

## PREGUNTAS FRECUENTES

---

### NOSOTROS

---

#### **¿Qué nos motivó a crear DE PATAS?**

Somos Pet Parents y sentimos que nuestros compañeros son parte de la familia; es por eso que estamos convencidos de que deben recibir cuidados como cualquier miembro del núcleo familiar.

Como empresa PET TECH, procuramos el bienestar animal a través de la tecnología; por y para ello creamos DE PATAS APP, una plataforma virtual que permite a los miembros del ecosistema Pet cuidar de nuestros animales de compañía.

A los Pet Parents les permite solicitar y obtener la asistencia, orientación e información que necesiten de Profesionales calificados para cuidar a sus compañeros.

#### **¿Por qué elegir DE PATAS APP?**

DE PATAS APP te permite cuidar a tu mascota desde la tranquilidad de tu casa, sin moverte ni moverla porque sabemos que muchas veces es estresante para ellos y difícil para nosotros. Es una nueva manera de cuidar a nuestros compañeros, porque una mascota sana redundará en salud y felicidad para todo el entorno familiar.

En DE PATAS trabajamos sólo con médicos veterinarios que están matriculados y cumplen con todas las condiciones para atender a nuestros compañeros, buscamos que nuestras mascotas reciban el mejor cuidado posible.

#### **¿Qué es De Patas APP para mí que soy Pet Parent?**

De Patas APP es una fuente y canal de información confiable donde podrás buscar y obtener toda la información que te interesa sobre el cuidado, el comportamiento, la nutrición y la salud de tu mascota. Ésta te será proporcionada sólo por veterinarios y expertos en el cuidado y comportamiento animal.

Adicionalmente te provee de un espacio virtual por el cual canalizar tus dudas y que alguien realmente calificado las responda, dándote la seguridad de que la información que recibís es la correcta y por ende estás haciendo el bien a tu mascota.

#### **¿Debo ser mayor de edad para utilizar el servicio?**

Si, los Términos y Condiciones de De Patas requieren que seas mayor de 18 años para utilizar la plataforma.

#### **¿Puedo compartir la cuenta con un familiar o amigo?**

No. La cuenta es privada y única y como propietario de dicha cuenta serás responsable de mantener la confidencialidad de la contraseña y de ésta, siendo también único y absoluto responsable por todas las actividades que ocurran bajo su contraseña o cuenta independientemente de que hayas autorizado dichas actividades o acciones, por eso sugerimos que no la compartas con nadie.

### ASISTENCIA VETERINARIA a través de Consultas

---

## PREGUNTAS FRECUENTES

---

### **¿Qué es una Consulta Online en De Patas App?**

Una consulta online es la orientación profesional específica y profunda que un Pet Parent puede pedir a un Médico Veterinario, a través de los canales de comunicación virtual que provee la Plataforma.

### **¿Cuáles son las características generales de una Consulta en De Patas APP?**

Es privada, confidencial y de carácter orientativo. No sustituye el diagnóstico o el tratamiento de un Médico Veterinario que haya examinado al animal o que posea conocimiento de primera mano de la condición del animal.

### **¿De Patas APP recibe pedidos Consultas de carácter urgente?**

No, ningún pedido de Consulta que se haga reviste carácter de urgencia, emergencia y/o tiene por objetivo reemplazar la revisión de la mascota en consultorio de manera presencial por parte de un Profesional.

### **¿En qué tipo de problemas de salud pueden los profesionales ayudarte con tu mascota?**

Alergia, ansiedad, problemas de artritis y articulaciones, tos, rasgos destructivos y problemas de comportamiento, diarrea, vómitos, dieta y nutrición, salud del oído, cuidado de pulgas y garrapatas, pérdida de cabello, problemas de la piel, salud dental, temblores y salud urinaria.

### **¿Qué tipos de consulta pueden hacerse?**

La plataforma permite realizar 2 tipos distintos de consulta: Mensaje Directo y Videollamada.

### **¿Qué características tiene la Consulta por Mensaje Directo?**

Una consulta por Mensaje Directo permite al Pet Parent chatear de manera asincrónica con un Médico Veterinario durante 48 hs. Este período comienza a computarse a partir del envío del primer mensaje por parte del Pet Parent, y finaliza automáticamente una vez cumplidas las 48 hs. El chat puede incluir imágenes y videos ilimitados.

### **¿Qué características tiene la Consulta por Videollamada?**

Una consulta por Videollamada permite al Pet Parent establecer una comunicación sincrónica con un Médico Veterinario. La Videollamada se realiza con cita previa y tiene una duración máxima de 15 minutos contados a partir de la hora estipulada en la cita (Te recomendamos que te conectes unos minutos antes para estar listo e interactuar sin problemas). La herramienta cuenta con un chat que permite, durante la consulta, subir imágenes, documentos, dar y/o recibir recomendaciones.

## PREGUNTAS FRECUENTES

---

En caso de finalizar antes la videollamada, la consulta quedará abierta hasta cumplirse los 15 minutos. Si la Videollamada se interrumpiera por cuestiones técnicas y no pudiera restablecerse dentro de los 15 minutos, deberás enviar un mail a [ayuda@depatas.com](mailto:ayuda@depatas.com), para reportar el inconveniente.

### ¿Cómo inicio una Consulta?

Primero tenés que registrarte como Pet Parent; una vez registrado, podés iniciar una consulta. Para ello debés:

1. Completar el perfil de la mascota.
2. Seleccionar:
  - a. Iniciar Consulta.
  - b. La mascota por la que consultás y completás motivo de consulta.
  - c. Tipo de consulta que querés hacer, si es MENSAJE DIRECTO o VIDEOLLAMADA.
  - d. Seleccionar el Profesional disponible al que se deseás consultar.
  - e. Pagar a través de plataforma de pago o el beneficio obtenido.

### ¿Cómo hago para interactuar con los Profesionales en De Patas?

En un principio podés fijarte en nuestra Comunidad de Veterinarios para conocerlos; buscar por nombre y apellido, ver qué especies atienden, su especialidad y los días y horarios de atención. Luego podés solicitar una consulta a aquel que creas que puede ser adecuado para el problema de tu mascota.

### ¿Puedo solicitar una consulta a un Profesional en particular?

Sí; cuando decidís solicitar una consulta, podés elegir el Profesional de tu preferencia; solo recordá que De Patas App automáticamente te mostrará los veterinarios disponibles que atienden a la especie de tu mascota. Si has sido invitado por tu médico de cabecera a formar parte de su consultorio virtual, sólo podrás consultarle a él o a todos los profesionales que te hayan invitado, en caso de que fueran más de uno.

### No encuentro a mi Profesional de confianza; ¿qué hago?

Si no encontrás al Profesional que estabas buscando, invítalo a que se registre en [www.depatas.com](http://www.depatas.com) o a que envíe un mail a [admin@depatas.com](mailto:admin@depatas.com).

### ¿En cuánto tiempo responde el Profesional a una consulta por Mensaje Directo?

El Profesional en su perfil selecciona el tiempo de respuesta estimado en el que puede responder a la consulta. Este dato es meramente informativo y propio de cada Profesional.

### ¿Cómo sé que el pedido de consulta ha sido enviado?

Recibirás un mail en la cuenta de correo electrónico que hayas utilizado en la registración, avisándote que tu consulta ha sido enviada; ésto se realiza ni bien se haya aprobado el pago. Asimismo se te recordará el nombre de la mascota por la que consultás, el nombre del Profesional y el tiempo estimado de respuesta de éste, en caso de que sea Mensaje Directo. Si fuese una videollamada te llegará el mismo tipo de notificación, pero con la información de la cita solicitada.

## PREGUNTAS FRECUENTES

---

### **¿Cómo sé que me han respondido al pedido de consulta por Mensaje Directo?**

Se enviará un mail a la cuenta de correo electrónico que hayas utilizado en la registraci3n, y tambi3n habr3 una notificaci3n en la Plataforma avis3ndote que el Profesional ha contestado tu consulta.

Asimismo cont3s con notificaciones en la APP que te permiten estar al tanto de la respuesta del profesional y en la secci3n MIS CONSULTAS, bandeja de entrada, podr3s ver si el 3ltimo mensaje fue tuyo o del Profesional.

### **¿Qu3 sucede si el Profesional no responde a una consulta de Mensaje Directo dentro del tiempo de respuesta al que se comprometió?**

El tiempo de respuesta es meramente informativo, de todas formas al cumplirse dicho plazo se le notifica al veterinario que responda a la brevedad. A3n as3 la consulta queda abierta por un total de 24 hs desde que la generas para darle la posibilidad al Profesional que elegiste, de aconsejarte.

### **¿Cu3ntas veces puedo pedir una consulta de Asistencia Veterinaria?**

No hay l3mite alguno en la cantidad de veces que pidas Asistencia.

### **¿C3mo cancelo la consulta de Asistencia Veterinaria por Mensaje Directo?**

A las 24 horas de generada la consulta y si el Profesional no ha interactuado contigo la plataforma dispara un mail de aviso a tu casilla de correo para que puedas cancelarla. Si cancelas la consulta aparecer3 en tu bandeja de entrada y en la del Profesional como "Cancelada" y se te devolver3 la totalidad del dinero abonado.

### **¿Qu3 sucede si quiero esperar la respuesta del Profesional?**

Si dese3s esperar la respuesta del Profesional y no la cancel3s, la consulta quedar3 abierta por 24 horas m3s. Si en esas 24 horas no recib3s respuesta alguna del Profesional, la consulta se cancela autom3ticamente y se te devuelve la totalidad del dinero abonado.

### **¿Puedo cancelar una consulta una vez iniciada la interacci3n con el Profesional?**

No. La Plataforma no te permite cancelar la consulta una vez iniciada la interacci3n con el Profesional. En caso de que haya ocurrido alg3n tipo de inconveniente que haya motivado el inter3s de cancelarla, deber3s comunicarte v3a mail: [admin@depatas.com](mailto:admin@depatas.com).

### **¿Puedo cancelar una Videollamada?**

No, solo podr3s reprogramarla.

## PREGUNTAS FRECUENTES

---

### **¿Qué sucede cuando el veterinario no se presenta a una Videollamada?**

Cuando por razones de fuerza mayor el veterinario no se presentara a la videollamada te sugerimos escribas a [ayuda@depatas.com](mailto:ayuda@depatas.com) para reprogramar la cita.

### **¿Cuál es el valor de la consulta de Asistencia Veterinaria?**

El valor de la consulta por Mensaje Directo y Videollamada lo verás en el perfil de cada Profesional.

### **¿Cómo pago la Asistencia Veterinaria?**

El pago lo realizarás ni bien solicites la Asistencia a través de la pasarela de pagos de Mercado Pago, al menos que tengas un beneficio que te de consultas de manera gratuita o con un porcentaje de descuento.

### **¿Por qué De Patas APP utiliza Mercado Pago?**

Las pasarelas de pago brindan seguridad al comprador, ya que trabajan con avanzados sistemas antifraude que protegen sus datos sensibles y garantizan la seguridad de las transacciones ofreciendo diferentes métodos de pago (efectivo, tarjeta de crédito, banca online, pago aplazado o fraccionado, etc) que aporta confianza a los consumidores, mejorando su experiencia de compra y por tanto su fidelización.

En el caso puntual de Mercado Pago que es la pasarela elegida por De Patas cuenta con la posibilidad de que se abone en efectivo, en puntos de pago como Rapipago, Pago Fácil, NET, Red Link, con tarjetas de débito como Visa Master Card Maestro Cabal y en cuotas con tarjetas de crédito con Visa Mastercard American Express Naranja Nativa Mastercard Tarjeta Shopping Cencosud Cabal Argencard entre otras.

### **¿Con qué otra funcionalidad cuenta De Patas APP para ayudarme a cuidar de mi animal de compañía?**

De Patas APP te permite contar con toda la información de salud de tu compañero en un solo lugar, y a un click de distancia. La información incluye datos de perfil, una libreta sanitaria y la Historia Clínica.

### **¿Para qué me sirve la Libreta Sanitaria?**

La Libreta Sanitaria te permite llevar registro de los eventos más importantes de la salud de tu animal de compañía, sus vacunas, las desparasitaciones y todo lo que quieras registrar que pueda ser de tu interés o del de su Médico Veterinario.

### **¿Para qué me sirve la Historia Clínica?**

La Historia Clínica veterinaria es el documento que aparece cuando se inicia una relación entre un paciente/cliente y su veterinario. En ésta se registra todo lo relativo a la salud del animal, episodios de enfermedad, revisiones e información general del paciente. En De Patas App tendrás un breve resumen de la consulta que volcará el Médico Veterinario una vez finalizada la misma. El hecho de contar con esta

## PREGUNTAS FRECUENTES

---

información te será de gran utilidad para ver la evolución de tu animal de compañía y llevar registro adecuado y centralizado de las sugerencias realizadas por cada Médico Veterinario.

### **¿De qué se trata el Servicio de Suscripción?**

Es un plan de servicios opcional dirigido a los usuarios registrados de De Patas App y solo tendrá cobertura en la República Argentina. A través del mismo se ofrecen Asistencia Veterinaria Online y diversos Beneficios que se renuevan frecuentemente; para mayor detalle ingresar a [www.depatas.com](http://www.depatas.com). La suscripción de De Patas App es personal e intransferible a un dueño diferente al que se registró en la plataforma.