

## REGRAS DO SERVIÇO DE TREINADORES

1. As sessões terão duração de **15 minutos**.
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 através de mensagem de texto, ligação de voz ou vídeo a preferência do cliente, via app ou Google Meet em caso de falhas, sendo que os links para o Google Meet serão enviados por mensagem de texto no aplicativo.
4. **Cabe a responsabilidade do cliente enviar mensagem para o profissional para que o chat seja aberto**, possibilitando a realização da consulta. Se houver atrasos por parte do cliente, a sessão terminará no horário combinado. **Ocorrendo atraso superior a 5 minutos, o atendimento será cancelado e contabilizado como falta/realizado.**
5. Para não ser contabilizado como falta e atendimento realizado, as sessões em que o cliente não puder comparecer deverão ser avisados com no mínimo 4 horas de antecedência do agendamento, em caso vespertino e noturno. Matutino deverão ser avisadas até o dia anterior. As faltas justificadas são limitadas a 1 por protocolo do cliente. A partir da primeira falta justificada, a segunda será considerada não justificada.
6. **O protocolo possui limite de faltas.** Em caso de falta sem justificativa o cliente poderá agendar em 30 dias, na data de retorno. Em caso de 2 faltas sem justificativa ou fora do prazo, o cliente ficará bloqueado de realizar agendamentos por 30 dias no serviço e poderá agendar após 30 dias de retorno, totalizando um bloqueio de 60 dias.
7. É proibido agendar e realizar atendimentos com dois ou mais treinadores ao mesmo tempo e/ou realizar mais de uma consulta no prazo de 30 dias.
8. Atendimentos para dependentes (filhos menores de 18 anos) e adolescentes de 16 e 17 anos com licença poderão ser realizados apenas com a presença de ao menos um dos responsáveis e/ou autorização de acompanhamento com assinatura autenticada. **Não sendo cumprido ao menos 1 dessas condições, não será realizado a consulta.**
9. **Consultas para dependentes serão realizadas obrigatoriamente por chamada de vídeo**, não podendo o usuário optar por chamada de voz ou mensagem de texto.
10. O treinador que estiver acompanhando o cliente, fica responsável também pelo seu(s) dependente(s) caso o cliente queira agendar consulta para ele(s).
11. **É obrigatório preencher o Formulário de Aptidão Física (FAF)** antes de agendar a consulta. **Caso o cliente agende uma consulta sem ter preenchido**, a mesma será cancelada e **não será realizada**.
12. O seu treino estará disponível no aplicativo MFit Personal em até um máximo de três dias úteis após a consulta. O acesso será enviado pelo treinador.
13. Seu treino não será reajustado de forma automática no MFit Personal. Caso sinta necessidade, é necessário agendar uma nova consulta para adaptação do treino.
14. Após o treino ser enviado, não será feito um novo treino com prazo inferior a 30 dias.
15. Caso sinta necessidade de alguma adaptação, o cliente possui 7 dias corridos após receber a para solicitar algum ajuste por mensagem de texto.
16. Caso você selecione "qualquer pessoa disponível" no agendamento, isso não significa que um profissional aleatório irá te atender no dia/horário da consulta. Você recebe as informações de qual profissional irá te atender por e-mail.

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