilização de sua nova Oferta, que consiste no serviço de TELEMEDICINA para seus clientes.

### **1. O que é o Serviço de TELEMEDICINA TEM SAÚDE?**

**Resposta:** O Serviço Telemedicina TEM SAÚDE é um Serviço de Valor Agregado (SVA), sendo um benefício extra que passará a ser ofertado dentro de um plano de internet contratado da AGE Fibra pelo cliente. A consulta médica será prestada por meio de uma plataforma online de TELEMEDICINA, mediante a regularidade do pagamento mensal do plano contratado. Este serviço oferece acesso a profissionais de saúde qualificados, que realizam teleconsultas nas suas especialidades, após o cadastro no Portal da Telemedicina TEM SAÚDE, sem coparticipação do USUÁRIO. O Serviço será exclusivo para consultas realizadas à distância (por videoconferência) com médicos da plataforma, que poderão fazer avaliações de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, com a finalidade de prestar assistência, prevenir doenças, prescrever medicamentos por meio de receitas médicas e promover a saúde dos clientes da AGE, tanto na modalidade individual quanto familiar.

### **2. Qual a finalidade do Serviço de TELEMEDICINA?**

**Resposta:** A finalidade do Serviço de TELEMEDICINA é fornecer serviços de saúde de forma remota/a distância, permitindo acesso a consultas médicas com clínico geral, pediatria, além de outros especialistas. A Telemedicina TEM +SAÚDE facilita o cuidado da saúde de maneira simples e acessível por meio do acesso a plataforma por smartphones na modalidade online e sem a necessidade de sair do conforto de casa. A adesão ao SVA irá proporcionar atendimento online, prático e rápido para monitoramento do paciente, possibilitando a troca de informações entre o paciente e o médico, além de análise de exames, receitas médicas, entre outros. Esse serviço pretende disponibilizar cuidados com a saúde para parte da população que carece desse tipo de atendimento, seja pela localidade onde vive ou condição clínica. Além disso, a contratação do Serviço TELEMEDICINA SAÚDE, incluso no plano contratado, possibilitará, a critério exclusivo do médico que realizar o atendimento, a entrega de atestados clínicos e laudos de exames em formato digital, que poderão servir de complemento para um atendimento convencional, se for necessário. A TELEMEDICINA é segura, legalizada e está em conformidade com a legislação e normas médicas, incluindo o sigilo profissional e a proteção de dados, conforme a Lei de Proteção de Dados.

### **3. Há responsabilidade da AGE pelos serviços prestados pela TEM SAÚDE?**

**Resposta:** Não. A responsabilidade pelos serviços de TELEMEDICINA oferecidos pela TEM SAÚDE, incluindo teleatendimentos, diagnósticos e prescrição de medicamentos, entre outros, é exclusivamente da TEM SAÚDE, haja vista ser esta a única detentora da expertise e qualificação técnica apta à prestação desses serviços, conforme regulamentado pelo presente documento. Importante reforçar que a AGE não tem qualquer participação nas solicitações de atendimento realizadas pelos clientes dentro da plataforma da TEM SAÚDE. Portanto, a AGE não possui nenhuma responsabilidade pelos serviços de terceiros, nos termos do que prevê o artigo 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor<sup>1</sup>.

### **4. Quais os tipos de planos ofertados pela AGE Fibra terão o Serviço de TELEMEDICINA?**

**Resposta:** O Serviço de Valor Agregado (SVA) de TELEMEDICINA estará disponível nos seguintes planos de internet da AGE FIBRA:

<b>Plano de internet Contratado</b>
1 Gb de Internet + *Clube Age + Telemedicina Ind. 1 Vida
1 Gb de Internet + *Clube Age + Telemedicina Fam. 5 vidas

(\*) O **Clube Age** de Vantagens trata-se de uma plataforma online que disponibiliza serviços, funcionalidades e produtos com diversos descontos, promoções e benefícios.

### **5. Qual o prazo para aderir à Oferta?**

**Resposta:** O prazo para adesão aos planos com o Serviço GAMER estarão disponíveis até o dia 31 de dezembro de 2024, ou enquanto durar a fidelização e/ou disponibilidade técnica. Encerradas as condições do plano contratado pelo cliente, as condições e serviços existentes poderão ser extintos a critério exclusivo da AGE Fibra. Sujeito a alterações.

### **6. Quais são as modalidades de TELEMEDICINA oferecidas pela TEM SAÚDE?**

<sup>1</sup> Art. 14, CDC - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

**Resposta:** A AGE FIBRA e a TEM SAÚDE oferecerão duas modalidades de Telemedicina, sendo uma de Telemedicina Individual e a outra Telemedicina Familiar.

1ª - Telemedicina Individual: Será exclusiva para o titular do plano contratado da AGE FIBRA, totalizando 1 vida;

2ª - Telemedicina Familiar: Será extensível para o titular do plano contratado da AGE FIBRA, mais seu cônjuge e até 3 dependentes de até 21 anos, totalizando 5 vidas.

## 7. O que é a Telemedicina Individual??

**Resposta:** É a modalidade de caráter exclusivo e individual destinada apenas ao titular do contrato Age Fibra, sendo intransferível. Esta modalidade proporciona acesso a consultas médicas remotas com clínico geral e outras especialidades disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem limite de atendimentos.

## 8. Quais são os benefícios da Telemedicina Individual?

**Resposta:** O USUÁRIO poderá ter acesso rápido e conveniente a profissionais médicos qualificados, seus benefícios, além da consulta no conforto do seu lar ou de qualquer lugar onde estiver, inclui:

- Atendimento médico remoto ilimitado, disponível 24h por dia, 7 dias por semana;
- Emissão de receitas e atestados com QRCode e CRM;
- Atendimento via telefone, aplicativo TEM Saúde ou WhatsApp;
- Acesso ao sistema privado de saúde de maneira acessível;
- Sem custo adicional para consultas de especialidades encaminhadas pelo clínico geral, incluindo: Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psicologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

## 9. O que é a Telemedicina Familiar?

**Resposta:** Essa modalidade é exclusiva e destinada ao titular do contrato, seu cônjuge e até 3 (três) dependentes de até 21 anos, de forma pessoal e intransferível. Objetiva proporcionar o acesso a consultas médicas remotas com clínico geral, pediatria entre outras especialidades, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem limite de atendimentos.

## 10. Quais são os benefícios da Telemedicina Familiar?

**Resposta:** O USUÁRIO e sua família poderão ter acesso rápido e conveniente a profissionais médicos qualificados. Seus benefícios, além da consulta no conforto do seu lar ou de qualquer lugar onde estiver, inclui:

- Atendimento médico remoto ilimitado, disponível 24h por dia, 7 dias por semana;
- Emissão de receitas e atestados com QRCode e CRM;
- Atendimento via telefone, aplicativo TEM Saúde ou WhatsApp;
- Acesso ao sistema privado de saúde de maneira acessível;
- Sem custo adicional para consultas de especialidades encaminhadas pelo clínico geral, incluindo: Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psicologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

## 11. Como funciona o encaminhamento para especialidades na Telemedicina TEM SAÚDE?

**Resposta:** Em ambas as modalidades (Individual e Familiar), se o clínico geral ou pediatra achar necessário, ele poderá, a seu exclusivo critério, encaminhar o paciente para consultas com especialistas. Nesses casos, o USUARIO não pagará pela consulta de telemedicina nas especialidades listadas. Contudo, se o USUÁRIO solicitar uma consulta diretamente com uma especialidade que não seja o clínico geral ou o pediatra, será cobrado um custo adicional devido em razão da especialidade solicitada não ser aquela direcionada pelo médico responsável pela avaliação inicial.

Dentre as especialidades disponíveis e que podem ser encaminhadas pelo clínico geral ou pediatra, estão: Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psicologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

## 12. Como posso acessar os serviços de Telemedicina TEM SAÚDE?

**Resposta:** Com o Cartão TEM Saúde ativado e acesso ao Programa TEM, o USUÁRIO poderá utilizar os serviços de Telemedicina TEM por meio dos seguintes passos:

- Central de Atendimento TEM: Ligue para 4000-1640 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 836 8836 (demais localidades) de segunda à sexta, das 7h às 19h.
- Online: Através do site ou aplicativo TEM Saúde.
- Agendamento: Após o agendamento, o USUÁRIO receberá via e-mail ou WhatsApp as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento. O link de acesso será enviado 10 minutos antes do horário agendado.

O USUÁRIO é responsável por acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 5 minutos de tolerância de atraso), com uma conexão estável de internet.

Caso o USUÁRIO faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta, sendo suspenso este serviço por 30 dias corridos para agendamento de uma nova consulta.

### 13. Existe fidelização para aquisição do serviço?

**Resposta:** Sim. Caso haja adesão deste serviço adicional ao plano contratado, conforme sinalizado no início desse regulamento, haverá fidelização ao plano com permanência mínima de 12 meses. A permanência mínima de 12 meses é válida para contratações e/ou *upgrades*.

Ao adquirir o plano de internet + o SVA de TELEMEDICINA como parte do plano contratado, o USUÁRIO concorda em permanecer no plano por um período mínimo de 12 meses. No caso de *upgrades*, ocorrerá uma refidelização do plano principal. Isso significa que, para contratos ativos com a AGE que adquirirem posteriormente a TELEMEDICINA TEM SAÚDE, será iniciada uma nova contagem de 12 meses de fidelidade a partir da contratação da TELEMEDICINA e para os novos, os contratos terão um prazo mínimo de permanência de 12 meses.

### 14. Há benefício de desconto na fatura referente ao plano contratado?

**Resposta:** O Usuário que efetuar o pagamento de suas faturas em débito automático em conta, disponível nos bancos Santander e Caixa Econômica Federal ou solicitar a recorrência em cartão de crédito (bandeiras Mastercard, Visa, Cielo, American Express, Elo, Diners Club, Agiplan, Banes Card, Hipercard, JCB, Credz) receberá o desconto de R\$10,00 (dez reais) sobre o valor total do plano contratado. Sujeito à vigência de benefícios de descontos pela AGE FIBRA.

### 15. Qual a composição dos valores e serviços oferecidos?

**Resposta:** A seguir o detalhamento dos serviços e composição dos valores das Ofertas fidelizadas e não fidelizadas com o SVA de TELEMEDICINA:

Plano Contratado COM Fidelização	Valor do Plano	Desc. Cartão de Crédito ou Débito automático
1 Gb de Internet + *Clube Age + Telemedicina Ind. 1 Vida	R\$ 129,90	R\$ 119,90
1 Gb de Internet + *Clube Age + Telemedicina Fam. 5 vidas	R\$ 149,90	R\$ 139,90

Plano Contratado SEM Fidelização	Valor do Plano	Desc. Cartão de Crédito ou Débito automático
1 Gb de Internet + *Clube Age + Telemedicina Ind. 1 Vida	R\$ 209,90	R\$ 199,90
1 Gb de Internet + *Clube Age + Telemedicina Fam. 5 vidas	R\$ 229,90	R\$ 219,90

(\*) O **Clube Age** de Vantagens trata-se de uma plataforma online que disponibiliza serviços, funcionalidades e produtos com diversos descontos, promoções e benefícios.

### 16. Há incidência de multa em caso da não observância do prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a partir da aquisição do serviço?

**Resposta:** Sim. Há permanência mínima no plano contratado com o Serviço de Telemedicina, bem como do equipamento por 12 meses. Em caso de rescisão antecipada, haverá a incidência de multa no montante de R\$950,00 (novecentos e cinquenta reais) *pro rata* (proporcional).

### 17. Quais são os USUÁRIOS aptos a contratarem a oferta?

**Resposta:** O plano de internet 1 GIGA mais a vantagem de TELEMEDICINA +SAÚDE, estão disponíveis apenas para pessoas físicas. A oferta é destinada a todos os Usuários com contrato ativo e cientes da refidelização do plano e para novas contratações, mediante a existência de disponibilidade técnica para ativação dos Serviços contratados na região e/ou no imóvel de sua instalação e sujeito a análise de crédito.

O USUÁRIO pode consultar a viabilidade de contratação na sua região em nossos canais de comunicação:

- **Site:** [www.agetelecom.com.br](http://www.agetelecom.com.br)
- **Instagram:** @agetelecom
- **Facebook:** agetelecom
- **Central de atendimento:** 0800 2020 777
- **WhatsApp:** 4040 4040

### 18. Existe a possibilidade de aumento no valor dos serviços de TELEMEDICINA TEM +SAÚDE?

**Resposta:** Sim. Os valores atuais correspondem à contratação do plano de internet mais as teleconsultas do USUÁRIO e/ou de seus familiares pela especialidade de clínico geral e pediatria, para consultas sem a indicação do clínico geral ou pediatra, haverá custos adicionais para as consultas pelos especialistas. Haverá cobrança de produtos adicionais e benefícios adquiridos pelo aplicativo da REDE TEM Saúde.

O plano de internet pode ser atualizado a partir de 12 (doze) meses, contados da data da Contratação pelo Usuário, que poderá ser substituído por outro regulamento após o período de fidelização pelo Usuário.

### 19. Posso solicitar mudança de endereço?

**Resposta:** Sim, desde que haja disponibilidade técnica para ativação dos serviços contratados na região e/ou novo endereço. O custo para essa mudança será de R\$ 95,00 (noventa e cinco reais). Caso não haja disponibilidade técnica para a instalação e isso seja confirmado pela visita técnica ou não haja cobertura, será avaliada a isenção da multa por fidelidade e permanência no plano.

Somente na hipótese de confirmação da impossibilidade de mudança do endereço, mediante comprovante de residência (contrato de aluguel, energia, água, telefonia), poderá ocorrer a isenção da multa.

## **20. Posso fazer alteração do meu plano de internet e de modalidade de TELEMEDICINA a qualquer momento?**

**Resposta:** Para os casos de *upgrade*, sim. Mediante consulta de disponibilidade, tanto do plano de internet da AGE FIBRA quanto a modalidade de TELEMEDICINA.

Nos casos de *Downgrade*, a alteração do plano poderá ser feita somente após 90 dias da contratação, gerando uma multa de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) para a mudança do plano, mais a refidelização para o novo plano, ou ainda, a aquisição de plano sem fidelização, a depender do USUÁRIO e do portfólio vigente da AGE FIBRA à época.

## **21. É possível cancelar apenas o serviço de TELEMEDICINA e manter as condições contratuais do plano de internet?**

**Resposta:** Não. Em caso de cancelamento do SVA, será devida uma multa de 180,00 (cento e oitenta reais) reais pelo cancelamento do serviço TELEMEDICINA. Nesse caso, o cliente deverá fazer uma nova contratação de outro plano de seu interesse. Com a nova contratação, o cliente poderá optar pelos planos vigentes da AGE Fibra, ciente de que com a nova contratação, haverá a refidelização do plano, ou ainda, optar por plano sem fidelização, conforme portfólio disponível à época.

## **22. Como posso contratar o serviço adicional TELEMEDICINA TEM +SAÚDE?**

**Resposta:** A adesão ao serviço poderá ocorrer mediante solicitação do Usuário, por meio dos nossos canais de comunicação ou por meio da abordagem de nossos vendedores, ou durante o processo de instalação. Se já houver fornecimento de serviços pela Age Telecom na residência do solicitante, a contratação do serviço só será concluída com a participação do titular do plano contratado, o qual deverá fornecer todos os dados necessários para confirmar sua identidade.

O usuário poderá contratar o Serviço de Telemedicina pelos seguintes canais:

- **Site:** [www.agetelecom.com.br](http://www.agetelecom.com.br)
- **Instagram:** @agetelecom
- **Facebook:** agetelecom
- **Central de atendimento:** 0800 2020 777
- **WhatsApp:** 4040 4040

## **23. Quais são os requisitos mínimos para utilização e teste da velocidade do plano de internet contratado?**

**Resposta:** Para que o Usuário obtenha uma total experiência com a internet da AGE é essencial a observância dos requisitos mínimos a seguir:

- Conexão via cabo na interface de 1G da ONU Nokia (roteador na casa do USUÁRIO);
- Conexão via cabo na interface de 1G do computador (Placa de rede gigabit);
- Computador com Placa de Memória RAM 4G (ou superior);
- Computador com Processador Intel Core i3 (Compatível ou superior); e
- Computador com armazenamento SSD 128G (ou superior).

Ademais, podem ocorrer variações de performance de velocidade quando a conexão se dá mediante a uma rede local Wi-Fi, em função da distância da ONU, interferências causadas por outros equipamentos, obstáculos físicos, de modo que a velocidade de entrega máxima contratada ocorrerá em testes feitos, por meio de conexão física e observando a configuração acima.

## **24. Posso ganhar desconto se não utilizar os serviços da TELEMEDICINA no mês?**

**Resposta:** Não. A não utilização de quaisquer serviços e contratações adicionais não acarretarão descontos ou redução de valores para o Usuário, pois os serviços são disponibilizados mediante a contratação do serviço.

## **25. Como faço para pagar minha fatura?**

**Resposta:** O Usuário pode realizar o pagamento em débito em conta, disponível nos bancos Santander e Caixa Econômica Federal. Para correntistas dos demais bancos, os meios de pagamento disponíveis são apenas boleto e

cartão de crédito (bandeiras Mastercard, Visa, Cielo, American Express, Elo, Diners Club, Agiplan, Banes Card, Hipercard, JCB, Credz).

**Observações:**

- (a) A adesão do Usuário implica na expressa concordância com as cláusulas e condições deste Regulamento, que é parte integrante do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS", "CONTRATO DE COMODATO ou LOCAÇÃO", "CONTRATO DE PERMANÊNCIA" registrado junto ao Cartório do 1º Ofício de Registro Civil, Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica do Distrito Federal e disponibilizado no site da AGE ([www.agetelecom.com.br](http://www.agetelecom.com.br)), bem como os "CONTRATOS DOS TERCEIROS";
- (b) O Usuário informa que tomou conhecimento do presente regulamento e de todos os termos da oferta, informando, desde já, que dá total aceite às condições no ato da contratação desta oferta.
- (c) O Usuário informa que está em pleno uso de sua capacidade civil e que não há no ato da contratação qualquer vício que possa impactar em sua manifestação de vontade para a assinatura do presente.
- (d) A **AGE** poderá: modificar, suspender ou cancelar a presente Oferta desde que seja mediante prévia comunicação e observância da regulação setorial.

Brasília, 28 de junho de 2024.

---

**AGE TELECOMUNICAÇÕES SA.  
(PRESTADORA)**

---

**AGE CONEXOES DE INTERNET LTDA.**

---

**AGE SERVICOS DE INFORMATICA LTDA.**

---

**AGE TECNOLOGIA DA INFORMACAOLTDA.**

---

**AGE LOCACOES DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA.**