

# 6. Mensagens e notificações

O Rezvy envia automaticamente mensagens aos clientes (confirmação, alterações, cancelamento e lembretes), por **email** e/ou **SMS**. Configure tudo em **Mensagens** (no menu de Definições).

- [Introdução](#)
- [6.1 Canais e modelos](#)
- [6.2 Lembretes e confirmação por link](#)
- [6.3 Créditos de SMS e Email](#)
- [6.4 Remetente de SMS](#)
- [6.5 Dicas e resolução de problemas](#)

# Introdução

O Rezvy envia automaticamente mensagens aos clientes (confirmação, alterações, cancelamento e lembretes), por **email** e/ou **SMS**. Configure tudo em **Mensagens** (no menu de Definições).

# 6.1 Canais e modelos

1. Ligue/desligue os canais **Email** e **SMS**.
2. Para cada **evento** (Criada, Alterada, Cancelada, Lembrete) e canal, edite o **assunto** e o **texto** do modelo. Pode usar **marcadores** que são substituídos automaticamente, por exemplo: `%NOME%`, `%NOME_NEGOCIO%`, `%DATA%`, `%SERVICO%`, `%COLABORADOR%`, `%LINK_CANCELAR%`.
3. Use **Repor predefinição** para voltar ao modelo original.

“ ? `06-modelos.png` — Página de Mensagens com os modelos de email/SMS e os marcadores. Modelos de mensagens


# 6.2 Lembretes e confirmação por link

- Defina a **antecedência** dos lembretes (horas antes da marcação).
- Cada mensagem inclui um link `/c/{token}` onde o cliente pode **confirmar ou cancelar** sozinho.
- Um lembrete por SMS pode ser automaticamente **dispensado** se a marcação já estiver confirmada.

## 6.3 Créditos de SMS e Email

O seu plano inclui uma **mensalidade** de emails e SMS. Quando esgota, o envio passa a consumir **créditos comprados** (que não expiram).

1. A página de **Mensagens** mostra o **saldo** e tem uma ligação **Comprar créditos**.
2. Em **Subscrições** encontra os cartões "**Comprar créditos SMS**" e "**Comprar créditos de email**": escolha um pacote e pague por Stripe; o saldo é creditado automaticamente.

“ ?  — Cartões de compra de créditos SMS e Email na página de Subscrições. Créditos

# 6.4 Remetente de SMS

Pode definir o **nome do remetente** dos SMS na página de Mensagens. Até ser aprovado, os SMS saem com o remetente predefinido da plataforma.

# 6.5 Dicas e resolução de problemas

- **"As mensagens não saem"**: confirme que o **canal** (Email/SMS) está ligado, que o cliente tem o contacto desse canal, e que ainda há **mensalidade ou créditos** (6.3). O histórico de notificações de cada marcação (3.3) mostra o estado: Enviada / Falhada / **Dispensada** (com o motivo).
- **SMS "Dispensado"**: sem saldo, ou o lembrete por SMS foi dispensado porque a marcação já estava confirmada à hora do envio.
- **Email vai para spam**: peça aos clientes para adicionarem o remetente aos contactos; o conteúdo é enviado num modelo HTML com a sua marca.
- **Sem chaves configuradas (ambiente de teste)**: os envios são apenas registados como "Falhada" sem enviar — normal sem as chaves de Email/SMS.

“ ? **Cenário**: quer reduzir faltas. Ative o **Lembrete** por email 24 h antes e, opcionalmente, por **SMS** 3 h antes; junte o link `/c/{token}` para o cliente confirmar com um toque.

---

A seguir: [Pagamentos de clientes](#).