

cuidarpet



Manual do Cliente

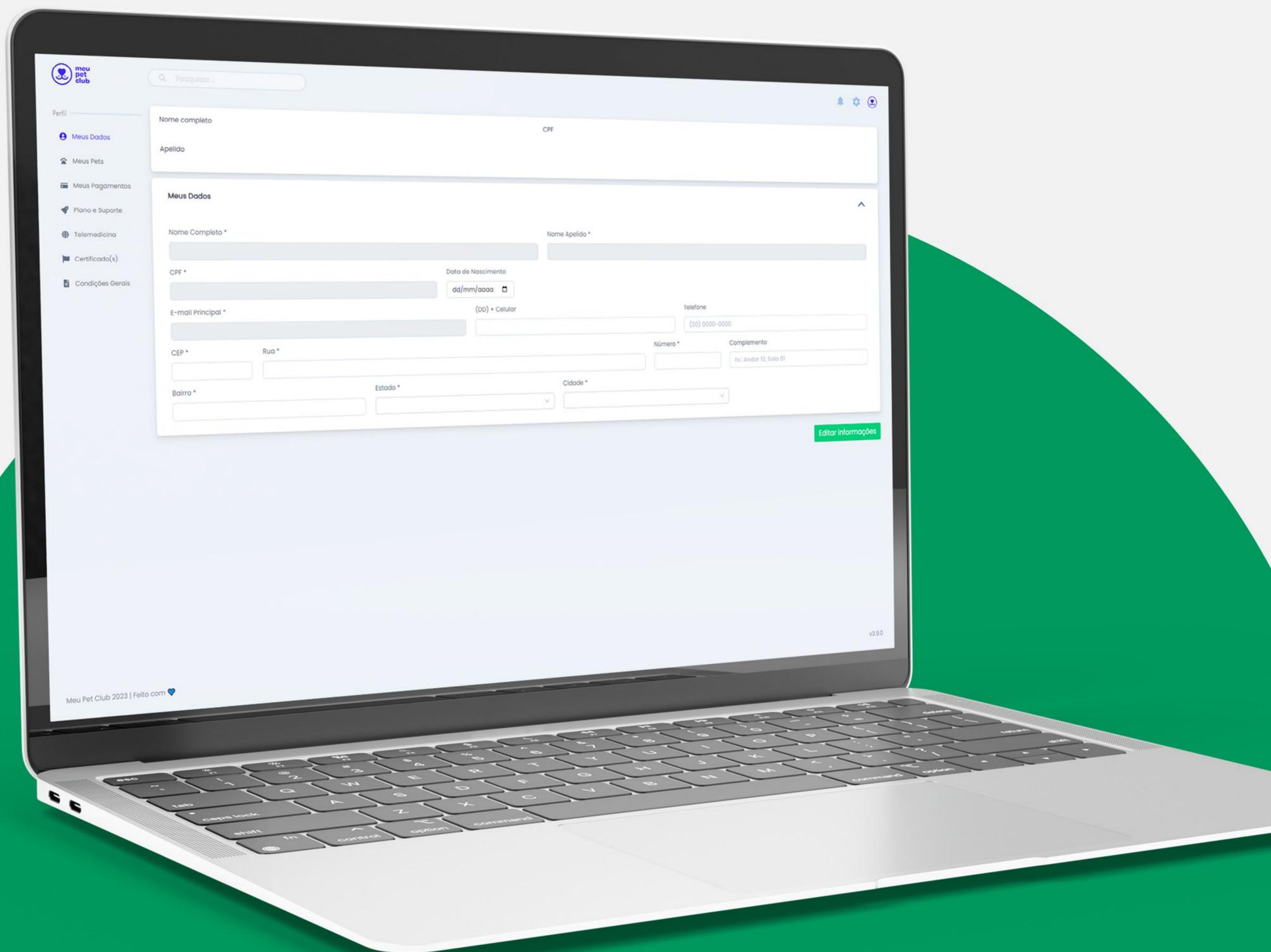


Contratei o plano e agora?

O primeiro passo é entrar em nossa área do cliente, lá você irá concluir o cadastro do seu pet e consultar os limites e características do seu plano.

Além disso é super importante você ler as nossas condições gerais e conhecer os termos mais comuns!

Acesse a Área do Cliente



Termos comuns:

- **Carência:** É o período que você precisa esperar para utilizar algum serviço do plano dentro do seu período de vigência.
- **Vigência:** Período de contrato que temos, que dura 12 meses.
- **Evento:** É a situação que ocorreu com o Pet, ela não é restrita a uma data e pode ser um evento contínuo! Por exemplo: O pet teve uma crise de êmese (vômito) e precisou de atendimento, mas retornou para mais exames uma semana depois, ainda consideramos tudo relacionado ao evento da crise.
- **Serviço:** É a nomenclatura que usamos para os procedimentos, atendimento ambulatorial, vacinas, exames, etc.
- **Limites de utilização:** O limite de utilização é o valor máximo de reembolso para determinada cobertura ou evento. É importante entender esse limite para garantir que você tenha cobertura suficiente para suas necessidades, já que qualquer custo além desse limite pode ser sua responsabilidade.



Condições gerais

As condições são o nosso contrato, a partir do momento da contratação você está de acordo com elas.

Como usar o Plano?

Como trabalhamos com reembolso, você pode ir em qualquer veterinário passar pelo procedimento. Basta apenas solicitar a nota fiscal e o preenchimento do laudo e anexar os documentos necessários em nosso formulário de reembolso.

Na utilização do plano, fique atento as carências, pois elas começarão a contar partir da adesão, por exemplo: consultas de emergência e urgência possuem 48 horas de carência a partir da data de adesão.

Documentos necessários para o reembolso

- Nota fiscal DETALHADA com os procedimentos e valores em nome do tutor/titular do plano.
- Laudo do Meu Pet Club preenchido pelo veterinário.
- Documento de identificação.
- Carteirinha do Pet.
- Resultado dos exames, caso tenham acontecido.

Para solicitar o reembolso basta preencher o nosso formulário até 60 dias após a realização dos procedimentos.

Em até 22 dias úteis após a confirmação do recebimento da documentação necessária o reembolso já estará na sua conta.

Não efetuamos o depósito em contas de terceiros, contas PJ e contas em banco de investimento. Somente na conta do titular e PF.



O que pode causar a recusa do meu reembolso?

As causas mais comuns são:

- Nota fiscal sem identificação, em nome de terceiros ou não detalhada.
- Ao invés da nota, enviar recibos, declarações ou cupons fiscais sem identificação.
- Solicitações fora do prazo de 60 dias.
- Procedimentos não cobertos pelo seu plano ou dentro do período de carência
- Ausência do Laudo veterinário devidamente preenchido.

Lembre-se que existem situações específicas que podem te proporcionar a recusa do seu reembolso, tratamento de doenças que poderiam ser evitadas por vacinas, informações incoerentes no laudo, etc.

Em caso de dúvidas, consulte as condições gerais e coberturas do seu plano na área do cliente.



**Contratei
agora?**



[Acesse o formulário de reembolso](#)

Telemedicina

A telemedicina pet permite que você receba orientações e tire dúvidas sobre a saúde do seu animal de estimação sem precisar visitar uma clínica veterinária.

Durante a consulta, você mostra seu pet ao veterinário por meio de vídeo, permitindo que o veterinário faça um exame visual e faça perguntas para entender melhor o quadro clínico. Após a consulta, o veterinário fornece direcionamentos e orientações adequadas.

Para utilizar:

Na **área do cliente** você tem acesso a cobertura de telemedicina, seja ela uma consulta na hora ou agendar para outra data.

[Acesse a Área do Cliente](#)



Ficou alguma dúvida?

Você pode pesquisar sua dúvida em nossa Central de Ajuda, lá existem artigos que podem te ajudar e se precisar, você poderá acionar um dos nossos atendentes via chat.

Nosso horário de atendimento é de **segunda a sexta das 09h00 às 17h00**.

[Central de Dúvidas](#)



Protegendo a saúde dos pets e facilitando a vida de quem cuida.

cuidarpet