

MANUAL DO CLIENTE

Tudo o que você precisa saber para uma **experiência +Pet**

maispetoficial.com.br

0800 062 3036

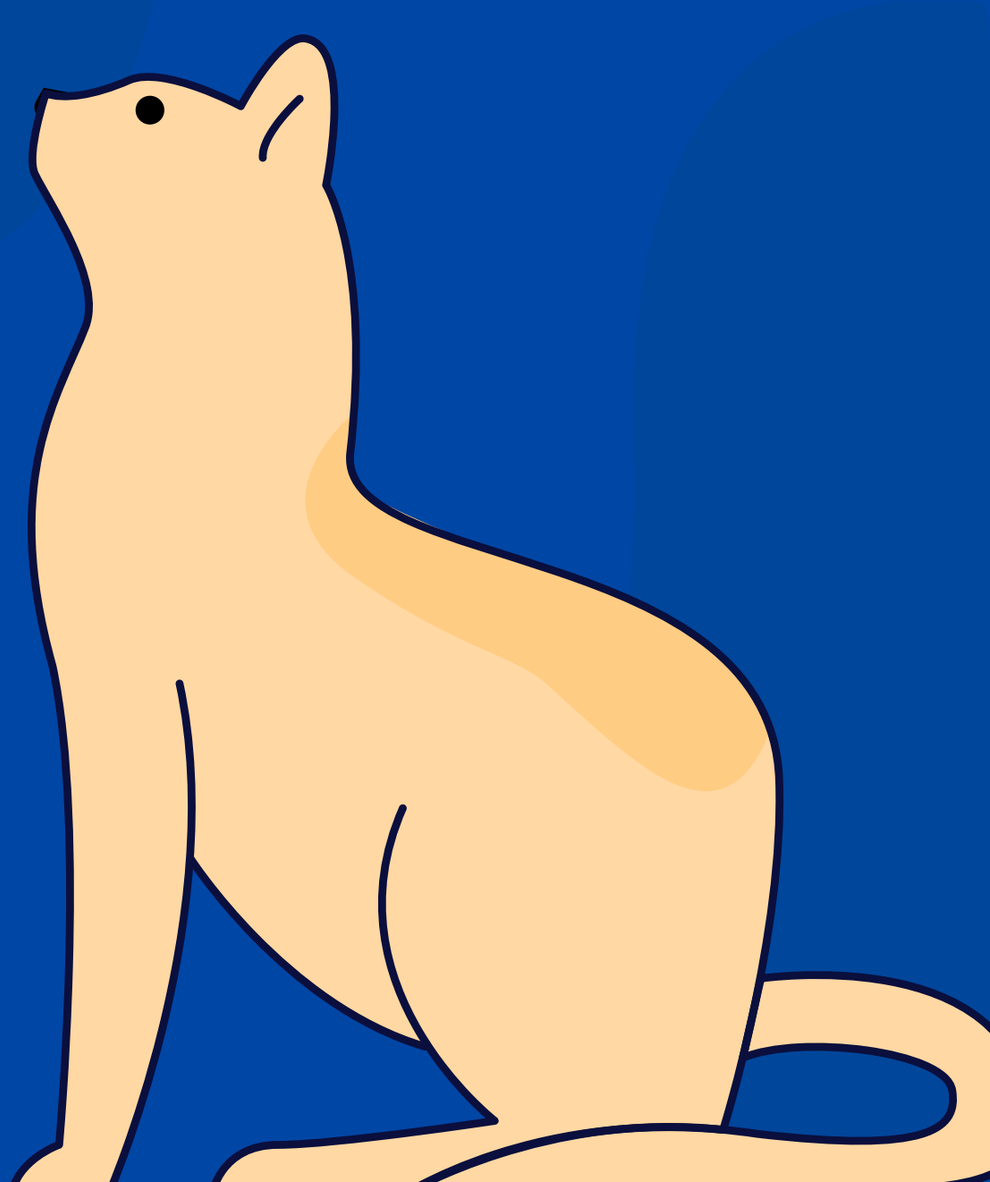
Parabéns por escolher a +Pet
como Plano de Saúde Veterinário

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 consultar este manual 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 +Pet

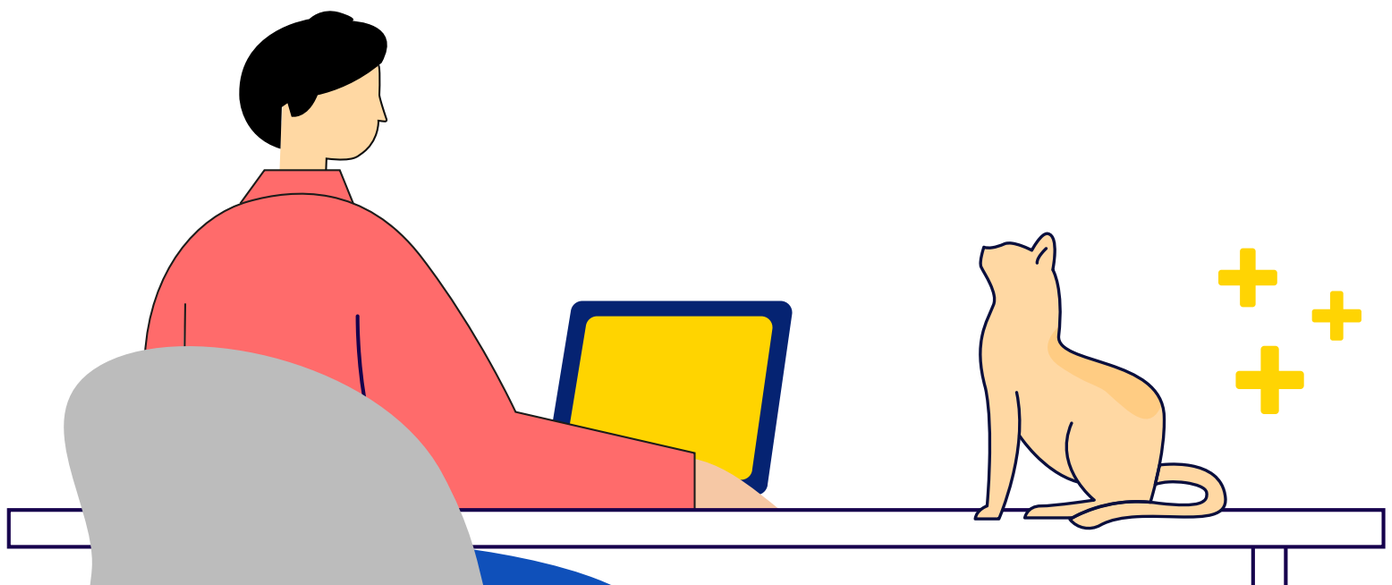
1 Planos +Pet — Página 4

2 Hospital +Pet — Página 7

3 TeleMed +Pet — Página 10

4 Financeiro +Pet — Página 12

5 Clube +Pet — Página 15



Manual do Cliente

Planos +Pet



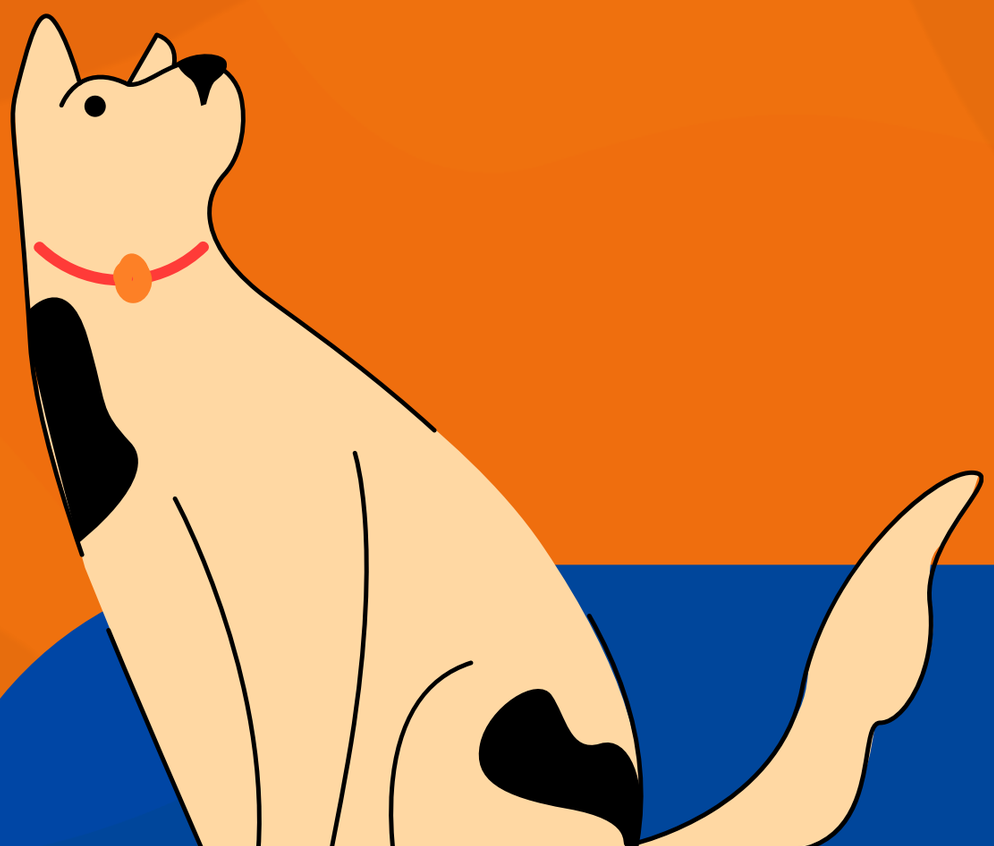
1 Qual o período do Contrato do Plano?

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 deseje renovar, envie sua solicitação por meio do link abaixo:

Clique para enviar formulário



3 Existe alguma multa de saída?

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

Clique para enviar formulário

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 ou na sua área do cliente

areacliente.maispetoficial.com.br/area-do-cliente

5 O que é coparticipação?

A coparticipação é um mecanismo financeiro que torna o seu plano mais acessível, mantendo o ecossistema +Pet equilibrado financeiramente e sustentável ao longo do tempo. Com ela, você paga apenas uma pequena parte do valor de um procedimento ou serviço, e o plano cobre o restante. **Por exemplo: em um procedimento de R$ 1.000,00, você contribui com R$ 200,00 e os R$ 800,00 restantes são pagos pelo Plano +Pet.**

6 Como tenho acesso à Tabela de Preço dos Procedimentos?

Basta acessar o site ou entrar na sua área do cliente:

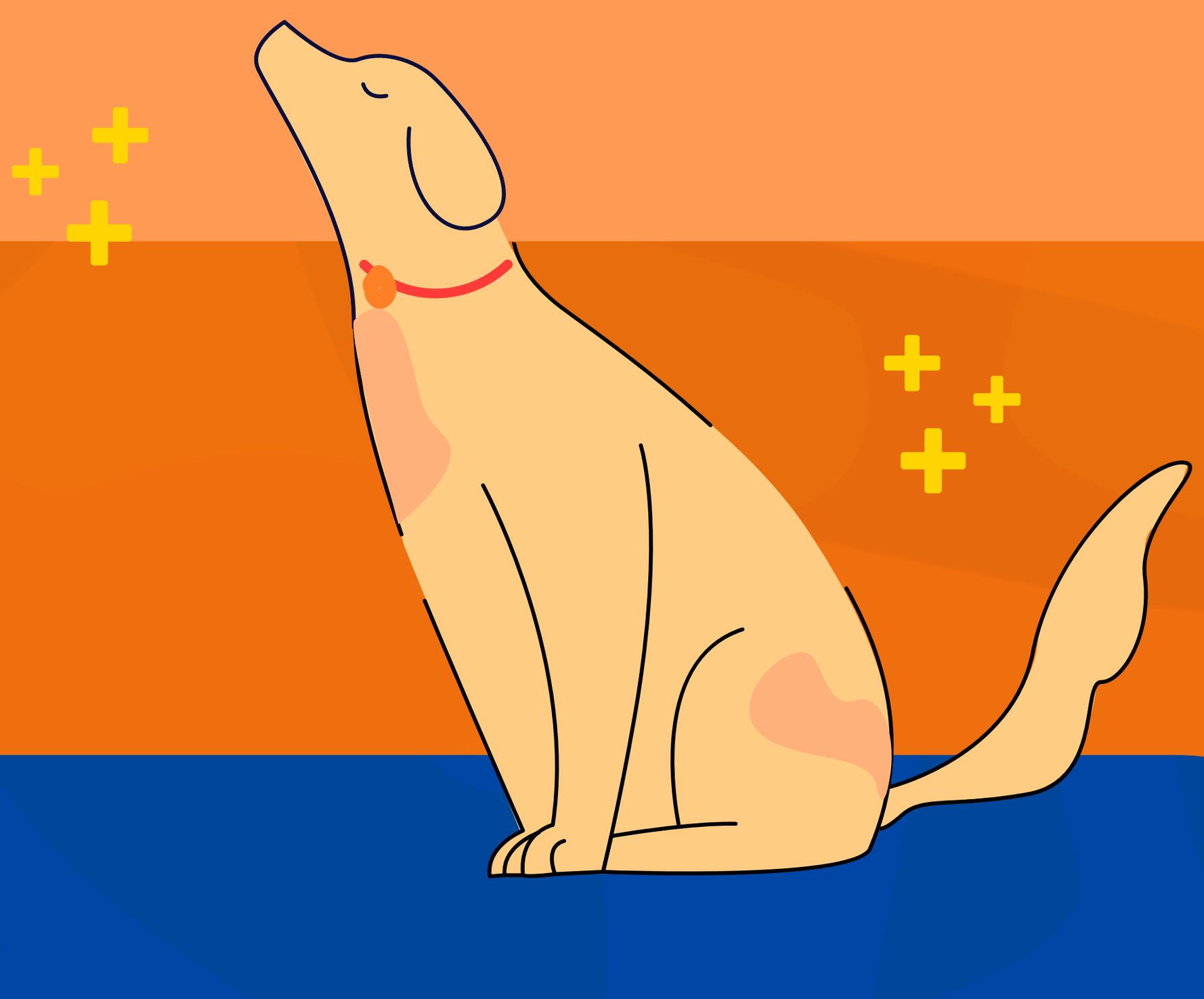
- maispetoficial.com.br
- areacliente.maispetoficial.com.br/login-area-do-cliente

7 O que é Carência e como acessar?

Carência : é o período em que um determinado procedimento ou serviço não estará disponível para seu acesso.
Como acessar : entre na área do cliente

- areacliente.maispetoficial.com.br/login-area-do-cliente

(Menu Principal - Meus Planos) Meus Planos



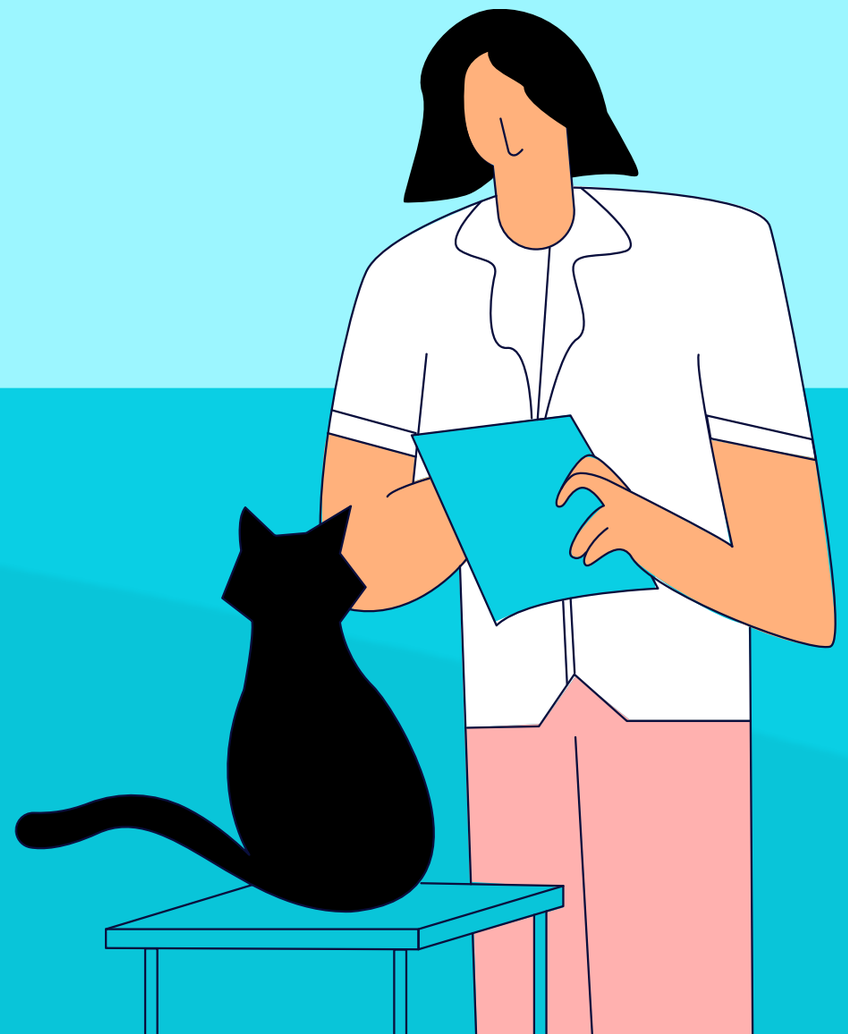
Manual do Cliente

Hospital +Pet

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.

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;

Manual do Cliente

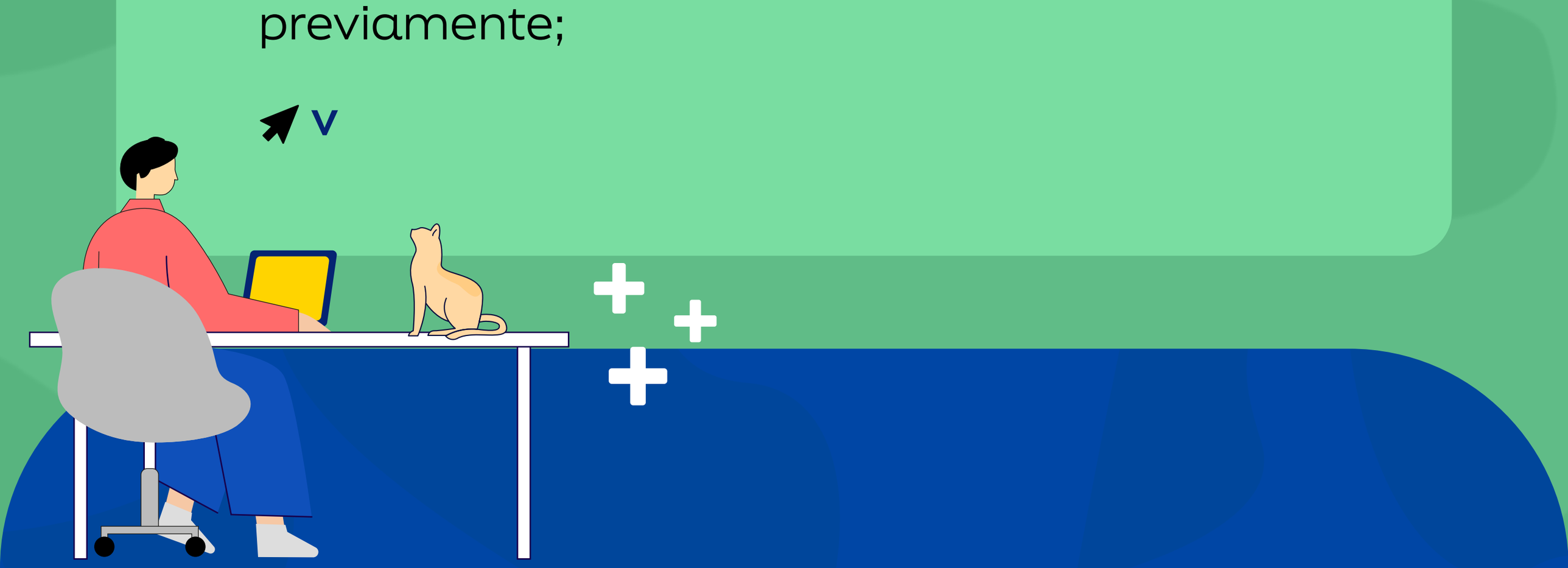
TeleMed +Pet

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

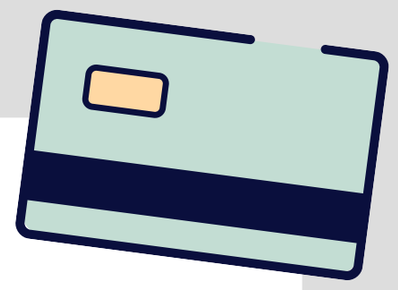


3 O que engloba a TELEMED +PET ?

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.

Manual do Cliente

Financeiro +Pet



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

Ao ficar em inadimplência por até 15 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 formulário

Clique para enviar o formulário

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;

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 formulário

Clique para enviar o formulário

Manual do Cliente



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 formulário:

➤ Clique para enviar o formulário

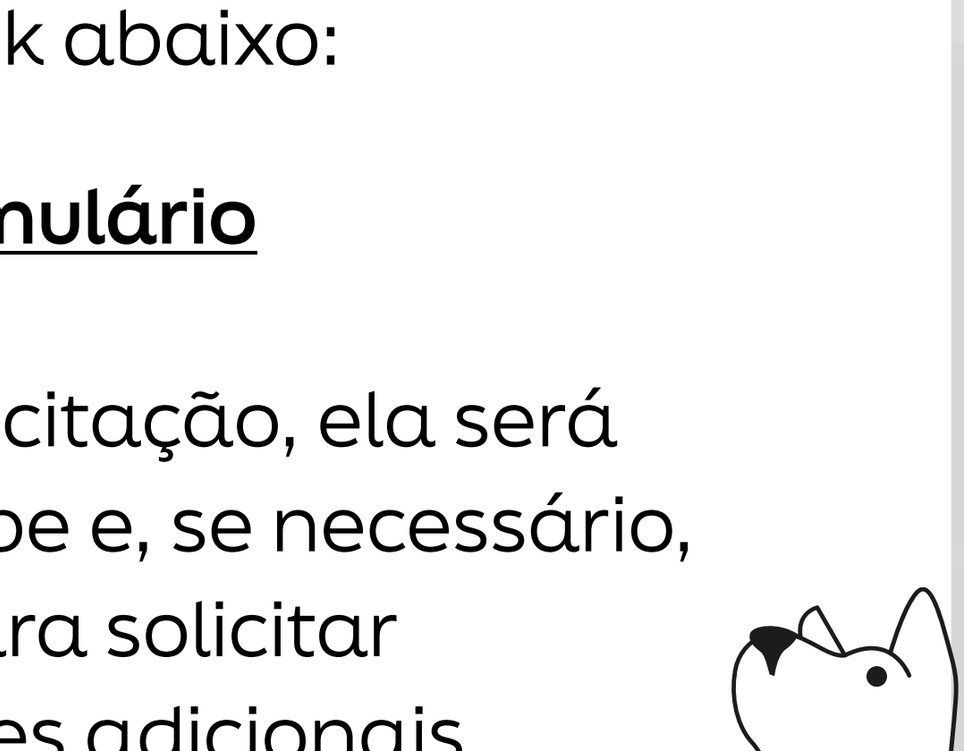
juntamente com o atestado de óbito;

4 Como fazer a mudança de titularidade?

A solicitação de troca de titularidade do Plano +Pet deve ser realizada por meio do formulário disponível no link abaixo:

➤ **Clique para enviar o formulário**

Após o recebimento da solicitação, ela será analisada pela nossa equipe e, se necessário, entraremos em contato para solicitar documentos ou informações adicionais.



Manual do Cliente

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

Serviços/ Produtos	LIGHT +Pet Descontos	MAX +Pet Descontos	TOP +Pet Descontos
Ração/ Alimentação	6%	8%	10%
Acessórios	10%	12%	15%
Farmácia	8%	10%	12%

Manual do Cliente

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 o programa de indicação da +Pet. Ao indicar um amigo que contratar um plano, você pode receber até R$ 80,00 em benefício. O resgate pode ser realizado de duas formas: 💰 Pix ou 💛 Desconto nas mensalidades do seu plano.

Para indicar um amigo, entre em contato com nosso time Comercial pelo WhatsApp:

📞 (11) 91098-1784

Quanto mais amigos você indicar, mais benefícios pode acumular. Com indicações recorrentes, é possível até deixar o seu plano totalmente de graça! 🎉



Manual do Cliente

Preciso de...	O que fazer?	Canal
Agendar consulta de rotina	Solicitar agendamento	Ligação/WhatsApp **0800 062 3036**
Agendar exames	Solicitar agendamento	Ligação/WhatsApp **0800 062 3036**
Consultar um especialista	Passar primeiro pelo clínico geral da +Pet para avaliação e encaminhamento	Ligação/WhatsApp **0800 062 3036**
Tirar uma dúvida sobre sintomas ou comportamento do pet	Utilizar a TeleMed +Pet	**Área do Cliente**
Situação de urgência ou emergência	Dirigir-se ao hospital +Pet mais próximo	Atendimento presencial 24h
Consultar carências ou coberturas	Acessar a Área do Cliente ou consultar o site	Área do Cliente **www.maispetoficial.com.br**
Ver carteirinha digital	Acessar a Área do Cliente	**Área do Cliente**
Consultar coparticipações	Acessar a Área do Cliente	**Área do Cliente**
Atualizar telefone, e-mail ou dados cadastrais	Entrar em contato com a Central de Atendimento	Ligação/WhatsApp **0800 062 3036**
Alterar forma de pagamento	Entrar em contato com a Central de Atendimento	Ligação/WhatsApp **0800 062 3036**
Solicitar migração de plano	Preencher o formulário de migração	**Formulário +Pet**
Solicitar troca de titularidade	Preencher o formulário de titularidade	**Formulário +Pet**
Solicitar cancelamento	Preencher o formulário de cancelamento	**Formulário +Pet**
Registrar uma reclamação	Entrar em contato com o SAC	**Formulário +Pet**
Registrar um elogio ou sugestão	Entrar em contato com o SAC	Ligação/WhatsApp **0800 062 3036** ou **sac@maispetoficial.com.br**
Participar do programa de indicações	Falar com a equipe responsável	WhatsApp **(11) 91098-1784**
Acompanhar informações financeiras	Acessar a Área do Cliente	**Área do Cliente**
Questões relacionadas à mensalidade do Plano	Entrar em contato com o time de Cobrança	**0800 062 3036** ou **cobranca@maispetoficial.com.br**

+Pet

Olhar de quem cuida

maispetoficial.com.br

0800 062 3036

maispetoficial