Assistência Corpo e Mente

Versão [1] | 12 de junho de 2024

As informações contidas neste documento são restritas e de propriedade da Elo Serviços S.A., instituidora dos Arranjos de Pagamento Elo. É vedada a reprodução, a divulgação parcial ou total e/ou a publicação deste material sem o consentimento prévio e por escrito da Elo Serviços S.A

Sumário

DEFINIÇÕES 4

1. **O QUE É O BENEFÍCIO?** 5
2. **QUEM FORNECE O BENEFÍCIO?** 6
3. **QUEM PODE USAR O BENEFÍCIO?** 7
4. **VALIDADE DO BENEFÍCIO** 8
5. **ONDE POSSO USAR O BENEFÍCIO?** 9
6. **RELAÇÃO DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BENEFÍCIO** 10
7. **COMO FAÇO PARA ATIVAR MEU BENEFÍCIO?** 18
8. **COMO FAÇO PARA USAR MEU BENEFÍCIO?** 19
9. **REEMBOLSO** 20
10. **PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS** 21
11. **PRECISA DE AJUDA?** 23
12. **DISPOSIÇÕES GERAIS** 24

Este Termos e Condições (TC) contém informações detalhadas sobre o benefício Assistência Corpo e Mente a partir de 12/06/2024, substituindo qualquer outra regra que, eventualmente, trate sobre o mesmo assunto.

DEFINIÇÕES

Assistência Corpo e Mente: A Assistência Corpo e Mente dispõe dos serviços de Nutriline, Apoio Psicológico, Orientação Personal Fitness e Orientação Médica aos usuários do Cartão Elo Elegível.

Ano Civil: é o período compreendido entre o dia 1 de janeiro e 31 de dezembro de cada ano a partir do desbloqueio do Cartão Elo Elegível.

Benefício: Assistência Corpo e Mente.

Canal de comunicação Elo: canais de comunicação da Elo Serviços, conforme indicados no item *Precisa de Ajuda?* deste documento.

Cartão Elo elegível: cartão com a bandeira Elo que permite o uso do benefício. O emissor do cartão deverá ser consultado para verificar se o benefício Assistência Auto é elegível para seu cartão.

Central de Assistência: Central da Tempo é responsável pelo atendimento do usuário e indicação dos prestadores de serviços qualificados a proporcionar o atendimento necessário ao dentro dos limites e regras deste TC.

Elo Flex: programa de benefícios flexíveis da Elo que pode ser acessada no endereço https://www.elo.com.br/elo-flex/.

Emissor: instituição financeira ou de pagamento responsável pela emissão do cartão com a bandeira Elo.

Site da Elo: endereço eletrônico da Elo www.elo.com.br onde clientes podem se cadastrar e gerenciar seus benefícios.

Termos e Condições (TC): refere-se a este documento denominado Termos e Condições

Usuário: refere-se a pessoa portadora do Cartão Elo Elegível.

Validade: O serviço de assistência será prestado durante o período compreendido entre o dia 1 de janeiro e 31 de dezembro de cada ano do calendário, dentro do qual o Usuário poderá solicitar os serviços contratados de acordo com os limites previstos, a partir do momento em que se tornar um titular ou adicional de um cartão Elo elegível.

1. O QUE É O BENEFÍCIO?

A Assistência Corpo e Mente dispõe dos serviços de Nutriline, Apoio Psicológico, Orientação Personal Fitness e Orientação Médica para manter cuidados com a saúde.

O benefício só é válido se o titular do cartão ou adicional que solicitou o atendimento estiver pessoalmente no local da ocorrência e portando o cartão que concede o benefício.

O BENEFÍCIO NÃO TEM NATUREZA INDENIZATÓRIA, OU SEJA, NÃO É UM PRODUTO DE SEGURO.

2. QUEM FORNECE O BENEFÍCIO?

2.1. A **Elo não é provedora** do benefício. A Assistência Auto é garantida pela USS Soluções Gerenciadas S/A, **CNPJ/MF n.º 01.979.936/0001-79 (Tempo**).

3. QUEM PODE USAR O BENEFÍCIO?

O benefício Assistência Corpo e Mente é elegível para quem é titular ou adicional dos cartões:

Elo Mais;

Elo Grafite;

Elo Nanquim;

Elo Diners Club;

Elo Nanquim Diners Club;

IMPORTANTE: Este Termo e Condições (TC) apresenta as regras gerais do benefício Elo Flex.

4. VALIDADE DO BENEFÍCIO

O cliente poderá solicitar até 3 (três) serviço durante a vigência. O período de vigência corresponde ao ano civil, tanto para o usuário titular, quanto para o usuário adicional do cartão Elo elegível.

Deverá observar os serviços disponíveis e relacionamento no **item 6** e eventuais limitações aplicáveis.

Os acionamentos não utilizados no ano corrente não serão cumulativos com os acionamentos do ano seguintes. A quantidade de acionamentos é renovada todo dia 1 de janeiro.

5. ONDE POSSO USAR O BENEFÍCIO?

Os serviços do benefício Assistência Corpo e Mente serão executados em território nacional, mas estarão sujeitos à verificação de disponibilidade em cada região. Desta forma, caso na cidade cujo serviço foi solicitado não exista infraestrutura necessária para a prestação dos serviços, o Usuário do cartão será imediatamente informado sobre qualquer indisponibilidade e será instruído pela Central de Assistência como proceder.

6. RELAÇÃO DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BENEFÍCIO

6.1. RESUMO DOS SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BENEFÍCIO PARA ESCOLHA DO USUÁRIO

RESUMO DAS CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CORPO E MENTE	
Serviço	**Limite Monetário**
NUTRILINE	R$ 200,00
APOIO PSICOLÓGICO	R$ 200,00
ORIENTAÇÃO PERSONAL FITNESS	ILIMITADO
ORIENTAÇÃO MÉDICA*	ILIMITADO

***ATENÇÃO**: Os serviços serão executados apenas por profissionais credenciados junto à Central de da Tempo.

É indispensável o contato prévio com a Central da TEMPO para a execução de qualquer serviço. Se a Central da TEMPO não autorizar a execução do serviço ou se o Usuário optar por fazer diferente do que foi orientado pela Central da TEMPO, não será realizado reembolso.

6.2. SERVIÇOS

6.2.1 NUTRILINE

O Nutriline disponibiliza aos seus usuários informações sobre alimentação e nutrição de forma qualitativa, simples e objetiva. A cada contato, o usuário receberá dicas e comentários motivando-o a utilizar o programa de forma contínua e a alcançar seus objetivos.

A Central de Atendimento do Nutriline é composta por nutricionistas formados sob a supervisão de um nutricionista responsável. As informações poderão ser disponibilizadas ao usuário via telefone, e-mail ou correio, conforme a preferência de cada usuário.

Os serviços são destinados a adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida. Porém os usuários podem solicitar dicas para aplicar com crianças e adolescentes em relação a como manter hábitos alimentares saudáveis nestas fases da vida.

Importante: Para melhor entendimento, as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para maiores de 18 anos.

6.2.1.1 CADASTRO

Este serviço é o primeiro contato do usuário com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a

orientação quanto ao resultado do IMC – Índice de Massa Corpórea, através dos dados de peso e estatura informados pelo usuário durante o contato.

6.2.1.2 CALORIAS NA MEDIDA

Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados. Além disso, as informações do Calorias na Medida permitem a comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

6.2.1.3 PERFIL PESSOAL

Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida do usuário como um todo. A partir da avaliação do Perfil Pessoal, o usuário receberá informações e dicas qualitativas com o intuito de despertar seu interesse em cuidar melhor de sua saúde, hábitos de vida e alimentares, estimulando assim uma melhora em sua qualidade de vida.

6.2.1.4 PERFIL ALIMENTAR

Avaliação dos hábitos alimentares do usuário de forma qualitativa através de uma breve descrição de seu consumo alimentar cotidiano (recordatório de 24 horas). A partir da identificação dos hábitos alimentares do usuário, a central oferece orientações alimentares qualitativas direcionadas aos principais pontos identificados, fazendo as orientações de acordo com as porções preconizadas pela Pirâmide Alimentar Brasileira (2013).

6.2.1.5 MODELO DE CARDÁPIO

Este serviço sugere um modelo de cardápio qualitativo que orienta o usuário quanto às combinações mais adequadas e saudáveis dos grupos alimentares a serem consumidos nas principais refeições (almoço e jantar) de forma qualitativa. Juntamente com o cardápio o usuário recebe dicas de quais grupos alimentares devem ser consumidos nas refeições intermediárias (lanche da manhã e lanche da tarde) e desjejum para assim, manter uma alimentação saudável, através de sugestões alimentares criativas e atraentes.

A sugestão de cardápio enviada não é individualizada e não possui calorias, se trata de uma ferramenta de sugestão qualitativa de como o usuário poderá fazer o consumo diário de todos os grupos alimentares preconizados na Pirâmide Alimentar Brasileira (2013), promovendo assim a melhora de sua saúde.

6.2.1.6 NUTRIÇÃO NO DIA-A-DIA

Através da Central de Atendimento, o usuário terá à sua disposição dicas nutricionais qualitativas envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes. Este serviço baseia-se em um extenso banco de dados de informações elaboradas com embasamento científico e validadas pela nutricionista responsável pela Central, constantemente atualizado, e abrange os seguintes temas:

- **Nutrição e Esporte**: assuntos relacionados a dicas para a alimentação ideal para esportistas om o intuito de obter melhores resultados.
- **Nutrição e Saúde**: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- **Curiosidades**: informações sobre os alimentos e suas propriedades.
- **Nutrição x Adolescentes**: Dicas qualitativas sobre alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares saudáveis nesta fase da vida.
- **Nutrição x Crianças**: Dicas qualitativas sobre alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares saudáveis nesta fase da vida.
- **Nutrição x Idoso**: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares saudáveis nesta fase da vida.
- **Mulher e Homem**: aborda peculiaridades da vida da mulher e do Homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- Patologia e Nutrição: Dicas qualitativas de como manter a alimentação equilibrada para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.
- Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde.
- **Nutrição e Estética**: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

OBS.: O conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação presencial de um profissional nutricionista.

LIMITES: 200,00

HORÁRIO DE ATENDIMENTO NUTRILINE:

Segunda a Quinta (exceto feriados) - 08h às 18h

Sexta (exceto feriados) - 08h às 17h

6.2.2. APOIO PSICOLÓGICO

6.2.2.1 ATENDIMENTO

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone de Discagem Direta, conforme abaixo:

Horário comercial: atendimento das 9h às 19h em dias úteis por profissional treinado (assistente clínico) com atendimento diferenciado capaz de responder à solicitação do usuário de imediato.

Casos especiais fora do horário padrão: das 20h às 8h, fins de semanas e feriados o usuário será orientado através de uma gravação, a ligar gratuitamente ao telefone de emergência. O atendimento será realizado por um profissional treinado e capaz de avaliar a gravidade da situação e orientar o usuário em relação às providências necessárias.

6.2.2.2 PROGRAMA

Esse programa é voltado a qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento do usuário. Nele, uma equipe altamente qualificada dará início ao atendimento através de uma avaliação do problema motivador da procura. Essa avaliação é indispensável para que qualquer medida complementar de assistência seja autorizada.

Após avaliação inicial, será determinado se o problema do usuário poderá ser solucionado por telefone ou se precisará de atendimento presencial. Esta avaliação é indispensável para determinar qual o procedimento correto a seguir. Caso seja necessário atendimento presencial, o usuário será responsável pelo pagamento das despesas.

6.2.2.3 OBJETIVO

Serviço de apoio Psicossocial para o usuário e seus familiares. Pode ser utilizado ao longo de toda a vigência desse documento. **Limitados em até 30 minutos por ligação por ano**. Havendo o entendimento da necessidade do atendimento presencial, o usuário será orientado a buscar um profissional, contratando-o de forma particular. O atendimento é realizado por psicólogos e profissionais do serviço social e funciona em horário, e em caráter de urgência poderá ser atendido 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.2.2.4 APOIO PSICOLÓGICO

Atendimento telefônico para usuário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, violência doméstica, abordando o problema/situação e, como resultado, o usuário deverá encontrar alívio e melhora emocional. Não atuamos com intervenção medicamentosa e se o usuário estiver em surto psicótico (alteração grave do juízo – "alucinação") a orientação será dada ao acompanhante/familiar.

Importante: O apoio psicológico via telefone não substitui a psicoterapia feita em consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de forma focada e breve. Casos que necessitem de psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão orientados a buscar um profissional para atendimento presencial. As decisões de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do usuário e/ou seus familiares.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO: consultas de até 30 minutos por ligação, utilizadas dentro do ano vigente. Caracterizada a necessidade de atendimento presencial, o usuário será orientado a buscar ajuda efetiva de um profissional especializado.

INDICAÇÃO DE VISITA

Havendo necessidade para apoio psicológico, a rede poderá quando necessário e desde que possível, indicar psicólogos regionalizados, mais próximo de sua residência.

APOIO SOCIAL

Atendimento telefônico ou por e-mail para usuário e Usuário para orientações sobre:

- Orientação sobre pensão por morte;
- Orientações específicas por morte em acidente de trânsito/ DPVAT;
- Documentos necessários em caso de invalidez exigida pela Seguradora ou Previdência Social,
- Os direitos previstos em casos de violência familiar e os encaminhamentos legais;
- Como buscar outras fontes de ajuda: empresa, comunidade, grupos de apoio

6.2.3 ORIENTAÇÃO PERSONAL FITNESS

ORIENTAÇÃO PERSONAL FITNESS É UM ATENDIMENTO ORIENTATIVO DE UM PROFISSIONAL NA ÁREA DE EDUCAÇÃO FÍSICA REALIZADO ATRAVÉS DE ATENDIMENTO TELEFONICO OU VÍDEO CHAMADA POR WHATSAPP, PARA REALIZAR ORIENTAÇÃO SOBRE CUIDADOS E MANUTENÇÃO DA SAÚDE PARA UMA PRÁTICA CONSCIENTE DE EXERCÍCIOS E HÁBITOS MAIS SAUDÁVEL, MELHOR CONDICIONAMENTO E QUALIDADE FÍSICA.

Nosso programa com sugestões de atividades físicas, respeitará a individualidade, direcionando para os objetivos do usuário, conforme idade, sexo, rotina, alimentação, objetivo, bem como sua disponibilidade.

IMPORTANTE: Todas as informações sobre atividades físicas são por telefone/ videochamada, lembrando que, é importante o usuário procurar um clínico geral ou um especialista e seguir suas recomendações antes de iniciar suas atividades físicas, para garantir que sua saúde não apresentará nenhum problema com o novo ritmo de vida.

O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PERSONAL FITNESS NÃO SE CARACTARIZA COMO ACOMPANHAMENTO MÉDICO OU PERSONAL EXCLUSIVO PARA ACOMPANHAMENTO DE ATIVIDADES DIÁRIAS, TRATA-SE DE UMA ORIENTAÇÃO E SUPORTE DE ESPECIALISTA QUANTO A MELHORES PRÁTICAS DE ATIVIDADES E ROTINA SAUDÁVEL.

BENEFÍCIOS DO PRODUTO:

- Melhor disposição para as atividades do dia a dia, maior prazer para o trabalho, lazer e convívio social.
- Orientação e auxílio no sentido prevenção de doenças, ficando menos propensa a doenças ou na ajuda na recuperação mais rápida e com maior facilidade.
- Prevenção à osteoporose, estando as mulheres muito mais propensas aos problemas relacionados à osteoporose, onde mais cedo se iniciar uma atividade física bem orientada e associada a outros procedimentos corretos, diminuem as possibilidades de sofrer com as consequências da doença.
- Pessoas ativas possuem tendências a ter o seu peso dentro da faixa normal e mantê-lo com mais facilidade e por mais tempo do que a sedentária.

- O ativo apresenta pressão arterial e frequência cardíaca mais baixa do que o sedentário tanto em repouso quanto em atividade, desta forma, o ativo suporta por mais tempo o exercício enquanto o sedentário tem certas limitações cardiovasculares.
- A pessoa ativa tem maior VO2 (volume de oxigênio pulmonar) e suporta atividades de longa duração com mais facilidade.
- A atividade física melhora a postura e ajuda a combater maus hábitos como o fumo entre outros.

6.2.3.1 ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Para solicitar o atendimento dos serviços, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento de Assistência e solicitar o atendimento do serviço de Personal Fitness.

IMPORTANTE: O USUÁRIO DEVERÁ INFORMAR A PREFERÊNCIA DO CANAL DE ATENDIMENTO, VIA VIDEOCHAMADA POR WHATSAPP OU ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ALÉM DE 3 OPÇÕES DE DATA E HORÁRIOS PARA QUE O PROFISSIONAL POSSA RETORNAR E REALIZAR O ATENDIMENTO.

LIMITE: Sem limite de utilização / orientação durante a vigência.

Horário de atendimento Central de Assistência: Todos os dias 24h por dia.

Horário de Prestação dos serviços: De segunda a sábado, das 10h00 às 20h00, exceto feriados.

Período de atendimento: Cada atendimento / orientação terá a duração de 30 min cada, independente do canal de atendimento (Telefone ou videochamada)

6.2.4 ORIENTAÇÃO MÉDICA

A Tempo disponibiliza o serviço de orientação e informações com foco na saúde, através de telefone pelo Smartphone, a qualquer hora do dia e da noite, com o intuito de esclarecer dúvidas relacionadas à saúde. De acordo com as informações e sintomas, serão fornecidas as orientações e procedimentos a serem tomados, diminuindo riscos, reduzindo custos e aumentando a segurança do Usuário.

Este serviço, tem como objetivo esclarecer dúvidas médicas, podendo o usuário realizar perguntas de qualquer especialidade, obtendo com isso, uma visão mais ampla de seu questionamento, e consultando pontos de vista complementares de outros profissionais.

Importante: O objetivo não é substitui a consulta médica, prescrever receitas ou solicitar exames, mas melhorar a qualidade de vida de quem utiliza o serviço, orientando-o de forma confiável na conduta a ser tomada, diminuindo riscos, reduzindo custos e proporcionando mais tranquilidade e segurança com o serviço disponível a qualquer hora do dia ou da noite.

O usuário é acompanhado e reavaliado através de ligações de retorno para entender se a orientação foi positiva.

Limite: Sem limite (ligações gratuitas e ilimitadas)

7. COMO FAÇO PARA ATIVAR MEU BENEFÍCIO?

1. Caso seja o seu primeiro acesso, realize o seu cadastro através do link elo.com.br/perfil/cadastro, preenchendo seus dados pessoais. Faça a leitura dos Termos e condições de uso, e clique em ciente.

2. Para ter acesso ao Assistência Corpo e Mente, o usuário deve: ÷ Acessar o site da Elo;

Pressionar em “Entrar”; Informar CPF e senha; Pressionar em “Entrar”;

Clicar em Adicionar Cartão

Inserir as informações de Nº do Cartão, Validade do Cartão, CVV

3. Selecionar o cartão que possui o benefício Assistência Corpo e Mente;

4. Adicionar Assistência Corpo e Mente ao combo de benefícios do seu cartão, leia o TC e clique em aceite ao termo.

IMPORTANTE: A seleção do benefício Corpo e Mente é premissa para ter acesso ao uso do benefício, antes de acessar a Central de Assistência 24h: Cartões Pessoa Física - 0800 202 4039 / Cartões Pessoa Jurídica - 0800 356 123.

Usuário já cadastrado

Para ativar o benefício Assistência Corpo e Mente, o Usuário deve: Acessar o site da Elo;

Pressionar em “Entrar”;

Informar CPF e senha;

Pressionar em “Entrar”;

Selecionar o cartão que possui o benefício Assistência Corpo e Mente;

Adicionar Assistência Corpo e Mente ao combo de benefícios do seu cartão.

8. COMO FAÇO PARA USAR MEU BENEFÍCIO?

Para usar o benefício Assistência Corpo e Mente, o Usuário deve ligar para a Central de Assistência 24h para informar o serviço que deseja utilizar.

Central de Assistência 24h: Cartões Pessoa Física - 0800 202 4039 / Cartões Pessoa Jurídica - 0800 356 123

A Central de Assistência 24h passará todas as informações necessárias para a utilização do benefício.

9. REEMBOLSO

9.1. O reembolso é permitido quando não há prestadores de serviço cadastrados para realizar o atendimento desde que previamente autorizado pela Central de Assistência da Assistência Auto e aprovado pela Elo, considerando o limite de cobertura expresso no **item 6**, de acordo com cada serviço.

9.2. O reembolso é permitido quando não há prestadores de serviço cadastrados para realizar o atendimento da Assistência Corpo e Mente.

9.3. Para solicitar o reembolso, o usuário deve ligar para a Central de Assistência, disponibilizar os documentos solicitados e cumprir com o procedimento que será oportunamente passado ao usuário, o que pode variar de acordo com o reembolso pretendido.

9.4. A Central de Assistência disponibilizará um Formulário de Reembolso que deve ser preenchido pelo Usuário.

9.5. Os documentos mínimos necessários do usuário para a Central de Assistência analisar o pedido de reembolso são:

- Formulário de reembolso preenchido;
- Cópia do CPF;
- Cópia do RG;
- Comprovante de endereço,
- Cartão do banco com agência e conta para reembolso;
- Nota Fiscal ou Recibo Original de Pagamento do serviço. Quando o serviço for executado por Pessoa Física, é indispensável que no recibo conste o nome, CPF, endereço e telefone da pessoa prestadora do serviço e nome, CPF, endereço e telefone do usuário; e
- A Central de Assistência pode solicitar outros documentos adicionais para aprovar o processo de reembolso.

Importante se atentar que serviços executados sem a prévia autorização da Central de Assistência não serão reembolsados ainda que sejam emergenciais.

10. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

10.1. A Tempo, CNPJ/MF n.º 01.979.936/0001-79 (na qualidade de provedora do serviço Assistência Corpo e Mente) e a Elo Serviços coletarão somente os dados necessários à execução do benefício, referido neste documento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado.

10.2. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em https://www.elo.com.br/. Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo Serviços respeita e garante ao usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo Usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo Serviços. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da

Elo, a qualquer momento o usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo Serviços, na opção Meus Dados. Em nosso site, na seção Central de Ajuda (https://www.elo.com.br/faq), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em https://www.elo.com.br/.

11. PRECISA DE AJUDA?

Central de Assistência da Tempo: Cartões Pessoa Física - 0800 202 4039 / Cartões Pessoa Jurídica - 0800 356 1234. O atendimento funciona todos os dias da semana e é 24 horas.

Em caso de problemas para ativar, fazer a troca de benefícios no Elo Flex ou usar o benefício, entre em contato com o canal de comunicação da Elo por:

- e-mail faleconosco@elo.com.br; ou
- WhatsApp pelo telefone (11) 97351-9074. Esse atendimento funciona de segunda à sexta das 9h até às 18h e aos sábados das 9h até às 15h.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 Elo Serviços não é provedora do Benefício, este serviço é oferecido através da intermediação da Tempo, ao Usuário do Cartão Elo Elegível.

12.2 Todas as condições, detalhamentos e requisitos inseridos acima, foram fornecidas pela Tempo.

12.3 A Elo Serviços não se responsabiliza pela entrega, qualidade e/ou pela disponibilidade do serviço do benefício e/ou o seu uso.

12.4 A Elo se reserva ao direito de a seu exclusivo critério, ou para atender solicitação do Emissor, a qualquer momento, alterar, suspender ou cancelar o presente benefício, modificar este TC, incluindo novas condições e/ou restrições, o que será comunicado ao Usuário por meio de seus meios de contato cadastrados. A continuidade do acesso e/ou uso do Benefício pelo Usuário implicará em automática aceitação de eventuais atualizações do TC;

12.5 O Usuário se compromete a utilizar o Benefício de boa-fé e em conformidade com todos os preceitos legais, regulamentares e contratuais porventura aplicáveis, bem como com a ordem pública, a moral e os bons costumes e as normas de conduta geralmente aceitas. Qualquer violação a este item poderá sujeitar o Usuário à exclusão da lista de Usuários do Benefício, sem prejuízo de outras sanções administrativas, civis e/ou penais eventualmente aplicáveis.

12.6 O Benefício se aplica somente ao Cartão Elo Elegível, devendo o Usuário consultar seu Emissor para verificar se o Benefício está disponível para o seu Cartão Elo. O contato dos emissores está disponível em https://www.elo.com.br/institucional/canais-de-contato.

12.7 O Usuário perderá o direito de utilização do Benefício em caso de fraude comprovada, ou tentativa de fraudar este TC ou qualquer procedimento contido na utilização do benefício, e suas regras por qualquer meio, podendo, ainda, responder nas esferas cível e criminal por todos os danos ocasionados.

A responsabilidade por quaisquer serviços oferecidos é exclusiva do estabelecimento credenciado. A Tempo exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos serviços escolhidos.

O Usuário deverá ler atentamente este TC e não poderá escusar-se dele alegando ignorância sobre ao seu teor, inclusive quanto às eventuais modificações.