

FAQ – YALO

1. O que é o YALO?

R: Yalo é o programa de assinatura focado em saúde e com grandes parceiros como dr.consulta, Droga Raia, Drogasil e Total Pass (do grupo Bio Ritmo de academias). Nossas assinaturas oferecem descontos em serviços e produtos de nossos parceiros para você cuidar da saúde de forma econômica.

2. O que eu tenho direito ao assinar o *nome do serviço*?

R: As assinaturas yalo são individuais e você escolhe a opção que cabe no seu bolso.

O **yalo saúde** é nossa opção mais completa. Você tem descontos no dr.consulta, consultas e exames, presencial e online, tem descontos premium nas nossas farmácias parceiras e ainda tem descontos em uma das academias do grupo Total Pass, como SmartFit entre outras.

O **yalo fidelidade** é uma opção econômica, para quem quer cuidar da saúde com a qualidade do dr.consulta, com direito a todos os descontos, consultas presenciais ou online, via telemedicina e exames, presenciais e via coleta domiciliar.

O **yalo telemedicina** é nossa opção mais econômica, para quem quer utilizar apenas os serviços do dr.consulta online, com consultas via whatsapp de qualquer lugar do brasil.

3. Qual é o valor da assinatura do *nome do serviço*? Há algum período grátis?

R: Você pode optar pela modalidade que preferir:

Yalo Saúde: R\$59,90/mês.

Yalo Fidelidade: R\$36,60/mês.

Yalo Telemedicina: R\$16,60/mês.

Não existe período de gratuidade.

4. Quem pode assinar o *nome do serviço*?

R: Para assinar, basta você ter uma linha Vivo pré, pós ou controle (pessoa física).

5. Como faço para assinar o nome do serviço?

R: Há 2 formas de assinar o serviço:

Via SMS:

1. Para assinatura do Yalo Saúde (R\$59,90/mês), envie um SMS com a palavra “SAUDE” para *número 3722*;

2. Para assinatura do Yalo Fidelidade (R\$36,60/mês), envie um SMS com a palavra “FID” para número 3722;
3. Para assinatura do Yalo Telemedicina (R\$16,60/mês), envie um SMS com a palavra “TELE” para número 3722;

Via WEB:

1. Acesse a Vivo App Store em www.appstore.vivo.com.br, localize o serviço “YALO” e siga as instruções de assinatura na tela.

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

R: A confirmação da assinatura do serviço será enviada por SMS. Após essa confirmação, que ocorre de forma imediata, você deverá completar seu cadastro em <http://vivo.tl/yalo>, clicar em ativar minha conta e preencher com seus dados.

Para usar os benefícios do dr.consulta, basta realizar o seu cadastro em <https://drconsulta.com/cadastro> e usar o mesmo CPF utilizado no cadastro do Yalo, e seus benefícios serão disponibilizados.

Para os descontos de farmácia nas redes Droga Raia e Drogasil, o desconto só estará disponível a partir do dia 1 do mês subsequente.

7. A renovação da minha assinatura irá acontecer automaticamente?

R: Sim, a renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais ser assinante do serviço, é necessário fazer o cancelamento

8. Posso acessar o YALO em quais dispositivos?

R: É possível acessar o serviço pelo celular, tablet ou PC, mas não simultaneamente. O acesso acontece da mesma forma em todos os dispositivos:

- Após a assinatura do serviço, você deverá completar seu cadastro em <http://vivo.tl/yalo>, clicar em ativar minha conta e preencher com seus dados.
- Depois do cadastro realizado, você poderá acessar o seu clube de benefícios em yalo.com.br
- Para ter descontos no dr.consulta, após realização do cadastro do seu cartão de benefícios Yalo, você deverá acessar <http://drconsulta.com> e realizar seu cadastro com o mesmo CPF usado no site da Yalo. Após seu cadastro, seus descontos já estarão disponíveis.

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

R: O serviço está disponível em todos os sistemas operacionais para acesso via web (www.yalo.com.br).

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

R: O serviço está disponível independentemente de acesso à internet. Enquanto a mensalidade do cliente estiver em dia, os descontos estarão ativos nos parceiros YALO e o assinante poderá ter seus descontos informando que é cliente YALO junto do seu CPF.

11. Como posso cancelar o serviço?

R: Você pode cancelar o serviço por SMS:

- Envie a palavra SAIR ou CANCELAR para o número 3722

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

R: Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado. Exemplo:

- Assinatura Mensal: você assinou em 01/01/21 por R\$16,60/mês, mas cancelou no dia seguinte (02/01/19). É tarifado em R\$16,60 no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 01/02/21, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período assinado, não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

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

R: Caso você tenha outras dúvidas, favor entrar em contato com nosso departamento de atendimento ao cliente no e-mail: contato@yalo.com.br