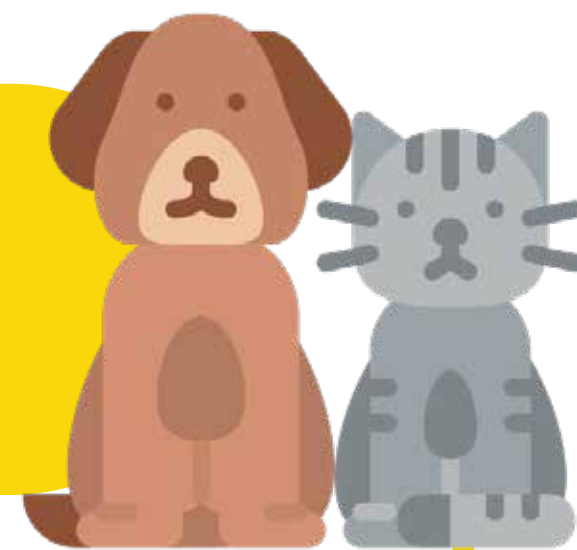


Manual do Cliente



+Pet



Parabéns por escolher a +Pet como Plano de Saúde Veterinário

Sabemos que seu animal de estimação é mais do que apenas um bichinho de estimação; ele é parte integrante de sua família. É por isso que estamos comprometidos em oferecer um serviço excepcional, com acesso rápido e eficiente aos melhores profissionais e recursos da área da saúde veterinária.

Para facilitar sua experiência, gostaríamos de apresentar o nosso Manual do Cliente +Pet. Nele você encontrará informações detalhadas sobre como aproveitar ao máximo os benefícios do seu plano, incluindo orientações sobre agendamento de consultas, informações sobre o funcionamento, consulta em Telemedicina Veterinária, vantagens exclusivas e muitos mais.

Nosso objetivo é garantir que você tenha todas as ferramentas necessárias para cuidar da saúde e bem-estar do seu animal de estimação de forma conveniente e eficaz. Portanto, fique à vontade para consultá-lo a qualquer momento ou entrar em contato com nossa equipe de suporte dedicada para esclarecer dúvidas.

Juntos, a gente cuida com carinho do seu pet.

Índice



1

Planos **+Pet**

Página 04



2

Hospital **+Pet**

Página 06



3

TeleMed **+Pet**

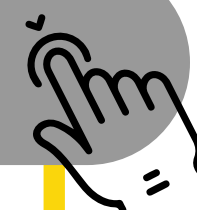
Página 09



4

Financeiro **+Pet**

Página 11



5

Clube **+Pet**

Página 13



Planos +Pet



1 Qual o período do Contrato do Plano?

Trata-se de um plano anual, com pagamento em 12 parcelas iguais e mensais;

2 Como renovar?

O seu plano é renovado automaticamente, caso não seja enviado um comunicado formal para o e-mail:

cobranca@maispetoficial.com.br



do seu desejo de cancelamento;

3 Existe alguma multa de saída?

Existe uma multa de 40% sobre o saldo devedor apenas no 1º ano de contrato. Depois desse período, basta enviar um comunicado formal para o e-mail:

cobranca@maispetoficial.com.br



com 30 dias de antecedência solicitando o cancelamento do plano;

4 Como faço para ter acesso ao meu contrato?

Você deve ter recebido seu contrato juntamente com o e-mail de boas-vindas, mas ele está disponível no site +Pet

www.maispetoficial.com.br



ou na sua área do cliente

maispetoficial.intelite.com.br/areacliente





5 O que é coparticipação?

A coparticipação é um instrumento financeiro utilizado para deixar o seu plano mais acessível. Para isso, ela é expressa em um percentual de quanto você contribui num determinado serviço ou procedimento. Veja uma exemplo: uma coparticipação de 20% significa que você terá desconto de 80% sobre a tabela de preço de procedimentos (TPP) da +Pet;

6 Como tenho acesso à Tabela de Preço dos Procedimentos?

Basta acessar o site

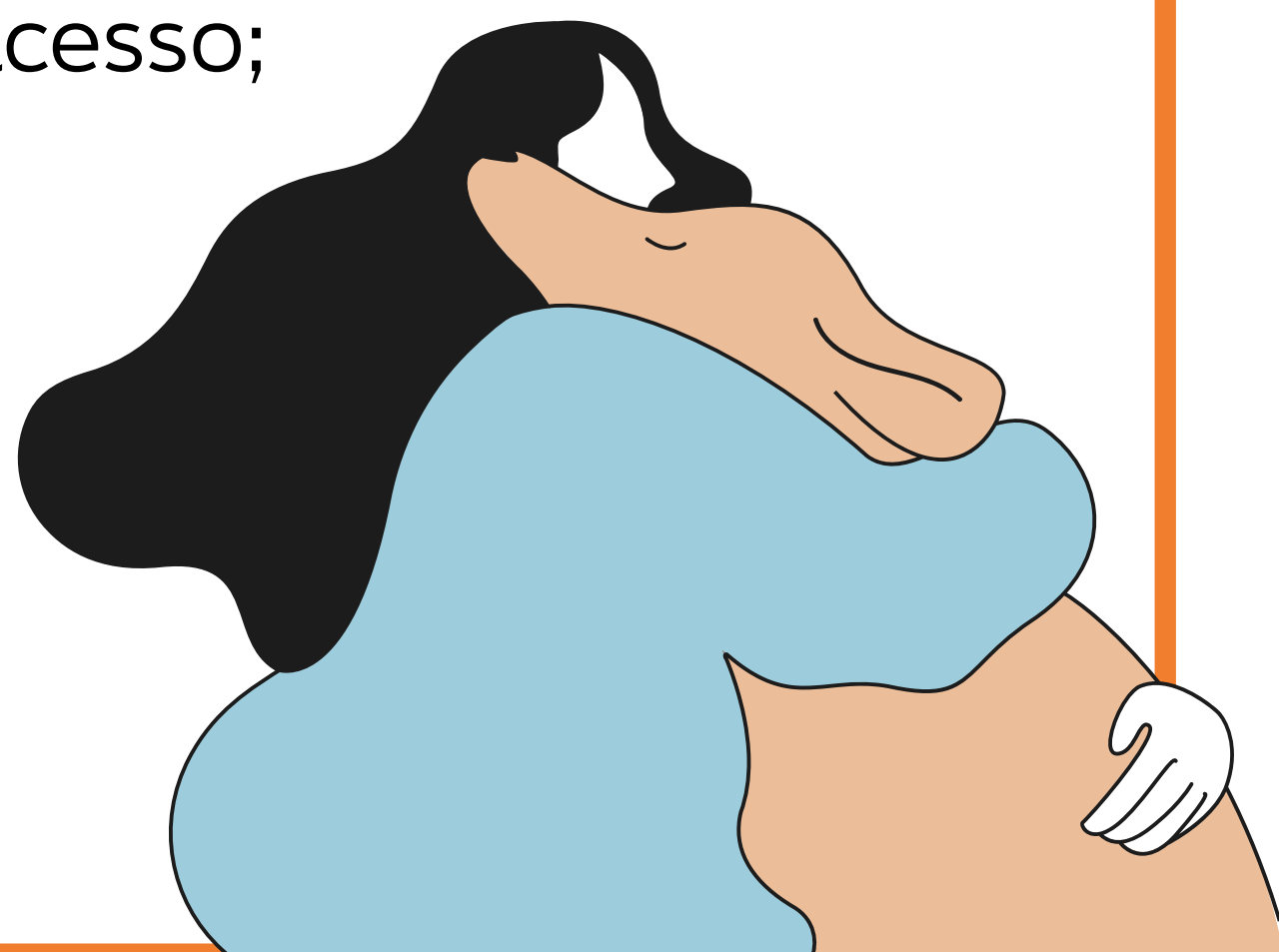
www.maispetoficial.com.br 

ou entrar em contato pelo

0800 062 3036 

7 O que é carência?

Carência é o período em que um determinado procedimento ou serviço não estará disponível para o seu acesso;



**1**

Como faço se precisar de um atendimento médico?

Caso seja a 1ª consulta para avaliação, vacinação ou mesmo colocação do Chip +Pet de identificação, é necessário fazer o agendamento prévio através do telefone:

0800 062 3036

**2**

Qual a diferença de um atendimento de **urgência** e **emergência** ?

Em todo atendimento com suspeita de urgência ou emergência, o pet passa por uma triagem que faz uma prévia avaliação do seu estado real.

Em caso de **emergência** (situação em que a vida do seu pet corre algum risco), ele será atendido imediatamente.

Em caso de **urgência** (situação que possa aguardar para a continuidade do atendimento), seu pet será encaminhado para a recepção, onde você poderá aguardar um encaixe entre as consultas previamente agendadas ou marcará um horário mais conveniente;

3

Como faço para agendar um exame?

A grande maioria dos exames necessários para o bom acompanhamento e tratamento do seu pet (mais de 98%) são realizados em uma de nossas modernas e bem instaladas Unidades Clínicas e Hospitalares, sendo sempre necessário apresentar a solicitação do veterinário e fazer o prévio agendamento do procedimento. Apenas o exame de ressonância magnética deve ser agendado em uma Unidade conveniada da +Pet através do telefone:

0800 062 3036



4

Como agendar o retorno ou avaliação do resultado de um exame?

Todos os retornos de consultas e avaliações de resultados de exames do pet podem ser realizadas por telemedicina ou de forma presencial, que precisa ser previamente agendada pelo telefone:

0800 062 3036



5 Como agendar uma consulta com especialista?

Toda consulta com especialista é realizada, obrigatoriamente, após a recomendação do veterinário +Pet e deve ser agendada através do número:

0800 062 3036



6 Posso realizar uma consulta por Telemedicina?

Sim. Com exceção das consultas que possam ser emergência (situação em que a vida do pet corre algum risco) ou urgência (situação que possa aguardar para a continuidade do atendimento), todos os atendimentos podem ser realizados pela TeleMed +Pet 24h por dia, 7 dias por semana;



TeleMed+Pet



1 O que é o Teleatendimento ou Teleconsulta?

Essa modalidade é a maneira mais moderna, prática e conveniente de manter seu pet feliz e saudável. A consulta é feita com um veterinário treinado e capacitado da +Pet, por meio do celular, tablet ou computador, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sempre que você precisar;

2 Como faço para ter acesso à TeleMed +Pet?

É muito simples e prático. Basta acessar a Área do Cliente no app +Pet Oficial (IOS ou Android) ou no site:

maispetoficial.intelite.com.br/areacliente



buscando um local silencioso para fazer a consulta e habilitando a câmera e o microfone previamente;





3

O que engloba a TELEMED +PET ? Benefícios das consultas:

Saúde	consultas para obtenção de diagnóstico;
Bem-estar	recomendações médicas para o bem-estar do pet;
Comportamento	dicas para ajudar na socialização do pet;
Nutrição	recomendações e prescrições de como e o que utilizar para a correta alimentação do seu pet;
Criação	apoio aos nossos clientes que queiram criar uma determinada raça de cão ou gato;
Ambiente	analisar e apoiar o cliente a garantir o melhor ambiente possível para a saúde do seu pet;
Prevenção de Doenças	orientações sobre ações preventivas, como: vacinação adequada, exames e procedimentos necessários para a saúde do seu pet;
Estilo de Vida	dicas para garantir que o seu pet esteja bem integrado ao dia-a-dia da sua família
Documentação	orientação dos dados, órgãos públicos e documentos necessários para viagens nacionais e internacionais.

Financeiro



1 Posso realizar uma consulta, exame ou tratamento sem estar em dia com o meu Plano +Pet?

Ao ficar em inadimplência por até 30 dias, o seu Plano +Pet é automaticamente suspenso;

2 Como faço para reabilitar meu Plano +Pet?

Para reativar o plano, desde que a inadimplência não seja superior a 30 dias, basta regularizar o pagamento. Após este período, é necessário entrar em contato com o setor financeiro pelo número:

0800 062 3036 

ou enviar um e-mail para:

cobranca@maispetoficial.com.br 

3 Como faço para cancelar meu Plano +Pet?

Basta enviar um e-mail para:

cobranca@maispetoficial.com.br 

ou ligar no número:

0800 062 3036 

com 30 dias de antecedência e solicitar, de maneira formal, o cancelamento do plano. Lembrando que, em caso de cancelamento imotivado no primeiro ano de contrato, o cliente deve realizar o pagamento de multa contratual de 40% sobre o saldo devedor;

Financeiro +Pet



4 **Como faço para cancelar o plano em caso de mudança de endereço do pet?**

Caso o pet mude de endereço e isso impossibilite a continuidade do plano, é necessário entrar em contato com 30 dias de antecedência enviando um e-mail para:

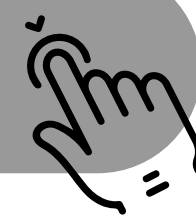
cobranca@maispetoficial.com.br



5 **Como faço para cancelar o plano em caso de falecimento do pet?**

Caso o pet faleça sem o prévio conhecimento da +Pet, é preciso entrar em contato enviando um e-mail para:

cobranca@maispetoficial.com.br

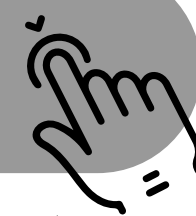


juntamente com o atestado de óbito;

6 **Como fazer a mudança de titularidade?**

Para mudar a titularidade do seu Plano +Pet, envie um e-mail para:

cobranca@maispetoficial.com.br



juntamente com o documento do novo responsável financeiro, seus dados de cobrança e uma carta de próprio punho autorizando e se responsabilizando pelo Plano +Pet 30 dias após a comunicação;

Clube +Pet



1 O que é o Clube +Pet?

É um programa de reconhecimento em que os clientes dos Planos +Pet contam com descontos em produtos e serviços na Shop +Pet e Farma +Pet, obedecendo a tabela dos Planos +Pet. Para conhecer, acesse:

maispetoficial.com.br/pet-clube



2 O que é o Coins +Pet?

Coins +Pet é uma plataforma de cashback que garante muitos benefícios em mais de 800 lojas parceiras de e-commerce. Com ele, ao realizar uma compra através da nossa plataforma, além de aproveitar descontos especiais, você recebe créditos para usar no pagamento do seu Plano +Pet. Para mais informações, acesse o passo a passo em:

maispetoficial.com.br/pet-coins



e comece a desfrutar de muitos descontos e cashback que ajudam a custear o seu pet;





3 O que é o Friends +Pet?

O Friends +Pet é um programa de indicação em que você recebe R\$ 150,00 em Pix na sua conta ou um voucher para usar em produtos e serviços na Shop +Pet caso seu amigo adquira um Plano +Pet. Acesse:

maispetoficial.com.br/pet-friends



para obter o link e repasse para todos os seus amigos. Assim, além de ajudar seu amigo a proteger o seu pet, você ainda pode ter seus Planos +Pet totalmente de graça;

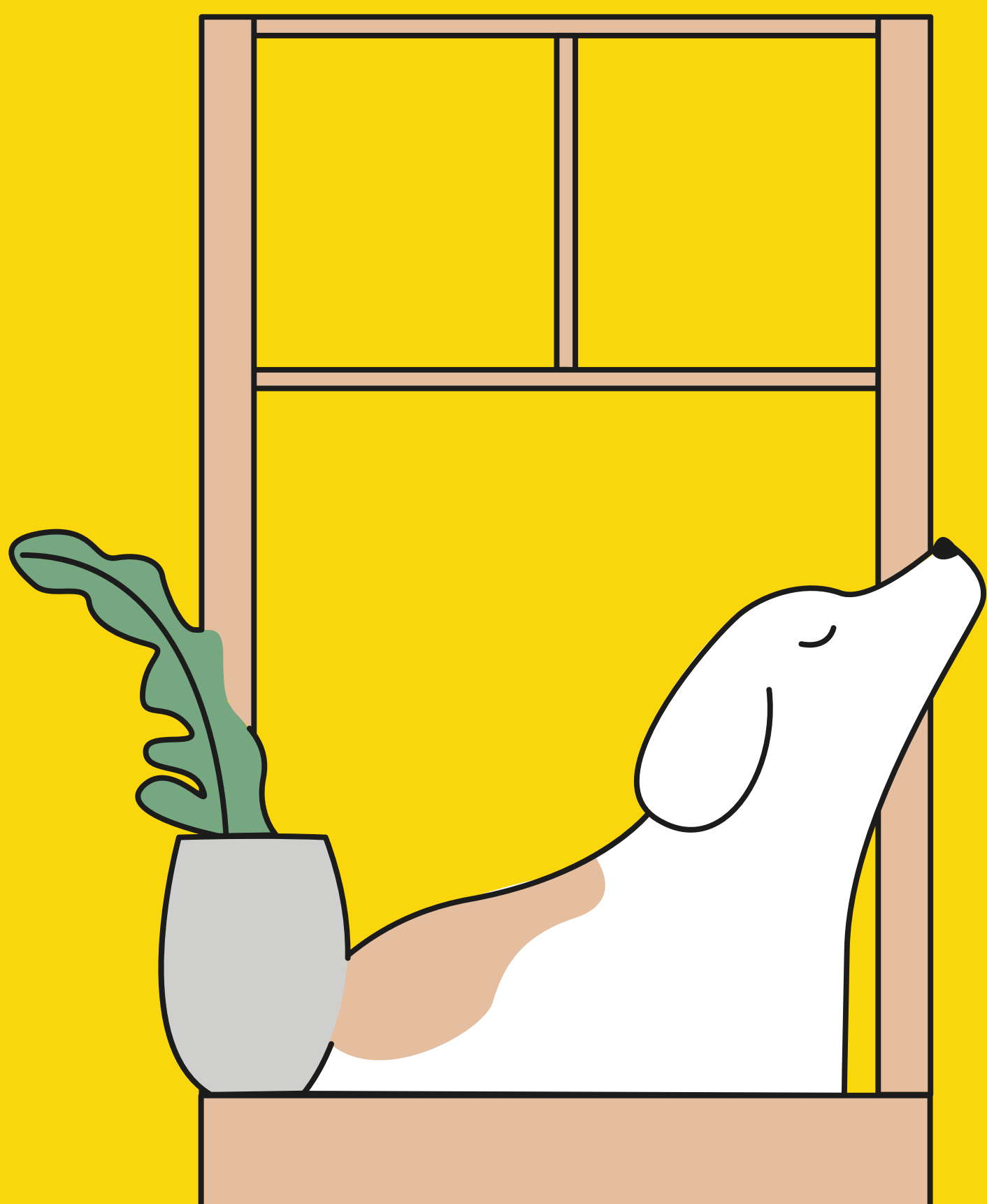
4 O que é o Shower +Pet?

É um programa de fidelidade para manter seu pet sempre limpinho e cheiroso. São dois planos anuais: o Plano Clean, que garante dois banhos mensais, higienização de ouvido e corte de unhas, e o Plano Super Clean, em que o pet tem direito a quatro banhos mensais, higienização de ouvido e corte de unha.

Conheça mais acessando:


maispetoficial.com.br/pet-shower





maispetoficial.com.br

 @maispetoficial

 0800 062 3036

+Pet

**Olhar
de quem
cuida**