

FAQ FirstVet Telemedizin

Wir beantworten Ihnen die häufig gestellten Fragen.

Fragen	Antworten
Wie kann ich FirstVet nutzen?	FirstVet ist eine digitale Tierarztpraxis, in der Sie Videosprechstunden mit einem approbierten Tierarzt buchen können. Sie können entweder unsere App aus dem Appstore/ Google Play herunterladen, oder unsere Webapp unter firstvet.de nutzen. Wenn Sie die Desktop-Version nutzen, empfehlen wir Google Chrome als Browser.
Muss ich wirklich einen Videocall buchen, kann ich nicht einfach eine Nummer anrufen?	FirstVet ist als Service so aufgebaut, dass wir Ihnen einen Termin mit einem Tierarzt anbieten können, der nur für Sie bestimmt ist. Es ist für einen Tierarzt viel einfacher, ein besseres Verständnis für den Gesundheitszustand des Tieres zu bekommen, wenn er oder sie das Tier per Video sehen kann. Wir bemühen uns, sehr kurze Wartezeiten zu haben, so dass Sie in dringenden Fällen leicht einen Termin bekommen.
Zu welchen Zeiten kann ich den Service anrufen?	Der Service ist rund um die Uhr, d.h. 24/7, an allen Werktagen, Wochenenden und Feiertagen erreichbar.
Welche technischen Geräte benötige ich für die Videosprechstunde?	Sie benötigen ein technisches Gerät - idealerweise ein Smartphone oder Tablet - mit einer Videokamera für den Videoanruf. Ein Laptop oder ein PC mit einer mobilen Webcam sind prinzipiell auch möglich.
Was passiert, wenn die Videosprechstunde aufgrund von technischen Schwierigkeiten unterbrochen wird?	In diesem Fall wird FirstVet versuchen, Sie erneut zu kontaktieren. Handelt es sich um eine schwerwiegendere Störung, wird Ihnen der gebuchte Termin nicht in Rechnung gestellt.
Was passiert, wenn ich einen gebuchten Termin nicht einhalten kann?	Wenn Sie einen Termin nicht einhalten können, ist es möglich, den Termin auf einen anderen Zeitpunkt umzubuchen. Außerdem können Sie einen Termin bis zu 48 Stunden im Voraus kostenlos stornieren.
Muss ich mich mit Facebook anmelden?	Nein, müssen Sie nicht. Es ist eine von vielen Möglichkeiten, sich anzumelden. Sie haben die Wahl zwischen einer einfachen Anmeldung per E-Mail + Passwort, über Google oder Facebook oder Apple. Sie haben die Wahl. Denken Sie nur daran, dass Sie die Login-Methode nicht ändern können, Sie müssen bei der Methode bleiben, die Sie beim ersten Mal gewählt haben.

Fragen an den Kundenservice

Fragen	Antworten
Kann ich Fragen per E-Mail stellen und eine Antwort von einem Tierarzt erhalten?	Nein, wir beantworten keine tiermedizinischen Fragen in der Support-E-Mail. Sie müssen entweder einen Termin buchen oder eine Textfrage in der App schreiben - beachten Sie, dass die Reaktionszeit ca. 2-5 Werktage beträgt und nicht in tiermedizinischen Notfällen genutzt werden sollte.
Ich habe eine Rechnung erhalten, die nicht mit meinem Termin übereinstimmt, was kann ich tun?	Bitte kontaktieren Sie den Kundensupport um die Angelegenheit zu klären. Wir werden die Angelegenheit prüfen und ggf. die Rechnung entsprechend korrigieren.
Ich hatte gerade eine Besprechung mit einem Tierarzt und habe vergessen, eine zweite Frage zu stellen. Kann ich sie an den Kundensupport schicken?	Am besten ist es immer, eine neue Sprechstunde zu buchen, da der Tierarzt, mit dem Sie gesprochen haben, möglicherweise nicht mehr im Dienst ist und sich die Antwort verzögern könnte. Wenn Sie eine neue Videosprechstunde buchen, erhalten Sie direkt eine Antwort.

Tierärztliche Fragen

Fragen	Antworten
Ich habe ein Rezept, das erneuert werden muss, können Sie mir helfen?	Nein, FirstVet Tierärzte verschreiben keine Medikamente oder erneuern Rezepte über Videocall. Sie müssen sich an den Tierarzt wenden, der Ihnen das Medikament verschrieben hat.
Können Sie bei Bescheinigungen und Impfpässen helfen?	Nein, leider muss das Tier entweder durch einen Chip oder eine Tätowierung identifiziert werden, und das können wir nicht über das Telefon erledigen. Bitte rufen Sie Ihre örtliche Tierklinik an, um Hilfe in dieser Angelegenheit zu bekommen.
Können Sie bei Bedarf eine Überweisung ausstellen?	Ja, das können wir! Wenn unser Tierarzt die Entscheidung trifft, dass das Tier in einer Klinik weiter versorgt werden muss, werden wir Ihnen helfen, eine Klinik in Ihrer Nähe zu finden, die

FirstVet Kundenservice

Bei allen Fragen, die hier nicht beantwortet werden, können Sie sich gerne an den FirstVet Kundenservice wenden. Diesen erreichen Sie unter der kostenlosen Telefonnummer +49 800 1269630.

In Kooperation mit

