

## FAQ – SAÚDE 4 PATAS

1. O que é o SAÚDE 4 PATAS?

R: É um produto com foco em conteúdo, produtos e serviços relacionados à cadeia de saúde do animal de estimação e seu relacionamento com o seu proprietário. Oferece ao usuário de smartphone um aplicativo exclusivo que combina cobertura de assistência de médicos veterinários para consultas e atendimentos de emergência e emergência 24 horas por dia, 7 dias por semana para cães e gatos. Conta também com conteúdo de interesse, carteira de vacinação digital e rede de assistência credenciada.

2. O que eu tenho direito ao assinar o SAÚDE 4 PATAS?

R: O Saúde 4 Patas oferece ao usuário de smartphone um aplicativo exclusivo que combina cobertura de assistência de médicos veterinários para consultas e atendimentos de emergência e emergência 24 horas por dia, 7 dias por semana para cães e gatos. Conta também com conteúdo de interesse, carteira de vacinação digital e rede de assistência credenciada.

3. Qual é o valor da assinatura do SAÚDE 4 PATAS? Há algum período grátis?

R: O serviço apresenta um investimento de apenas R\$ 5,09/semana e R\$ 14,90/mês. Não há período de gratuidade e o acesso/liberação à área da cobertura de assistência de médicos veterinários somente ocorrerá mediante ao pagamento realizado em dia dentro do respectivo mês e mediante a emissão da apólice.

4. Quem pode assinar o SAÚDE 4 PATAS?

R: Todos os clientes VIVO que tiverem uma conta de celular pós-pago, controle ou pré-pago.

5. Como faço para assinar o SAÚDE 4 PATAS?

R: O cliente deve enviar uma mensagem SMS do seu dispositivo móvel (celular) com a palavra PET para o número 44744 quando estiver contratando o pacote semanal e PET4 para o número 44744 quando o pacote contratado for mensal. Em seguida você receberá uma mensagem para confirmar a assinatura e você deverá responder à mensagem com a palavra SIM.

6. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o serviço?

R: O acesso ao serviço será de imediato, após a conclusão da assinatura, com restrição à área da cobertura de assistência de médicos veterinários que ocorrerá mediante ao pagamento dentro do respectivo mês e que tenham emitido a apólice.

7. A renovação da minha assinatura irá acontecer automaticamente?

R: A renovação da assinatura ocorrerá automaticamente sete dias após a primeira ocorrência de tarifação para o plano semanal e trinta dias para o plano mensal.

8. Posso acessar o SAÚDE 4 PATAS em quais dispositivos?

R: O acesso deverá ser feito através do aplicativo do serviço que se encontra disponível na App Store e Google Play.

9. No acesso pelo celular, quais são os sistemas operacionais disponíveis?

R: Os sistemas operacionais compatíveis com o serviço são os seguintes:

**Android:**

Mín. SDK 23 (Android 6)

Máx. SDK 29 (Android Q)

**iOS:**

Mín. iOS12

10. O serviço funciona somente com Internet? É possível o acesso offline?

R: O uso da internet é imprescindível para baixar o aplicativo, bem como utilizar funcionalidades de vídeo e acesso à área exclusiva da assistência veterinária.

11. Como posso cancelar o serviço?

R: Para cancelar a assinatura do Serviço, o cliente VIVO deverá enviar uma mensagem SMS com a palavra SAIR para o número 44744 ou entrar em contato com a VIVO por telefone no número 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição.

12. Se eu cancelar, perco o acesso ao serviço imediatamente?

R: O serviço será interrompido na data da solicitação de cancelamento sem a opção de pró-rata.

13. Há um canal de contato direto em caso de dúvidas?

R: \*8486 para clientes VIVO. 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição.

14. Existe período de carência para a utilizar a assistência veterinária?

R: Sim, existe uma carência de 30 dias a partir da data da emissão da apólice, conforme condições gerais estabelecidas no contrato.

15. Quais são os serviços cobertos, bem como carência e valor segurado para utilizar a assistência veterinária?

R: Segue tabela abaixo com as devidas apresentações:

COBERTURA	LIMITES DE VALOR POR EVENTO	CARÊNCIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO
CONSULTA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	200,00	30 dias	Urgência e Emergência	<b>Descrição:</b> Consultas veterinárias, em caso de urgência e emergência na rede Amigoo Pet. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800-717-3333 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo.
ATENDIMENTO CLÍNICO-HOSPITALAR	200,00	30 dias	Urgência e Emergência	<b>Descrição:</b> Procedimentos veterinários de Atendimento Ambulatorial, Medicamentos, Cirurgia, Internação e Exames de Imagem e Laboratoriais na rede Amigoo Pet. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800-717-3333 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo.
TRANSPORTE ANIMAL AO VETERINÁRIO	100,00	30 dias	Qualquer Causa	<b>Descrição:</b> Remoção do Pet para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente em caso de urgência e emergência. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800-717-3333 e solicitar o acionamento.
<b>IMPORTÂNCIA COBERTA ANUAL</b>	<b>500,00</b>			

**CONCEITO:** IS anual por cobertura. Exemplo: Cliente pode utilizar a consulta de urgência e emergência até R\$ 200 por ano; podendo ser 1 de R\$ 150 e outra de R\$50,00; ou 2 de R\$ 100; ou 1 de R\$ 200.

16. Quantos Pets eu posso assegurar por apólice emitida?

R: O uso é somente para 1 Pet e é intransferível.