

Guia do Utilizador

Rezvy

Bem-vindo ao Rezvy — a plataforma de gestão de reservas para qualquer negócio de serviços (barbearias, salões, clínicas, spas, restaurantes, campos desportivos, escape rooms e muito mais).

- [Índice](#)
- [1. Começar](#)
 - [Introdução](#)
 - [1.1 Criar a sua conta](#)
 - [1.2 Confirmar o email](#)
 - [1.3 Iniciar sessão e recuperar a palavra-passe](#)
 - [1.4 Conhecer o backoffice](#)
- [2. Configurar a loja](#)
 - [Introdução](#)
 - [2.1 Detalhes da loja](#)
 - [2.2 Escolher o tipo de agenda](#)
 - [2.3 Horário de funcionamento](#)
 - [2.4 Horário especial e feriados](#)
 - [2.5 Serviços](#)
 - [2.6 Espaços / mesas](#)
 - [2.7 Colaboradores](#)
 - [2.8 Horário de trabalho do colaborador \(por loja\)](#)
 - [2.9 Menu](#)
 - [2.10 Janela de reservas \(resumo\)](#)
- [3. Gerir marcações](#)
 - [Introdução](#)
 - [3.1 As vistas da agenda](#)
 - [3.2 Criar uma marcação](#)
 - [3.3 Detalhes da marcação e histórico](#)
 - [3.4 Estados e ações](#)
 - [3.5 Mover, redimensionar e remarcar](#)

- [3.6 Dicas e resolução de problemas](#)
- [4. Página pública de reservas](#)
 - [Introdução](#)
 - [4.1 Abrir o editor](#)
 - [4.2 Marca e aparência](#)
 - [4.3 Endereço \(slug\), subdomínio e QR](#)
 - [4.4 Opções por loja](#)
 - [4.5 Pré-visualizar, publicar e instalar \(PWA\)](#)
 - [4.6 Como o cliente reserva \(o fluxo público\)](#)
 - [4.7 Dicas e resolução de problemas](#)
- [5. Clientes](#)
 - [Introdução](#)
 - [5.1 Ver e gerir clientes](#)
 - [5.2 Duplicados e fusão](#)
 - [5.3 Anonimização \(RGPD\)](#)
 - [5.4 Dicas e resolução de problemas](#)
- [6. Mensagens e notificações](#)
 - [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](#)
- [7. Pagamentos de clientes](#)
 - [Introdução](#)
 - [7.1 Ligar a conta Stripe](#)
 - [7.2 Regras de pagamento por loja](#)
 - [7.3 Como o cliente paga](#)
 - [7.4 Reembolsos e estados](#)
 - [7.5 Dicas e resolução de problemas](#)
- [8. Planos e faturação](#)
 - [8.1 Os planos](#)
 - [8.2 Ver e mudar de plano](#)
 - [8.3 Reduzir de plano](#)
 - [8.4 Plano À medida](#)
 - [8.5 Créditos e portal de faturação](#)
 - [8.6 Dicas e resolução de problemas](#)

- [9. Estatísticas](#)
 - [Introdução](#)
 - [9.1 Como ler os números](#)
 - [9.2 Dicas](#)

- [10. Multi-loja e equipas](#)
 - [10.1 Várias lojas](#)
 - [10.2 Colaboradores entre lojas](#)
 - [10.3 Funções e acessos](#)
 - [10.4 Dicas e resolução de problemas](#)

- [11. Sincronizar com o telemóvel](#)
 - [Introdução](#)
 - [11.1 Dicas](#)

- [12. Definições do negócio](#)
 - [Introdução](#)
 - [Registo de auditoria](#)
 - [Dicas](#)

- [13. Contacto e suporte](#)
 - [Falar connosco](#)
 - [Páginas legais](#)
 - [Dicas finais](#)

- [14. Cenários completos por tipo de negócio](#)
 - [Introdução](#)
 - [14.1 Barbearia / Salão \(Por colaborador\)](#)
 - [14.2 Clínica / Consultório \(Por colaborador\)](#)
 - [14.3 Restaurante \(Por mesa\)](#)
 - [14.4 Padel / Campos \(Por espaço\)](#)
 - [14.5 Escape Room \(Por espaço, preço por pessoa\)](#)
 - [14.6 Spa / Estúdio de beleza \(Por serviço\)](#)
 - [14.7 Lista de verificação rápida \(qualquer negócio\)](#)

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

Índice

Guia do Utilizador Rezvy

Bem-vindo ao Rezvy — a plataforma de gestão de reservas para qualquer negócio de serviços (barbearias, salões, clínicas, spas, restaurantes, campos desportivos, escape rooms e muito mais).

Este guia leva-o, passo a passo, desde a criação da conta até à gestão diária das marcações e da sua página pública de reservas. Cada passo tem uma imagem ilustrativa do ecrã correspondente.

“ **Contas de demonstração** (para experimentar): `owner@rezvy.com` / `Owner@123` (dono do negócio).

Índice

1. **Começar** — criar conta, iniciar sessão e conhecer o backoffice.
2. **Configurar a loja** — tipo de agenda, horário, serviços, espaços, colaboradores e menu.
3. **Gerir marcações** — vistas da agenda, criar e editar marcações.
4. **Página pública de reservas** — personalizar e publicar a sua página; como o cliente reserva.
5. **Clientes** — base de clientes, duplicados e anonimização (RGPD).
6. **Mensagens e notificações** — email/SMS, lembretes e créditos.
7. **Pagamentos de clientes** — receber pagamentos no momento da reserva (Stripe).
8. **Planos e faturação** — escolher e gerir a sua subscrição.
9. **Estatísticas** — métricas do negócio.
10. **Multi-loja e equipas** — várias lojas, colaboradores e funções de acesso.
11. **Sincronizar com o telemóvel** — exportar a agenda para o calendário do telefone.
12. **Definições do negócio** — fuso horário, idiomas e dados.
13. **Contacto e suporte**.
14. **Cenários completos por tipo de negócio** — receitas "do zero" (barbearia, clínica, restaurante, padel, escape room, spa) + lista de verificação.
15. **Perguntas frequentes (FAQ)**.

Conceitos rápidos

- **Negócio** — a sua empresa. Pode ter uma ou várias **lojas**.
- **Loja** — um local/unidade. Cada loja tem o seu horário, serviços, colaboradores e agenda.
- **Tipo de agenda** — define como as reservas funcionam na loja (por mesa, por colaborador, por espaço ou por serviço). É a definição mais importante — veja o capítulo 2.
- **Plano** — Grátis, Pro, Business ou À medida; define os limites e as funcionalidades disponíveis.

1. Começar

Este capítulo leva-o do "ainda não tenho conta" até estar dentro do backoffice, pronto para configurar o negócio. Demora cerca de **5 minutos**.

1. Começar

Introdução

Este capítulo leva-o do "ainda não tenho conta" até estar dentro do backoffice, pronto para configurar o negócio. Demora cerca de **5 minutos**.

Vai precisar de: o nome do negócio, um email válido (para confirmar a conta) e uma ideia de como quer organizar as reservas (por colaborador, por mesa, por espaço ou por serviço — explicamos no capítulo 2).

1.1 Criar a sua conta

O registo é um **assistente de 3 passos** que cria, de uma só vez, a sua conta de utilizador, o **negócio** e a **primeira loja**. Não há registos "a meio": tudo é criado num único passo final.

1. Na página inicial, clique em **Criar conta** (ou abra `/Account/Register`).
2. **Passo 1 — Negócio:**
 - **Nome do negócio** (ex. "Barbearia Central"). É o nome que aparece na sua página pública.
 - **Morada e telefone** (opcionais, mas recomendados — aparecem aos clientes).
 - **Idioma principal:** o idioma em que a sua **página pública** vai aparecer aos clientes. O seletor abre já no idioma em que o site está a ser mostrado; mostra a bandeira e o nome do idioma.
3. **Passo 2 — Agenda e configuração:**
 - **Tipo de negócio:** escolha na lista (barbearia, salão, clínica, restaurante, padel, escape room, spa, etc.). A lista está agrupada por categoria com ícones.
 - **Tipo de agenda:** é **sugerido automaticamente** a partir do tipo de negócio (ex. barbearia ? Por colaborador; restaurante ? Por mesa). Só precisa de o escolher manualmente se selecionar "Outro".
 - **Incluir dados de exemplo** (ligado por defeito): cria serviços, colaboradores e/ou espaços de exemplo adequados ao tipo de negócio, para experimentar de imediato. Pode apagá-los depois.
4. **Passo 3 — Conta:** o seu **nome, email e palavra-passe** (mínimo 6 caracteres, com maiúscula, minúscula, número e símbolo). Clique em **Criar conta**.
5. A conta é criada **por confirmar**. Recebe um **email de confirmação** e é levado para a página "Verifique o seu email".

“ ? `01-registo-passo1.png` — Passo 1 do assistente: nome do negócio + seletor de idioma com bandeira. Registo — passo 1

“ ? `01-registo-passo2.png` — Passo 2: dropdown de tipo de negócio (agrupado), os cartões de tipo de agenda e a opção "Incluir dados de exemplo". Registo — passo 2


“ ? `01-registo-passo3.png` — Passo 3: nome, email e palavra-passe, com o botão "Criar conta". Registo — passo 3

“ ? **Cenário** — "Tenho duas barbearias." Crie a conta com uma delas; adiciona a segunda loja depois (capítulo 10). Não precisa de duas contas.

1.2 Confirmar o email

Por segurança, **não consegue iniciar sessão antes de confirmar o email.**

1. Abra o email "**Confirme o seu email**" enviado pelo Rezvy (verifique também o spam).
2. Clique no botão de confirmação.
3. Vê uma página de sucesso com ligação para **iniciar sessão**.

“ ?  — Página "Verifique o seu email" com o endereço e o botão de reenvio. Confirmar email

“ ?? **Não recebeu o email?** Na página "Verifique o seu email" há um botão **Reenviar**. Confirme que o endereço está correto. Os emails são enviados pelo nosso fornecedor (Brevo) — em alguns domínios empresariais podem demorar alguns minutos.

1.3 Iniciar sessão e recuperar a palavra-passe

1. Abra `/Account/Login`, introduza email e palavra-passe e clique em **Entrar**.
2. **Esqueci-me da palavra-passe:** clique na ligação, indique o email e receberá uma mensagem com um link para definir uma nova palavra-passe.
3. **Alterar a palavra-passe** (já autenticado): menu do utilizador ? **Perfil** ? **Alterar palavra-passe**.

“ ? `01-login.png` — Ecrã de início de sessão com a ligação "Esqueci-me da palavra-passe". Login

“ ?? **"Confirme o seu email" ao tentar entrar:** as credenciais estão certas mas a conta ainda não foi confirmada. Use a ligação de reenvio que aparece na mensagem de erro.

1.4 Conhecer o backoffice

Depois de entrar, é levado diretamente para a **Agenda** (separador Reservas) — é aí que vai passar a maior parte do tempo. A navegação está numa **barra de topo com duas filas**.


Fila de cima:


- **Logótipo** (volta ao início).
- **Seletor de loja** — uma pílula com a loja ativa; só aparece se tiver mais do que uma loja. Clicar troca de loja.
- **Menu do utilizador** — mostra o seu nome e o **plano** subscrito; abre um popup com **Perfil**, **idioma**, **Ajuda** (se configurada) e **Terminar sessão**.

Fila de baixo (separadores):

- **Reservas** — a agenda e as marcações (capítulo 3).
- **Clientes** — a base de clientes (capítulo 5).
- **Colaboradores** — a equipa (capítulo 2.7).
- **Configuração da loja** — submenu: Agenda · Horário · Horário Especial · Serviços · Espaços · Menu.
- **Definições** — submenu: Negócio · Lojas · Página Pública (apenas o dono).

No telemóvel, a barra dá lugar a um ícone de **menu (?)** que abre uma gaveta com a mesma navegação.

“ ?  — Barra de topo do backoffice com os separadores e o menu do utilizador aberto. Backoffice

“ ?  — Versão telemóvel com o menu (?) e a gaveta de navegação aberta. Backoffice mobile

“ ? **Quem vê o quê?** O que aparece nos menus depende da **função** do utilizador (Colaborador, Admin de loja, Admin do negócio). Veja as funções no capítulo 10.3.

A seguir: [Configurar a loja](#) — o passo mais importante.

2. Configurar a loja

Toda a configuração operacional — horário, serviços, espaços, equipa, menu — pertence a uma **loja**. Se tiver várias lojas, **confirme primeiro qual está ativa** no seletor de loja (canto superior direito) antes de mexer nas definições.

Introdução

Toda a configuração operacional — horário, serviços, espaços, equipa, menu — pertence a uma **loja**. Se tiver várias lojas, **confirme primeiro qual está ativa** no seletor de loja (canto superior direito) antes de mexer nas definições.

“ ? **Ordem recomendada:** (1) tipo de agenda ? (2) horário ? (3) serviços ? (4) espaços, se aplicável ? (5) colaboradores ? (6) menu, se aplicável ? (7) janela de reservas. Faça por esta ordem que tudo "encaixa".

2.1 Detalhes da loja

1. Vá a **Definições ? Lojas** e clique em **Editar** na loja.
2. Preencha **nome, morada, telefone, email**.
3. **Localização no mapa (opcional, recomendado)**: clique no mapa ou arraste o marcador para a porta da loja. As coordenadas tornam o endereço **clicável** na página pública — o cliente toca e abre o Google Maps com direções.
4. **Ativa/Inativa**: uma loja inativa deixa de aparecer na página pública e no seletor, mas mantém o histórico. Útil para fecho temporário.
5. Guarde.

“ ? `02-loja-editar.png` — Página de edição da loja com o seletor de mapa (Leaflet/OpenStreetMap). Editar loja

2.2 Escolher o tipo de agenda

Esta é a **definição mais importante**: controla como as reservas são estruturadas e como a agenda é desenhada. Vá a **Configuração da loja ? Agenda**.

Tipo	Indicado para	A agenda mostra	A reserva pede
Por mesa (TimeSlot)	restaurantes	Gantt horizontal, 1 linha por mesa	mesa + nº de pessoas
Por colaborador (ByStaff)	barbearias, salões, clínicas	colunas por colaborador	serviço + profissional
Por espaço (ByLocation)	campos, salas, escape rooms	colunas por espaço	espaço (+ nº de pessoas)
Por serviço (ByService)	tratamentos sem profissional fixo	colunas por serviço	serviço (profissional opcional)

1. Clique no **cartão** do tipo adequado.
2. Defina:
 - **Duração do intervalo** (ex. 15 min para barbearia, 30 min para clínica, 60 min para restaurante ou padel). É a "grelha" de horas.
 - **Antecedência mínima** — minutos antes de um horário em que ainda se aceita reserva online (ex. 120 = não se reserva para daqui a menos de 2 h).
 - **Limite diário** de reservas online (deixe vazio = sem limite).
 - **Antecedência máxima** (dias) — até quando se pode reservar (ex. 60 = dois meses).
3. Guarde.

“ ? [02-tipo-agenda.png](#) — Página da Agenda com os quatro cartões de tipo de agenda e os campos de configuração. Tipo de agenda

“ ?? **Mudar de tipo de agenda** numa loja já a funcionar muda a forma como as reservas existentes são mostradas. Evite trocar com a agenda cheia.

2.3 Horário de funcionamento

1. Vá a **Configuração da loja ? Horário**.
2. Para cada dia da semana, ligue/desligue **Aberto**.
3. Defina **um ou mais intervalos** por dia. Para uma **pausa de almoço**, crie dois intervalos (ex. `09:00-13:00` e `15:00-19:00`) com o botão **+ Período**. O período entre eles fica fechado.
4. Guarde. O sistema **valida** e impede intervalos sobrepostos.

“ ? `02-horario.png` — Grelha semanal com dois intervalos num dia (pausa de almoço).
Horário


“ ? Os horários disponíveis para reserva (online e no backoffice) saem **deste** horário, cruzado com o horário de cada colaborador (2.8) e com os conflitos existentes.

2.4 Horário especial e feriados

Para datas pontuais que fogem ao horário normal (feriados, inventários, eventos):

1. Vá a **Configuração da loja ? Horário Especial** e clique em **Adicionar**.
2. Escolha a **data**.
3. Marque **Fechado** (a loja não aceita reservas nesse dia) **ou** defina **intervalos especiais** (ex. só de manhã).
4. Opcional: adicione uma **nota** (ex. "Natal", "Feriado Municipal").
5. Guarde.

O horário especial **substitui** o horário normal nessa data — na agenda do backoffice e na página pública (os dias fechados aparecem bloqueados ao cliente).

“ ?  — Adicionar um dia especial (fechado / horário personalizado) com nota. Horário especial

2.5 Serviços

1. Vá a **Configuração da loja ? Serviços** e clique em **Novo serviço**.
2. Preencha:
 - **Nome e descrição**.
 - **Duração** (minutos) — determina quanto espaço o serviço ocupa na agenda e os horários possíveis.
 - **Preço**.
 - **Cor** — usada para identificar o serviço na agenda (escolha um gradiente).
3. **Grupos (opcional)**: crie grupos (ex. "Cabelo", "Barba") e associe os serviços; arraste pelo manípulo para **reordenar** serviços e grupos. Os grupos aparecem como cabeçalhos na reserva pública e nos seletores do backoffice.
4. Guarde. Pode marcar um serviço como **inativo** para o esconder sem o apagar.

“ ? `02-servicos-lista.png` — Lista de serviços agrupados com cores, duração e preço, e o botão "Novo serviço". Serviços


“ ? `02-servico-editar.png` — Edição de um serviço (duração, preço, cor, grupo).
Editar serviço

“ ? **Cenário (clínica)**: crie "Consulta" (30 min), "Fisioterapia" (45 min), "Nutrição" (30 min). A duração diferente faz com que cada serviço ocupe o espaço certo na agenda.

2.6 Espaços / mesas

Aplica-se às agendas **Por mesa** e **Por espaço**. Vá a **Configuração da loja ? Espaços**.

1. Clique em **Novo espaço** e defina:
 - **Nome** (ex. "Mesa 4", "Campo 1", "Sala Egito").
 - **Capacidade** — nº máximo de pessoas (opcional).
 - **Preço e modo de preço**: *por reserva* (preço fixo) ou *por pessoa* (preço x nº de pessoas).
 - **Reserva exclusiva**: ligado = uma única reserva ocupa o espaço no intervalo (court, sala); desligado = várias reservas partilham até à capacidade (ex. mesa de bar comunitária).
2. Opcional: organize em **grupos** e arraste para reordenar.


“ ?  — Lista de espaços/mesas com capacidade, preço e o indicador de exclusividade. Espaços

“ ? **Cenário (restaurante)**: crie M1–M6 (exclusivas, capacidades 2–8) e "Bar" (partilhada, 4 lugares). ? **Cenário (padel)**: crie "Campo 1–4" (exclusivos, €24/reserva). ? **Cenário (escape room)**: crie as salas com preço **por pessoa** e capacidade (ex. 6/4/8).

2.7 Colaboradores

Em **Colaboradores** ? **Novo colaborador**:

1. **Nome e cor** (usada na agenda para distinguir a coluna do colaborador).
2. **Função (acesso)**:
 - **Colaborador** — só vê as reservas; sem acesso às definições; fica fixo à loja atribuída.
 - **Admin de loja** — gere as definições da loja (horário, serviços, agenda); não mexe no negócio nem noutras lojas.
 - **Admin do negócio** — acesso total (como o dono).
3. **Lojas**: atribua a uma ou mais lojas. Por loja, defina o **âmbito de serviços**: *Todos*, *Selecionados* (escolhe a lista) ou *Nenhum* (atribuído mas não recebe marcações nessa loja).
4. **Serviços**: se o âmbito for *Selecionados*, escolha que serviços o colaborador realiza. Sem serviços selecionados = realiza todos.
5. **Conta de acesso (opcional)**: associe um **email + palavra-passe** para o colaborador entrar na plataforma. Pode desassociar depois.
6. Guarde.

“ ?  — Edição de colaborador: função, lojas atribuídas, âmbito de serviços e conta de acesso. Colaborador

“ ? O dono é automaticamente criado como colaborador com acesso a todas as lojas — por isso no plano Grátis (1 profissional) o dono já é esse profissional.

2.8 Horário de trabalho do colaborador (por loja)


Define em que horas cada colaborador trabalha — útil quando difere do horário da loja.


Exemplo: a loja abre das **09:00 às 22:00**, mas a Ana só trabalha das **09:00 às 14:00**. Sem horário personalizado, o sistema ofereceria slots da Ana a toda a hora; com ele, só oferece 09:00–14:00.

1. Na edição do colaborador, ligue "**Usar horário personalizado**".
2. Para **cada loja atribuída** aparece uma grelha de **7 dias**. Em cada dia marque **Trabalha** e defina os intervalos (suporta vários por dia, ex. manhã + tarde).
3. Guarde.

Regras importantes:

- Os horários disponíveis do colaborador são a **interseção** do horário da loja com o seu horário. Se definir um horário **maior** que o da loja, só contam as horas em que **ambos** coincidem.
- Quem está atribuído a **2 ou mais lojas é obrigado** a usar horário personalizado (tem de dizer as horas em cada loja). O interruptor fica **ligado e bloqueado**.
- Na **agenda diária**, as horas em que o colaborador **não está na loja** aparecem **sombreadas** na coluna dele; arrastar uma marcação para essas horas é **recusado**.
- Na **edição/criação manual**, marcar para fora do horário do colaborador mostra um **alerta e impede** a gravação.

“ ?  — "Usar horário personalizado" ligado, com uma grelha de 7 dias por loja. Horário do colaborador


“ ?  — Coluna de um colaborador na agenda diária com as horas fora do horário sombreadas. Bloqueio na agenda

2.9 Menu

Para negócios com menu (ex. restaurantes), vá a **Configuração da loja ? Menu**:

1. Crie **categorias** (ex. "Entradas", "Pratos", "Sobremesas").
2. Dentro de cada categoria, crie **itens** (nome, descrição, preço, **imagem** — carregada e recortada no editor).
3. Arraste pelo manípulo para **reordenar** categorias e itens.

O menu pode ser mostrado na página pública (capítulo 4) e está disponível para qualquer tipo de agenda.

“ ?  — Gestão do menu: categorias e itens com fotos. Menu

2.10 Janela de reservas (resumo)

Os campos do passo 2.2 controlam **quando** o cliente pode reservar online:

- **Antecedência mínima** — evita reservas "para já".
- **Antecedência máxima (dias)** — até quando se aceita.
- **Limite diário** — trava o nº de reservas por dia.

No dia atual, os horários já passados (e dentro da antecedência mínima) deixam de aparecer automaticamente.

A seguir: [Gerir marcações](#).

3. Gerir marcações

O separador **Reservas** é o centro do dia-a-dia: mostra a agenda da **loja ativa** e é onde cria, move, confirma e cancela marcações.

3. Gerir marcações

Introdução

O separador **Reservas** é o centro do dia-a-dia: mostra a agenda da **loja ativa** e é onde cria, move, confirma e cancela marcações.

3.1 As vistas da agenda

Use a barra de ferramentas no topo (prev/hoje/próximo + seletor de data + seletor de vista) para alternar:

- **Dia** — a vista de trabalho principal.
 - Para *Por colaborador / serviço / espaço*: uma **grelha** com uma coluna por colaborador/serviço/ espaço e as horas na vertical. As marcações são barras coloridas (cor do serviço).
 - Para *Por mesa*: um **Gantt horizontal**, uma linha por mesa, as barras posicionadas no tempo.
- **Semana** — visão geral dos 7 dias; cada dia mostra até **50 marcações** (com indicação de "+N mais" quando há mais). Clicar numa marcação abre os Detalhes.
- **Mês** — calendário mensal com a contagem de marcações por dia.
- **Lista** — lista cronológica, com **paginação** e os mesmos filtros das outras vistas.

Barra lateral (esquerda): mini-calendário para saltar de data + **filtros** por colaborador/ serviço/espaço (clique para esconder/mostrar) + filtro por serviço. Os filtros **persistem** entre as vistas e entre sessões.

No telemóvel: uma faixa de dias no topo + um botão de **filtros**.

“ ? `03-agenda-dia.png` — Vista de Dia (grelha por colaborador) cheia, com a barra lateral de filtros. (Há capturas reais em `design/screenshots/cal*.png`.) Agenda — Dia

“ ? `03-agenda-semana.png` — Vista de Semana com os filtros e o "+N mais" num dia cheio. Agenda — Semana

“ ? `03-agenda-gantt.png` — Vista de Dia em Gantt (Por mesa), uma linha por mesa. Agenda — Gantt

3.2 Criar uma marcação

1. Clique em **+ Nova marcação** (ou clique diretamente num espaço livre da agenda — já abre com a data/hora/coluna preenchidas).
2. **Data e hora:** os horários oferecidos respeitam o horário da loja, o horário do colaborador (2.8), a antecedência mínima e os conflitos. Os indisponíveis aparecem riscados.
3. **Cliente:** nome + **telefone e/ou email** (pelo menos um, se quiser que o cliente receba notificações). O cliente é criado/ligado automaticamente ao guardar.
4. **Detalhes da reserva** (conforme o tipo de agenda):
 - *Por colaborador:* **serviço + profissional**.
 - *Por serviço:* **serviço** (profissional opcional).
 - *Por espaço / mesa:* **espaço/mesa + nº de pessoas**.
5. **Notas** (opcional).
6. Guarde.

Multi-serviço (Por colaborador): adicione vários serviços ao mesmo cliente; cada um pode ter um **profissional diferente** (ou "sem preferência") e são **encadeados em sequência**. Gera uma marcação por serviço, ligadas como **grupo**.

Recorrente: marque a repetição (ex. semanal) e a **data de fim**. (Marcações multi-serviço não podem ser recorrentes.)

“ ? `03-criar-marcacao.png` — Formulário de criação: cliente, serviço, profissional e a lista de horários disponíveis. Criar marcação

“ ? `03-multi-servico.png` — Reserva multi-serviço com vários serviços e profissionais. Multi-serviço

“ ?? Se tentar marcar fora do horário do colaborador, ou em conflito com outra marcação, o formulário mostra o erro e **não grava** — corrija a hora/profissional.

3.3 Detalhes da marcação e histórico

Clique numa marcação (na barra da agenda, ou no nome na vista de Lista) para abrir os **Detalhes** — um ecrã só de leitura com:

- Quando, serviço/profissional (ou mesa/espço + nº de pessoas), **estado**, **preço/pagamento**, contacto do cliente, notas e as **marcações irmãs** do grupo (se for multi-serviço).
- **Histórico de atividade** — linha do tempo: criada, confirmada, cancelada, reaberta, remarcada, pagamento recebido — com quem fez a ação ("· Cliente" ou "· Nome (Staff)").
- **Histórico de notificações** — o que foi enviado, quando e por que canal.

A partir daqui: **Confirmar / Cancelar / Reabrir, Reenviar confirmação**, ou **Editar**.

“ ? `03-detalhes.png` — Ecrã de Detalhes com a linha do tempo de atividade e o histórico de notificações. Detalhes

3.4 Estados e ações


- **Pendente** — recebida, à espera de confirmação (a menos que a loja tenha confirmação automática).
- **Confirmada** — confirmada por si ou pelo cliente.
- **Cancelada** — pode ser **reaberta**.
- **Aguarda pagamento** — quando há pagamento online por concluir (capítulo 7).

Para marcações de **grupo** (multi-serviço), ao confirmar/cancelar pode escolher fazer só àquela ou ao **grupo inteiro**.

3.5 Mover, redimensionar e remarcar

- **Arrastar** uma marcação na grelha muda a **hora**; arrastar para **outra coluna** muda o **colaborador / serviço / espaço**.
- **Redimensionar** pela aresta (inferior na grelha, direita no Gantt) muda a **duração**.
- Cada alteração pede **confirmação** e é validada (horário, conflitos, horário do colaborador, capacidade/exclusividade dos espaços). Se for inválida, é recusada com uma mensagem.
- Ao remarcar, o cliente é **notificado** ("Alterada") e o lembrete é reagendado.

No telemóvel: mantenha o dedo **premid**o ~0,3 s sobre a marcação até esta "levantar" (vibra) antes de arrastar/redimensionar — assim não mexe sem querer quando faz scroll. Um toque rápido abre os Detalhes.

“ ?  — Marcação a ser arrastada para outra coluna/hora, com o modal de confirmação. Arrastar

3.6 Dicas e resolução de problemas

- **"Não aparecem horários"**: o dia pode estar fechado (horário ou horário especial), o colaborador pode não estar a trabalhar nesse dia, ou a antecedência mínima/limite diário foram atingidos.
 - **"O profissional não pode fazer este serviço"**: o âmbito de serviços do colaborador nessa loja não inclui o serviço (2.7).
 - **Sincronizar com o telemóvel**: exporte a agenda para o calendário do telefone (capítulo 11).
-

A seguir: [Página pública de reservas](#).

4. Página pública de reservas


A página pública é a "montra" online do seu negócio: os clientes veem as lojas, os serviços, o menu e **reservam sozinhos**, com a sua marca e cores. Cada negócio tem o seu endereço (ex. `rezvy.app/p/o-meu-negocio``).

Introdução

A página pública é a "montra" online do seu negócio: os clientes veem as lojas, os serviços, o menu e **reservam sozinhos**, com a sua marca e cores. Cada negócio tem o seu endereço (ex. `rezvy.app/p/o-meu-negocio`).

4.1 Abrir o editor

Vá a **Definições ? Página Pública** (apenas o **dono**). O editor tem dois lados: à esquerda os campos, à direita uma **pré-visualização ao vivo** (com alternância **telemóvel / computador** e ecrãs de loja).

“ ?  — Editor da página pública com a pré-visualização temática ao lado. Editor da página pública

4.2 Marca e aparência

1. **Título e subtítulo** da página.
2. **Logótipo e imagem de capa** — carregue e **recorte** as imagens no próprio editor (o logótipo serve também de ícone/favicon e da app instalável).
3. **Tema de cor** — escolha um dos temas prontos (40 claros + 10 escuros). A página inteira é colorida a partir do tema escolhido.
4. **Redes sociais e mensagem de rodapé.**

“ ? `04-tema.png` — Grelha de temas de cor + carregamento de logótipo/capa com recorte.
Tema

4.3 Endereço (slug), subdomínio e QR


1. No cartão **Endereço**, defina o **slug** (2–40 caracteres, minúsculas/hífen). A página fica em `.../p/o-slug`. O editor mostra **disponibilidade ao vivo** e valida o formato.
2. **Subdomínio personalizado** (planos **Pro+**): ligue para servir a página também em `o-slug.rezvy.app`. (Requer DNS/TLS do lado da plataforma.)
3. O slug pode ser alterado **uma vez por semana** (o editor mostra a data do próximo pedido permitido).
4. Cada loja tem uma **ligação direta** e um **código QR** (botão **QR**) com opções de **Descarregar** e **Imprimir** — ideal para balcão, montra ou cartões.

“ ? `04-endereco-qr.png` — Cartão de endereço (slug + interruptor de subdomínio) e o popup do QR. Endereço e QR

4.4 Opções por loja

Para **cada loja**, no editor:

- **Mostrar reservas** — permite reservar nessa loja.
- **Mostrar menu** — mostra o menu na página da loja.
- **Capa da loja** — imagem própria.
- **Confirmação automática** — as reservas recebidas ficam logo **Confirmadas** (dispensa a confirmação manual).
- **Reordenar** — arraste as lojas para definir a ordem na página.

“ ?  — Lista de lojas no editor com os interruptores e o arrastar-para-ordenar. Opções por loja

4.5 Pré-visualizar, publicar e instalar (PWA)

- Use a **pré-visualização** (telemóvel/computador) para confirmar o aspeto antes de divulgar.
 - Quando a página está **publicada**, fica acessível no endereço. Partilhe o link/QR.
 - A página pública é **instalável como app (PWA)** no telemóvel do cliente (e da sua equipa) — abre em ecrã inteiro a partir do ícone.
-

4.6 Como o cliente reserva (o fluxo público)

A página guia o cliente por um **assistente**:

1. **Escolher** — serviço / espaço / nº de pessoas (e, em barbearias, o **profissional** ou "sem preferência"). Há um **carrinho** lateral com o resumo e o total.
2. **Horário** — escolhe o dia (faixa de dias) e a hora; **só aparecem horários realmente disponíveis** (cruzando horário da loja, do profissional e conflitos).
3. **Confirmar** — preenche nome/contacto e confirma. Se a loja tiver **pagamentos** ativos, segue para o checkout do Stripe (capítulo 7).

Depois da reserva, o cliente recebe a confirmação por **email/SMS** e pode **confirmar ou cancelar** sozinho pelo link `/c/{token}` na mensagem.

“ ? `04-fluxo-cliente.png` — Assistente público no passo do Horário, com o carrinho lateral. Fluxo do cliente

“ ? `04-sucesso.png` — Ecrã de confirmação da reserva (com o resumo/timeline dos serviços). Sucesso

“ ? **A página pública aparece no idioma do negócio** (e nos idiomas adicionais que oferecer), não no idioma global do site. Configure os idiomas em Definições ? Negócio (capítulo 12).

4.7 Dicas e resolução de problemas

- **"O link não funciona"**: confirme que a página está **publicada** e que a loja tem **Mostrar reservas** ligado.
 - **"Não recebo reservas"**: verifique a janela de reservas (2.2/2.10) e se há horário/colaboradores disponíveis.
 - **Subdomínio**: disponível só em **Pro+**; sem o plano, a página continua a funcionar em `.../p/slug`.
-

A seguir: [Clientes](#).

5. Clientes

O separador ****Clientes**** é a base de clientes do negócio (partilhada entre as lojas do mesmo negócio).

Introdução

O separador **Clientes** é a base de clientes do negócio (partilhada entre as lojas do mesmo negócio).

5.1 Ver e gerir clientes

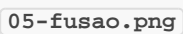
1. A lista mostra nome, contacto, nº de marcações e última visita, com **pesquisa**, **ordenação**, **filtro por loja** e paginação.
2. **Novo cliente**: clique em **Novo** e preencha nome + telefone e/ou email (pelo menos um) e, opcionalmente, a morada.
3. **Editar/Apagar**: pelos botões na linha do cliente.

Um cliente é **criado automaticamente** sempre que guarda uma marcação com telefone/email.

“ ? `05-clientes-lista.png` — Lista de clientes com pesquisa e filtro por loja. Clientes


5.2 Duplicados e fusão

Quando o sistema deteta um possível **duplicado** (mesmo telefone/email em registos diferentes), mostra um aviso. Clique nele para abrir a página de **fusão** e escolher, campo a campo, que valores manter. As marcações do registo removido passam para o mantido.

“ ?  — Página de fusão de dois clientes (escolha campo a campo).
Fusão de clientes

5.3 Anonimização (RGPD)

Para cumprir o **direito ao esquecimento**, use **Anonimizar** na linha do cliente: os dados pessoais (nome, contactos, morada e notas) são apagados de forma irreversível, mas as marcações e estatísticas mantêm-se (sem identificar a pessoa). O cliente fica marcado como anonimizado.

“ ?  — Botão de anonimização e o aviso de confirmação. Anonimizar

5.4 Dicas e resolução de problemas

- **Cliente sem contacto:** um cliente tem de ter **telefone ou email** (pelo menos um). Sem nenhum contacto, a marcação grava na mesma, mas o cliente não é criado/ligado nem recebe notificações.
- **Números de telefone:** são guardados em formato internacional (E.164). Use o seletor de país no campo de telefone para garantir o indicativo certo.
- **Clientes não são partilhados entre negócios** — cada negócio tem a sua própria base.

“ ? **Cenário:** um cliente reservou online com o email e, mais tarde, ligou e marcou pelo telefone. O sistema deteta o **duplicado** (mesmo nome/contacto em registos diferentes) e mostra o aviso — faça a **fusão** (5.2) para manter o histórico unificado.

A seguir: [Mensagens e notificações](#).

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

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](#).

7. Pagamentos de clientes


Pode pedir aos clientes que **paguem no momento da reserva**, através do **Stripe**. (Disponível nos planos com pagamentos online — ver capítulo 8.)

Introdução

Pode pedir aos clientes que **paguem no momento da reserva**, através do **Stripe**. (Disponível nos planos com pagamentos online — ver capítulo 8.)

7.1 Ligar a conta Stripe

1. Vá a **Pagamentos de Clientes** (no menu de Definições).
2. Clique em **Ligar ao Stripe** e siga o processo de onboarding do Stripe (Stripe Connect). Os pagamentos vão diretamente para a sua conta Stripe.
3. Quando a conta ficar **Ativa**, pode ativar os pagamentos por loja.

“ ?  — Página de Pagamentos com o botão de ligação ao Stripe e o estado da conta. Stripe Connect

7.2 Regras de pagamento por loja

Para cada loja, defina:

- **Pagamentos ativos** — liga/desliga.
- **Exigir pagamento** — obriga a pagar para confirmar, ou deixa o cliente escolher.
- **Valor** — preço do serviço (ou do espaço), ou um **valor fixo**.
- **Moeda**.

“ ? `07-regras-pagamento.png` — Definições de pagamento de uma loja.
Regras de pagamento

7.3 Como o cliente paga

Quando os pagamentos estão ativos, ao confirmar a reserva o cliente é levado para o **checkout do Stripe**. A marcação fica **Aguarda pagamento** até o pagamento ser confirmado; depois passa a **Confirmada** e o valor pago fica registado nos detalhes da marcação.

7.4 Reembolsos e estados

- O pagamento é registado nos **Detalhes** da marcação (valor, moeda, data).
- A marcação fica **Aguarda pagamento** até o Stripe confirmar; só depois passa a **Confirmada**. Se o cliente abandonar o checkout, a reserva fica por concluir (não ocupa o lugar definitivamente).
- Os reembolsos são tratados na sua conta **Stripe** (os fundos vão diretamente para si).

7.5 Dicas e resolução de problemas

- **"O botão de Stripe está desativado"**: o plano atual não inclui pagamentos online (capítulo 8), a conta Stripe ainda não está **Ativa**, ou os pagamentos da loja estão desligados.
- **Onboarding incompleto**: o Stripe pode pedir documentos/dados adicionais; conclua o processo até a conta ficar **Ativa**.

“ ? **Cenário (padel)**: exija **pagamento para confirmar** (RequirePayment) os campos ao fim de semana, para reduzir no-shows; defina o valor = preço do espaço.

A seguir: [Planos e faturação](#).

8. Planos e faturação

O Rezvy tem quatro planos. Os limites são ****totais por negócio**** ('?' = ilimitado):

8. Planos e faturação

8.1 Os planos

O Rezvy tem quatro planos. Os limites são **totais por negócio** (? = ilimitado):

	Grátis	Pro	Business	À medida
€/mês	0	19	49	sob consulta
Lojas	1	1	5	*
Profissionais	1	5	20	*
Serviços	1	10	100	*
Espaços	1	10	100	*
Emails/mês	100	2 000	10 000	*
SMS incluídos/mês	0	100	500	*
Pagamentos online	—	?	?	*
Subdomínio próprio	—	?	?	*
Estatísticas avançadas	—	—	?	*

Os limites são aplicados **na criação** (se já estiver acima de um limite ao mudar de plano, mantém o que tem, mas não pode criar mais até ficar abaixo).


8.2 Ver e mudar de plano

1. Vá a **Subscrições** (no menu de Definições).
2. Vê o **plano atual**, as **barras de utilização** (lojas, equipa, serviços, espaços, emails e SMS do mês) e a **grelha de planos**.
3. Clique em **Upgrade/Downgrade** para o plano desejado, escolha **mensal ou anual** e conclua o pagamento por **Stripe**. As mudanças são reconciliadas automaticamente.

“ ? `08-subscricoes.png` — Página de Subscrições com a utilização e a grelha de planos.
Subscrições

8.3 Reduzir de plano

Se a utilização atual ultrapassar os limites do plano para onde quer ir, o sistema mostra uma **revisão de downgrade** com os recursos a reduzir e ligações para os gerir. Só pode confirmar depois de ficar dentro dos limites.

“ ?  — Ecrã de revisão de downgrade (recursos acima do limite).
Revisão de downgrade

8.4 Plano À medida

O plano **À medida** é configurado por um administrador da plataforma (limites e preço anual). Aparece como **pendente de pagamento** até pagar; entretanto os limites negociados já estão ativos. Pague pelo botão "**Pagar X/ano**".

8.5 Créditos e portal de faturação

- **Créditos SMS/Email** compram-se nesta página (cartões dedicados) e **não expiram** — são consumidos depois de esgotada a mensalidade do plano (capítulo 6.3).
- Se tem uma subscrição ativa, o botão **Gerir faturação** abre o **portal do Stripe** (métodos de pagamento, faturas).
- Ao mudar de plano com uma subscrição ativa, o tempo não usado é **creditado** nas faturas seguintes (proração do Stripe) — o ecrã explica isso antes de confirmar.

8.6 Dicas e resolução de problemas

- **"Não consigo reduzir de plano"**: a sua utilização atual ultrapassa os limites do plano-alvo. Reduza os recursos em excesso (lojas/equipa/serviços/espacos) e volte a tentar — a revisão de downgrade (8.3) indica exatamente o que reduzir.
- **Plano atribuído por admin acima do limite**: mantém o que tem (grandfathering), mas não cria mais até ficar abaixo.

“ ? **Cenário**: abriu a 2.^a loja e precisa de multi-loja ? faça **upgrade para Business** (até 5 lojas). Se for sazonal, pode voltar a **Free/Pro** no fim (respeitando os limites).

A seguir: [Estatísticas](#).

9. Estatísticas


A página **Estatísticas** (disponível no plano **Business** ou superior) é um painel de análise do negócio.

Introdução

A página **Estatísticas** (disponível no plano **Business** ou superior) é um painel de análise do negócio.

1. Vá a **Estatísticas** (no menu de Definições).
2. Escolha o **âmbito** (loja atual, uma loja específica ou todas as lojas) e o **período** (Hoje, 7, 30 ou 90 dias, ou um intervalo personalizado).
3. Analise os grupos de métricas:
 - **Marcações e ocupação** — estados, taxas de confirmação/cancelamento, por dia da semana e hora, ocupação aproximada.
 - **Clientes** — total, novos, ativos, recorrentes, contactáveis.
 - **Equipa / Serviços / Espaços** — mais usados e não usados.
 - **Receita** — valores recebidos, ticket médio, conversão (quando há pagamentos ativos).
 - **Notificações** — enviadas/falhadas/dispensadas, por evento e canal.
 - **Visitas à página pública e ao menu.**
 - **Insights de reserva** — dia/hora de pico, antecedência média.

Se o seu plano não incluir estatísticas avançadas, a página mostra um cartão de **upgrade**.

“ ?  — Painel de estatísticas com o seletor de loja/período e os cartões de métricas. Estatísticas

9.1 Como ler os números

- A **ocupação** é aproximada (marcações ÷ slots da agenda x colunas) — serve para comparar dias/horas, não como contabilidade exata.
- A **receita** só aparece quando uma loja do âmbito tem **pagamentos ativos** (valores realmente cobrados, via Stripe).
- As **visitas à página pública/menu** contam a partir do momento em que a funcionalidade entrou — não há histórico anterior.

9.2 Dicas

“ ? **Cenário:** descubra que **sexta às 18:00** é o pico e **terça de manhã** está vazia. Crie uma promoção para terça de manhã (mais serviços/menos preço) e reforce a equipa à sexta à tarde.

- Use o âmbito "**Todas as lojas**" para comparar lojas; use uma loja específica para detalhe.
- Combine com **Notificações** (taxa de cancelamento) e **Clientes** (recorrentes vs. dormentes) para decidir campanhas.

A seguir: [Multi-loja e equipas.](#)

10. Multi-loja e equipas

1. Crie lojas em **Definições ? Lojas ? Nova loja**. Cada loja tem o seu horário, serviços, colaboradores, menu e agenda próprios (uma nova loja já vem com uma agenda semanal por preencher). 2. Alterne entre lojas no **seletor de loja** (pílula no canto superior). A loja ativa é guardada entre sessões. 3. **Apagar** uma loja remove tudo o que lhe pertence; o histórico de marcações dessa loja também é removido (há um aviso claro). Não é possível apagar a última loja.

10.1 Várias lojas

1. Crie lojas em **Definições ? Lojas ? Nova loja**. Cada loja tem o seu horário, serviços, colaboradores, menu e agenda próprios (uma nova loja já vem com uma agenda semanal por preencher).
2. Alterne entre lojas no **seletor de loja** (pílula no canto superior). A loja ativa é guardada entre sessões.
3. **Apagar** uma loja remove tudo o que lhe pertence; o histórico de marcações dessa loja também é removido (há um aviso claro). Não é possível apagar a última loja.

“ ? `10-seletor-loja.png` — Seletor de loja aberto na barra de topo. Seletor de loja

10.2 Colaboradores entre lojas

Um colaborador pode estar atribuído a **várias lojas**, com âmbito de serviços diferente em cada uma e **horário de trabalho por loja** (ver 2.8). Quando tem acesso a mais do que uma loja, vê também o seletor de loja.

10.3 Funções e acessos

Função	Reservas	Configuração da loja	Negócio / Lojas
Colaborador	?	—	—
Admin de loja	?	?	—
Admin do negócio (dono)	?	?	?

O dono é também criado como colaborador com acesso a todas as lojas. Defina a função de cada colaborador na sua edição (ver 2.7).

10.4 Dicas e resolução de problemas

- **Fusos diferentes:** se as lojas estão em fusos horários diferentes, defina o **fuso do negócio** correto (capítulo 12) — é a referência de "hoje/agora" e dos lembretes.
- **Um colaborador que não aparece numa loja:** confirme que tem uma atribuição (`StaffMemberStore`) para essa loja e que o **âmbito de serviços** não está em *Nenhum*.
- **Não consigo apagar a loja:** não é possível apagar a **última** loja do negócio.

“ ? **Cenário:** o gestor (Admin do negócio) gere as 3 lojas e alterna no seletor; cada barbeiro (Colaborador) só vê a sua loja e as suas reservas. Atribua os barbeiros que trabalham em duas lojas às duas, com **horário por loja** (2.8).

A seguir: [Sincronizar com o telemóvel](#).

11. Sincronizar com o telemóvel

Pode inscrever a agenda da loja no calendário do telemóvel (Apple, Google, etc.).

Introdução

Pode subscrever a agenda da loja no calendário do telemóvel (Apple, Google, etc.).

1. Na barra de ferramentas da agenda, clique em **Sincronizar com o telemóvel** (ou abra **Exportar Calendário**).
2. Crie um **feed** e escolha o que exportar: a loja toda, um ou vários **colaboradores**, ou um ou vários **serviços**. Pode incluir ou ocultar os dados do cliente.
3. Para cada feed tem: **Adicionar ao iPhone** (`webcal://`), **Adicionar ao Google**, **copiar a ligação**, **QR**, e transferir um ficheiro **.ics** único.
4. Pode **revogar** um feed a qualquer momento (a ligação deixa de funcionar).

A ligação é privada (contém um código não adivinhável), por isso as apps de calendário conseguem buscá-la sem início de sessão. Um colaborador comum só exporta a sua própria agenda.

“ ? `11-exportar-calendario.png` — Página de exportação de calendário com um feed e as opções de adicionar. Exportar calendário

11.1 Dicas

- A subscrição **atualiza-se sozinha** no calendário do telemóvel (não é uma exportação única). Para uma cópia estática, use o **download .ics**.
- **Revogue** um feed se a ligação for partilhada por engano — passa a não funcionar de imediato.
- Inclua os **dados do cliente** apenas em feeds privados; para um calendário partilhado com a equipa, oculte-os ("Marcação" como bloco ocupado).

“ ? **Cenário:** cada barbeiro adiciona ao **iPhone** o feed só com a **sua** agenda; o gestor adiciona ao **Google** o feed da loja inteira.

A seguir: [Definições do negócio](#).

12. Definições do negócio

Em **Definições ? Negócio** gere os dados que valem para todo o negócio (todas as lojas).

Introdução

Em **Definições ? Negócio** gere os dados que valem para todo o negócio (todas as lojas).

1. **Dados gerais** — nome, categoria, contactos.
2. **Fuso horário** — escolha o fuso do negócio na lista. É a fonte única de "hoje"/"agora" e da conversão de horas em todas as lojas. Importante para lojas em fusos diferentes e para que os lembretes saiam à hora certa.
3. **Idiomas** — o idioma principal e os idiomas adicionais que oferece. As **páginas públicas aparecem no idioma do negócio**, não no idioma global do site.

“ ? [12-definicoes-negocio.png](#) — Página de definições do negócio (fuso horário e idiomas). Definições do negócio

Registo de auditoria

Todas as criações/edições/eliminações feitas por colaboradores ficam registadas. Veja-as em **Definições ? Auditoria**, com filtros por operação, recurso, colaborador, data e texto.

“ ? `12-auditoria.png` — Página de auditoria com filtros. Auditoria

Dicas

- **Mude o fuso antes de criar marcações em escala** — alterar o fuso muda a interpretação de "hoje/agora" e a hora a que os lembretes saem.
- Ative só os **idiomas que realmente atende** — a página pública oferece a troca de idioma entre esses.

“ ? **Cenário:** negócio em Lisboa com clientes internacionais ? fuso `Europe/Lisbon`, idioma principal PT e idiomas adicionais EN/FR/ES; a página pública passa a permitir a escolha desses.

A seguir: [Contacto e suporte](#).

13. Contacto e suporte

- **Chat ao vivo:** o widget de chat está disponível em todo o site (canto inferior). - **Formulário de contacto:** abra a página **Contacto** (`/Contact``), preencha nome, email e mensagem. A sua mensagem abre uma conversa com a equipa de suporte.

Falar connosco

- **Chat ao vivo:** o widget de chat está disponível em todo o site (canto inferior).
- **Formulário de contacto:** abra a página **Contacto** (</Contact>), preencha nome, email e mensagem. A sua mensagem abre uma conversa com a equipa de suporte.

“ ? [13-contacto.png](#) — Página de contacto e o widget de chat. Contacto

13. Contacto e suporte

Páginas legais

No rodapé do site encontra os **Termos**, a **Privacidade** e a secção de **RGPD** (direitos do titular dos dados).

Dicas finais

- Comece pelos capítulos 1 e 2 para ter a loja a funcionar; depois publique a **página pública** (capítulo 4) para receber reservas online.
- Configure as **mensagens** (capítulo 6) para reduzir faltas com lembretes automáticos.
- Use as **estatísticas** (capítulo 9) para perceber os dias/horas de maior procura.

14. Cenários completos por tipo de negócio

Receitas "do zero" para os tipos de negócio mais comuns. Cada cenário junta os passos dos capítulos anteriores numa sequência prática. Use-os como modelo e adapte os valores.

14. Cenários completos por tipo de negócio

Introdução

Receitas "do zero" para os tipos de negócio mais comuns. Cada cenário junta os passos dos capítulos anteriores numa sequência prática. Use-os como modelo e adapte os valores.

14.1 Barbearia / Salão (Por colaborador)

Objetivo: clientes reservam um serviço com um barbeiro específico (ou "sem preferência").

1. **Tipo de agenda:** Por colaborador. **Intervalo:** 15 min. **Antecedência mínima:** 60 min. **Máxima:** 30 dias. (2.2)
2. **Horário:** Ter–Sáb `09:00–13:00` + `15:00–19:00` (pausa de almoço). (2.3)
3. **Serviços:** Corte (15 min, €12), Barba (15 min, €8), Corte+Barba (30 min, €18), Degradê (30 min, €15) — com cores. (2.5)
4. **Colaboradores:** crie os barbeiros; atribua-os à loja; defina os serviços de cada um (ou deixe "todos"). Se algum só trabalha meio-dia, defina o **horário personalizado** (2.8). (2.7/2.8)
5. **Página pública:** tema + logótipo + slug; ligue **Mostrar reservas**. (4)
6. **Mensagens:** ative email + SMS; lembrete 3 h antes. (6)
7. **Pronto:** partilhe o QR no balcão; as reservas entram na agenda **Por colaborador**.

“ ? `14-barbearia.png` — Agenda diária de uma barbearia (colunas por barbeiro) cheia.
Barbearia

14.2 Clínica / Consultório

(Por colaborador)

Objetivo: marcações com profissionais e durações diferentes por especialidade.

1. **Tipo:** Por colaborador. **Intervalo:** 30 min. (2.2)
2. **Horário:** Seg–Sex 09:00–12:00 + 14:00–18:00; Sáb 09:00–13:00. (2.3)
3. **Serviços:** Consulta (30 min), Fisioterapia (45 min), Nutrição (30 min), Psicologia (50 min). (2.5)
4. **Colaboradores:** cada profissional com os **seus serviços** (âmbito *Selecionados*). (2.7)
5. **Pagamentos (opcional):** exija pagamento para confirmar primeiras consultas. (7)
6. **Mensagens:** lembrete por email 24 h antes + SMS 2 h antes para reduzir faltas. (6)

“ ? Use o **Horário Especial** (2.4) para feriados e dias de formação/ausência.

14.3 Restaurante (Por mesa)

Objetivo: reservas de mesa por número de pessoas, com menu visível.

1. **Tipo:** Por mesa. **Intervalo:** 60 min. (2.2)
2. **Horário:** Seg–Sáb `12:00–14:00` (almoço) + `19:00–21:00` (jantar). (2.3)
3. **Mesas (Espaços):** M1/M2 (2p), M3/M4 (4p), M5 (6p), M6 (8p) **exclusivas** + "Bar" (4p) **partilhada**. (2.6)
4. **Menu:** categorias + itens com fotos. (2.9)
5. **Página pública:** ligue **Mostrar reservas** e **Mostrar menu**. (4)

A agenda diária é um **Gantt** (uma linha por mesa). As reservas guardam a **mesa** e o **nº de pessoas** (limitado pela capacidade).

“ ? `14-restaurante.png` — Gantt diário de um restaurante (linhas por mesa) + o menu na página pública. Restaurante

14.4 Padel / Campos (Por espaço)

Objetivo: reserva de campos por hora, com pagamento.

1. **Tipo:** Por espaço. **Intervalo:** 60 min. (2.2)
2. **Horário:** Todos os dias 08:00–13:00 + 15:00–22:00. (2.3)
3. **Espaços:** Campo 1–4, **exclusivos, €24/reserva** (2.6)
4. **Pagamentos:** ligue o Stripe e **exija pagamento** para confirmar. (7)
5. **Janela de reservas:** antecedência máxima 14 dias; antecedência mínima 30 min. (2.10)

A reserva pública pede o **campo** e a **hora**; o pagamento é o preço do campo.

14.5 Escape Room (Por espaço, preço por pessoa)

1. **Tipo:** Por espaço. **Intervalo:** 60 min. (2.2)
 2. **Horário:** Qua–Dom . (2.3)
 3. **Salas (Espaços):** preço **por pessoa** (ex. €14–18), capacidades 4/6/8, **exclusivas**. (2.6)
 4. **Pagamentos:** o total = preço por pessoa x nº de pessoas. (7)
-

14.6 Spa / Estúdio de beleza (Por serviço)

Objetivo: reservar tratamentos sem fixar um profissional específico.

1. **Tipo:** Por serviço. **Intervalo:** 30 min (spa) ou 15 min (estúdio). (2.2)
 2. **Serviços:** Massagem, Facial, Manicure, Pedicure, Pestanas, Sobrancelhas. (2.5)
 3. **Colaboradores (opcional):** pode atribuir terapeutas; o profissional é **opcional** neste tipo.
 4. A agenda diária mostra **colunas por serviço**.
-

14.7 Lista de verificação rápida (qualquer negócio)

- Tipo de agenda escolhido e configurado (2.2)
 - Horário de funcionamento + dias especiais (2.3 / 2.4)
 - Serviços com duração, preço e cor (2.5)
 - Espaços/mesas, se aplicável (2.6)
 - Colaboradores + horário por loja (2.7 / 2.8)
 - Menu, se aplicável (2.9)
 - Página pública publicada com slug + tema + QR (4)
 - Mensagens (lembretes) ativas (6)
 - Pagamentos, se aplicável (7)
 - Fuso horário e idiomas do negócio (12)
-

A seguir: [Perguntas frequentes](#).

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

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 **premid**o ~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)

15. Perguntas frequentes (FAQ)

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](#).