

15. Perguntas frequentes (FAQ)

****Não consigo iniciar sessão — diz para confirmar o email.**** A conta existe mas falta confirmar o email. Use a ligação de ****reenvio**** na mensagem de erro e clique no botão do email de confirmação. (1.2)

- [Conta e acesso](#)
- [Agenda e reservas](#)
- [Página pública](#)
- [Mensagens e créditos](#)
- [Planos e faturação](#)
- [Dados e privacidade \(RGPD\)](#)
- [Telemóvel](#)

Conta e acesso

Não consigo iniciar sessão — diz para confirmar o email. A conta existe mas falta confirmar o email. Use a ligação de **reenvio** na mensagem de erro e clique no botão do email de confirmação. (1.2)

Esqueci-me da palavra-passe. Em "Entrar", clique em **Esqueci-me da palavra-passe** e siga a ligação enviada por email. (1.3)

Como adiciono um colaborador com login próprio? Em Colaboradores, associe-lhe um **email + palavra-passe** e defina a **função** (Colaborador / Admin de loja / Admin do negócio). (2.7 / 10.3)

Agenda e reservas

Por que não aparecem horários disponíveis? Possíveis causas: dia fechado (horário ou **horário especial**), o colaborador não trabalha nesse dia, foi atingida a **antecedência mínima/máxima** ou o **limite diário**, ou há conflito. (2.2 / 2.3 / 2.8)

Posso ter pausa de almoço? Sim — defina **dois intervalos** no horário do dia (ex. 09:00–13:00 e 15:00–19:00). (2.3)

Um profissional trabalha menos horas do que a loja. Ligue o **horário personalizado** do colaborador e defina as horas por loja; os slots passam a ser a **interseção** loja x colaborador. (2.8)

O colaborador trabalha em duas lojas. É **obrigado** a definir horário personalizado por loja (dizer as horas em cada uma). (2.8)

Como faço uma marcação recorrente? No formulário de criação, marque a repetição e a data de fim (não disponível para multi-serviço). (3.2)

Movi/redimensionei sem querer no telemóvel. Mantenha o dedo **premidado ~0,3 s** sobre a marcação antes de arrastar/redimensionar. (3.5)

Página pública

Qual é o endereço da minha página? `.../p/o-seu-slug` (definido no editor). Em **Pro+** pode ativar `o-seu-slug.rezvy.app`. (4.3)

Em que idioma aparece a página aos clientes? No **idioma do negócio** (e nos adicionais que oferecer), não no idioma global do site. (12)

Posso receber reservas sem pedir pagamento? Sim. Os pagamentos são **opcionais** e só nos planos que os incluem. (7 / 8)

Mensagens e créditos

Quais os marcadores que posso usar nos modelos? Ex.: `%NOME%`, `%NOME_NEGOCIO%`, `%DATA%`, `%SERVICO%`, `%COLABORADOR%`, `%LINK_CANCELAR%`. (6.1)

Esgotei a mensalidade de SMS/Email — e agora? Compre créditos (não expiram) na página de Subscrições; são usados após a mensalidade. (6.3)

Planos e faturação

Como mudo de plano? Em **Subscrições**, escolha o plano e o período (mensal/anual) e pague por Stripe. (8.2)

Não me deixa reduzir de plano. A utilização atual excede os limites do plano-alvo. Reduza os recursos em excesso e confirme. (8.3)

Dados e privacidade (RGPD)

Um cliente pediu para apagar os dados. Use **Anonimizar** na ficha do cliente: os dados pessoais são apagados de forma irreversível, mas o histórico/estatísticas mantêm-se sem o identificar. (5.3)

Há registo de quem fez o quê? Sim — **Definições ? Auditoria** regista criações/edições/eliminações por colaborador. (12)

Telemóvel

Como vejo a agenda no calendário do telemóvel? Crie um **feed de calendário** (iCal) e adicione ao iPhone/Google; atualiza-se sozinho. (11)

Não encontrou a resposta? Veja [Contacto e suporte](#).