

## REGRAS DO SERVIÇO DE TREINADOR

A sua sessão é confirmada pelo e-mail do Reservio. Se não o receber, contate de imediato o “Agendamento de Consultas”; caso contrário, a consulta será cancelada.

1. As teleconsultas têm duração de **15 minutos**. É **obrigatório** preencher o **formulário de aptidão física** para realizar a consulta; se não o fizer, a consulta será cancelada.
2. O protocolo possui uma periodicidade mínima dos encontros de 30 dias, com finalidade de adaptar o plano de treino, em caso de necessidade do usuário.
3. Os atendimentos serão realizados por texto via aplicativo ou por ligação de voz/vídeo via Google Meet, conforme a preferência do cliente, com os links enviados pelo aplicativo.
4. O cliente deve **enviar mensagem** no aplicativo ao profissional imediatamente **ao agendar** e no **dia e horário da consulta**. Se **não o fizer**, será considerado **falta**. A sessão **sempre terminará no horário combinado**, independente de atraso do cliente. Caso o **atraso** seja superior a **5 minutos**, o **atendimento será cancelado** e contabilizado como **falta**.
5. Cada consulta faltosa contará como realizada, e o cliente só poderá reagendar após 30 dias na data de retorno, mesmo que haja troca de profissional.
6. Para **não ser** computada como **falta**, a sessão deve ser **desmarcada com até 2 horas de antecedência**, pelo link “cancelar” no e-mail ou **site do Reservio**.
7. Seu treino será disponibilizado no aplicativo MFit Personal em até 3 dias úteis após a consulta, com acesso enviado pelo treinador. Ajustes podem ser solicitados por mensagem em até 7 dias após o recebimento. Para um novo treino ou mudanças após esse prazo, é necessário agendar outra consulta, respeitando o intervalo mínimo de 30 dias.
8. O **protocolo possui limite de faltas**. Em caso de **2 faltas** o cliente ficará **bloqueado** de realizar novos agendamentos por **30 dias** no serviço.
9. É **proibido** agendar atendimentos com **dois ou mais profissionais** simultaneamente ou realizar **mais de uma consulta por mês**. Se múltiplos agendamentos forem **identificados antes da consulta, todos serão cancelados**.
10. Não serão realizados sobre **nenhuma hipótese, atendimentos** para cônjuges, familiares e terceiros.
11. Os **atendimentos** para **dependentes** (filhos menores de 18 anos) e **adolescentes** de 16 a 17 anos **com licença**, serão realizados **somente por chamada de vídeo** e exigem a **presença de um responsável** ou **autorização com assinatura autenticada** por um dos responsáveis. O treinador que acompanha o cliente será, **obrigatoriamente**, o responsável pelos seus dependentes, caso queira agendar para um dependente.
12. Selecionar “qualquer pessoa disponível” não garante atendimento por um profissional aleatório; o nome do profissional será sempre informado por e-mail.

● **Os atendimentos são sigilosos**, sendo proibido identificação do cliente por parte do profissional ou divulgação de informações. (Resolução CONFEF nº 508/2023, Art. 3º).

**Ao iniciar uma consulta com um treinador, você declara estar ciente e de acordo com o exposto acima.**