

Manual do Cliente



+Pet

Manual

Parabéns por escolher a +Pet
como Plano de Saúde Veterinário + Pet e
Plano de Telemedicina TeleMed + Pet

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 dos seus planos, 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	Planos TeleMed +Pet	Página 11
5	Financeiro+Pet	Página 15
6	Clube+Pet	Página 18

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

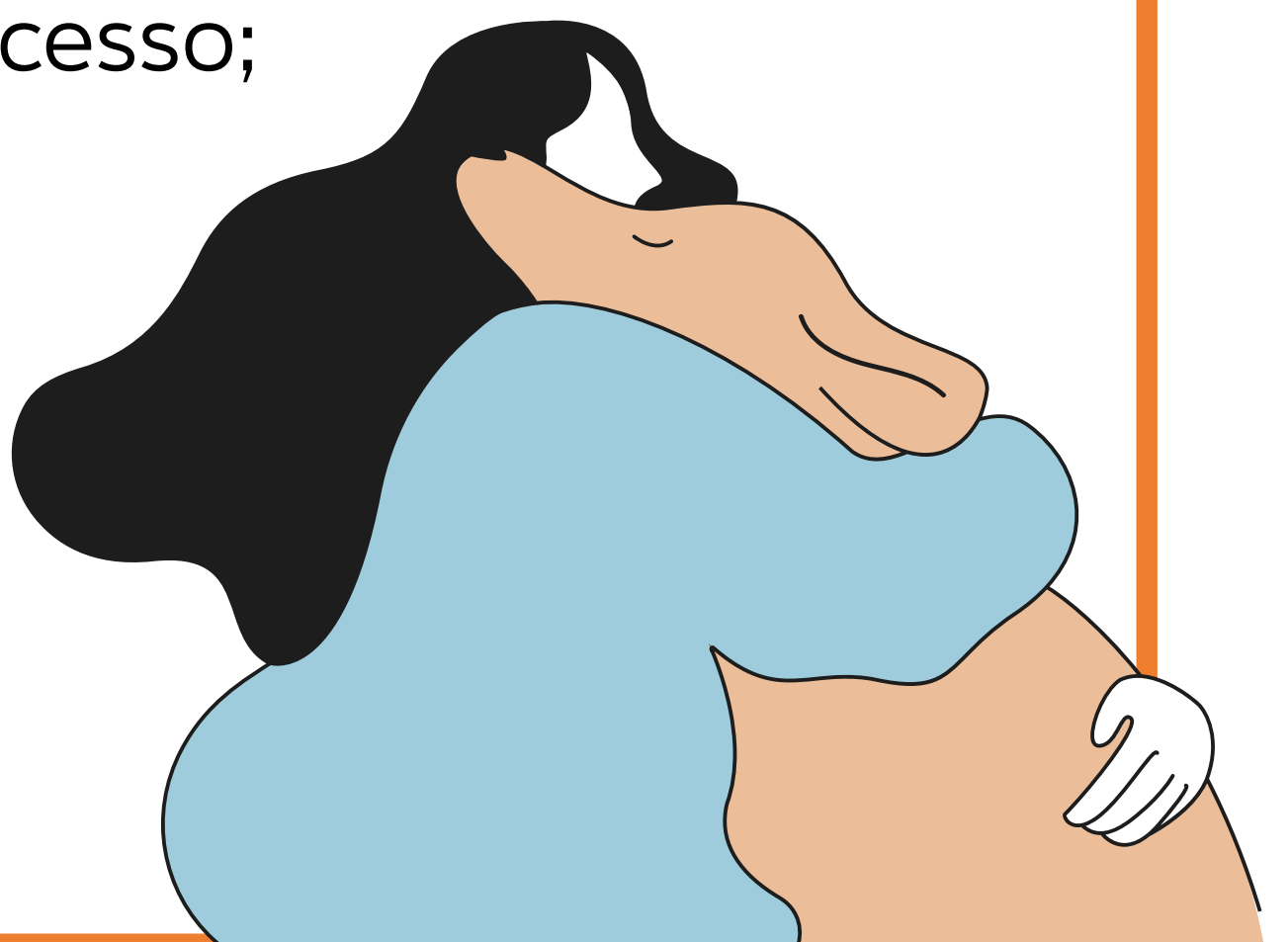
0800 062 3036



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, 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.com.br/areacliente



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

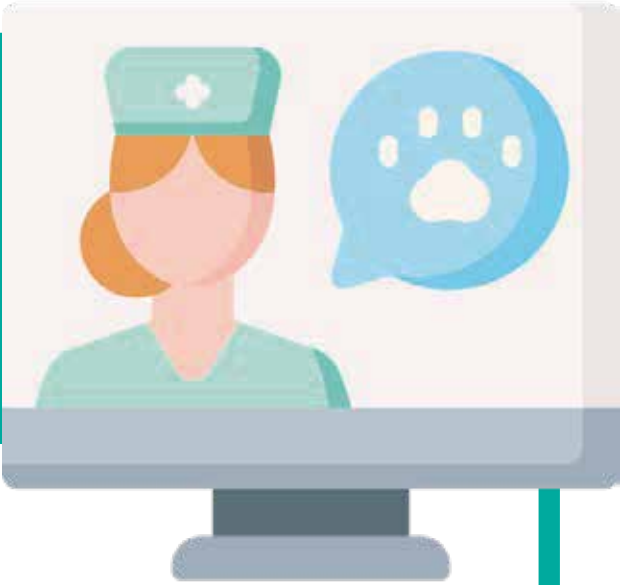
Para acessar a sua área do cliente, basta colocar seu e-mail e senha, que recebeu na sua contratação;

Caso tenha esquecido a sua senha clicar no acesso em “**esqueci a minha senha**” que o sistema enviará nova senha padrão para seu acesso

Caso não tenha cadastrado seu e-mail quando da sua adesão, entrar em contato com 0800 062 3036



TeleMed+Pet



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.

Planos TeleMed+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 renovável automaticamente, caso não haja um comunicado formal por e-mail do seu desejo de cancelamento;

cobranca@maispetoficial.com.br



3

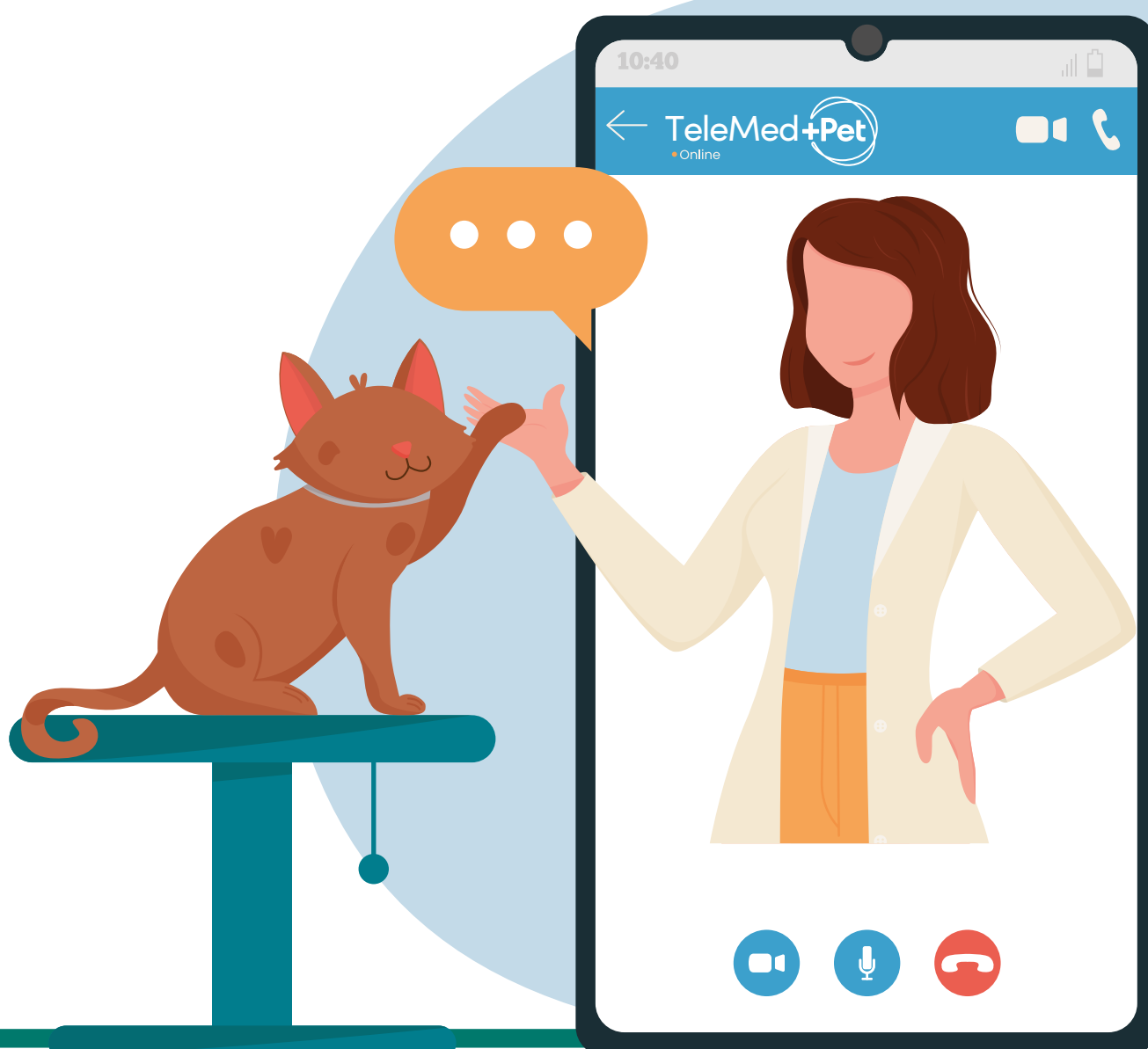
Existe alguma multa de saída?

Apenas no 1º ano do contrato existe uma multa de 10% sobre o seu saldo devedor, já nos demais anos existe apenas a necessidade de um comunicado formal por e-mail:

cobranca@maispetoficial.com.br



com 30 dias de antecedência do seu desejo de cancelar o plano do seu Pet;



Planos TeleMed+Pet



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 da TELEMED + PET

telemedmaispetoficial.com.br



ou ainda na sua área do cliente

telemedmaispetoficial.intelite.com.br/areacliente



5

Como faço para ter acesso a TELEMED+PET ?

É muito simples e prático, basta você acessar a sua área do cliente no nosso site

telemedmaispetoficial.intelite.com.br/areacliente



ou no APP + TELEMEDPET OFICIAL



Acessando o “botão” Telemedicina, começa de imediato uma conversa com o médico veterinário e se necessário inicia-se uma videoconferência, bastando o cliente clicar no “botão verde  de chamada” e permitir acessos do microfone e câmera do seu: celular, tablet ou computador;

Caso tenha esquecido a sua senha clicar no acesso em “**esqueci a minha senha**” que o sistema enviará nova senha padrão para seu acesso

Caso não tenha cadastrado seu e-mail quando da sua adesão, entrar em contato com 0800 062 3036

Planos TeleMed+Pet

Como usar o Care + Pet benefício do Plano Premium da TeleMed + Pet

6

Reembolso de consulta, Exames ou Atendimento clínico:

Ligar para

0800 717 3333 - Amigoo Pet

(todos os dias das 8:00h às 21:00h) e receba todas as informações, que necessita enviar para a Amigoo Pet, Documentos Necessários:
1º Nota Fiscal com CNPJ da empresa que prestou o serviço,
2º Relatório médico dos motivos do uso);

7

Seguro Desemprego:

Para seu plano ficar quitado por até 03 meses, pela seguradora Angelus Seguros S/A, que se responsabilizará pelos pagamentos diretamente para a TeleMed+ Pet, solicite este benefício, através do SAC (que solicitará os documentos necessários), no telefone:

0800 001 1900

(todos os dias, 24hs)



Como Usar o Care+Pet



8

Sorteio:

Você receberá no seu e-mail, em até 30 dias da contratação, o certificado do seguro, do seu plano onde conterà o seu número da sorte, e as explicações de como acompanhar o sorteio, mensal de R\$ 5.000,00 (valor bruto de impostos) ou R\$ 3.625 (líquido de impostos) ou que equivalente a dois anos de ração (valor médio considerado R\$ 150,00/mês).

Importante : Mesmo que você não acompanhe os sorteios e venha ser o ganhador, fique tranquilo, pois entraremos em contato!

No exemplo abaixo vemos que o ganhador seria o número: 90.734, pois utilizamos os últimos números do 1o ao 5o prêmio, sempre do último sorteio do mês realizado pela Loteria Federal.

Extração da Loteria Federal:

1º Prêmio: 16.599

2º Prêmio: 57.830

3º Prêmio: 64.117

4º Prêmio: 52.253

5º Prêmio: 41.234

Resultado da extração: 90.734

Financeiro +Pet



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

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

2 Como faço para reabilitar meu Plano +Pet / TeleMed +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



Financeiro+Pet



3

Como faço para cancelar meu Plano +Pet / TelMed +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. No caso de Plano de Saúde Veterinário + Pet e 10% sobre saldo devedor no caso de uma Plano TeleMed + 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 no Plano de Saúde Veterinário + Pet. 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/ TeleMed +Pet envie um email 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;



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.



	LIGHT	MAX	TOP
BANHO E TOSA	Descontos de 10%	12%	15%
RAÇÃO/ALIMENTAÇÃO	Descontos de 6%	8%	10%
ACESSÓRIOS	Descontos de 10%	12%	15%
FARMÁCIA	Descontos de 8%	10%	12%



2

O que é o Clube +Pet TeleMed +Pet?

Trata-se de um programa de reconhecimento da TELEMED +PET , por ser cliente do PLANO TEMED+PET , onde você passa a ter direito a descontos em produtos e serviços da SHOP +PET e FARMA +PET . Lembrando que os descontos são apenas nos estabelecimentos próprios da +PET e obedecem uma tabela de acordo com seu PLANO TEMED+PET.

Para conhecer, acesse:

maispetoficial.com.br/pet-clube



Clientes Telemed +Pet Têm mais vantagens!
10% a 15% de desconto
em consultas, exames, procedimentos e serviços em
unidades hospitalares* e clínicas +Pet

Além de descontos especiais na:

Shop+Pet

Farma+Pet

BANHO E TOSA

Descontos de **10%**

RAÇÃO/ALIMENTAÇÃO

Descontos de **6%**

ACESSÓRIOS

Descontos de **10%**

FARMÁCIA

Descontos de **8%**



3

O que é o Coins +PET TeleMed +Pet?

É uma plataforma de cashback que garante muitos benefícios em mais de 900 lojas de parceiros de e-commerce, onde ao você realizar uma compra através da nossa plataforma, além de aproveitar descontos especiais, você recebe créditos para usar no pagamento dos PLANOS+PET.

Para conhecer, acesse:

maispetoficial.com.br/pet-coins



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



Friends



4

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.

5

O que é Friends +Pet TeleMed +Pet?

É um programa de indicação de um amigo, para adquirir um PLANO TELEMED+PET , onde você recebe valor da 1ª parcela integralmente em Pix na sua conta caso seu amigo contrate um PLANO TELEMED+PET.

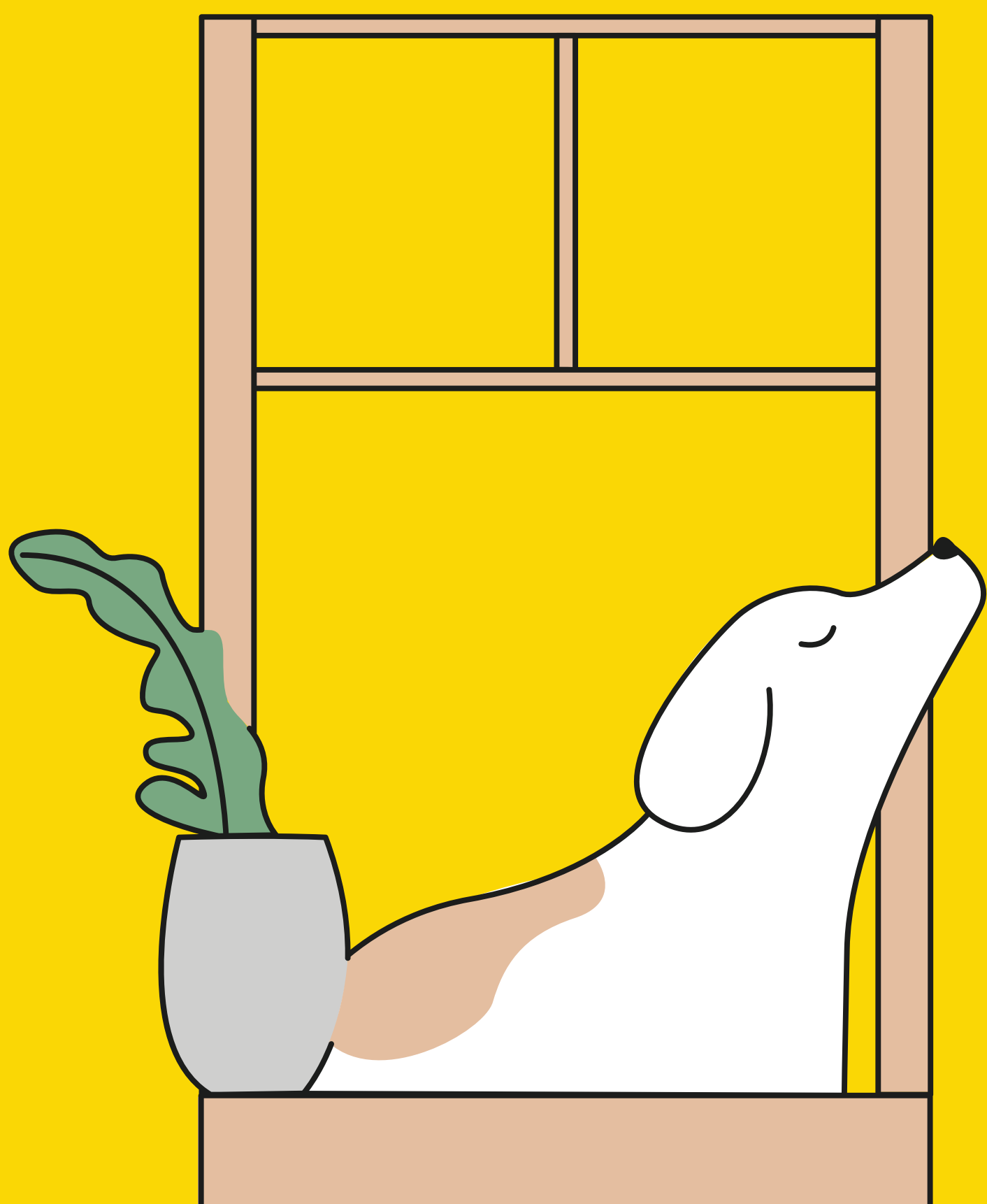
Exemplo : caso seu amigo venha a adquirir um Plano Premium, você receberá R\$ 49,90, já se ele optar pelo Plano Essencial você receberá R\$ 39,90.

Para começar a divulgar para seus amigos acesse:

maispetoficial.com.br/area-do-cliente



clique em FRIENDS +PET , obtenha o link e repasse para todos os seus amigos. Além de ajudar o seu amigo a proteger o seu Pet, você ainda pode ter seu PLANO TELEMED +PET totalmente de graça.



maispetoficial.com.br

 @maispetoficial

 0800 062 3036

+Pet

**Olhar
de quem
cuida**