

Termos e Condições – joanaamaral.pt e Plataformas Associadas

1. Aceitação dos Termos

Ao aceder e utilizar os websites joanaamaral.pt e plataformas associadas, o utilizador concorda em agir de acordo com os Termos e Condições aqui descritos. Esta concordância estende-se também a quaisquer futuras atualizações, cuja consulta regular é da responsabilidade do utilizador.

Nos presentes Termos, as expressões “nós”, “nosso” ou “nossa” referem-se à marca Joana Amaral / Academia Intuitiva. As expressões “tu” ou “teu” referem-se a qualquer pessoa que aceda ou utilize os nossos serviços online e offline.

2. Serviços Prestados

Oferecemos serviços online e presenciais com o objetivo de apoiar a melhoria da tua relação com a alimentação, o corpo e as emoções. Entre os serviços oferecidos incluem-se:

- Acompanhamento individual e em grupo
- Consultas individuais (pontuais ou de alto impacto)
- Webinars e workshops
- Cursos e programas online
- Criação de conteúdos educativos (ex: ebooks, planos de autocuidado)
- Apoio por grupos privados, newsletters e e-mail

 Todos os serviços têm caráter **educativo e de bem-estar**. **Não substituem aconselhamento médico, psicológico ou nutricional profissional.**

3. Consultas Individuais

3.1. Formato

- Realizadas via Google Meet
- Duração média de **75 minutos** (salvo indicação em contrário)

3.2. Apoios Incluídos

- Materiais complementares (quando aplicável)
- Ferramentas práticas e recursos personalizados

3.3. Pagamento e Marcação

- Pagamento até **48 horas antes** da data marcada
- Marcação confirmada apenas após envio de comprovativo
- Se não for pago a tempo, a vaga será anulada

3.4. Cancelamentos

- Desmarcação com **menos de 24h** = consulta considerada realizada
- Duas desmarcações seguidas = segunda é considerada realizada
- Imprevistos serão analisados com sensibilidade, mas **sem garantias de exceção**

3.5. Reembolsos

- Cancelamento com mais de 24h: **50% de reembolso**
- Cancelamento com menos de 24h: **sem reembolso**

3.6. Atrasos

- Tolerância de 10 minutos
- Após isso, a sessão poderá ser dada como realizada

3.7. Autorização de Imagem

Ao agendar e participar na Consulta de Alto Impacto, a cliente autoriza o uso da sua imagem, voz e testemunhos para fins de divulgação da marca.

 Caso não autorize, deverá comunicar por escrito para: ola@joanaamaral.pt

4. Acompanhamento Individual

4.1. Sessões e Formato

- Sessões por Google Meet com duração média de **60 minutos**
- Frequência ajustada (entre 7 a 15 dias)
- Número de sessões definido no momento da contratação

4.2. Apoios e Recursos

- Apoio contínuo via WhatsApp (mensagens)
- Materiais como guias, workbooks e vídeos
- Envolvimento ativo entre sessões

4.3. Pagamento

- Dividido em mensalidades (tipicamente 3)
- Recibo emitido após confirmação
- Falha de pagamento implica **perda da vaga**

4.4. Cancelamentos e Faltas

- Desmarcação com menos de **48h** = sessão realizada
- Duas faltas consecutivas = segunda é considerada realizada
- Tolerância de 10 minutos no início das sessões

4.5. Pausas Temporárias

- Solicitação com **15 dias de antecedência**
- Máximo de **4 semanas de pausa**
- Ultrapassando isso, aplica-se taxa de 25% das mensalidades em atraso

4.6. Cessação do Contrato

- Cessa o antecipada implica pagamento de **50% das mensalidades vincendas**
- Valores pagos não são reembolsados
- Exceções exigem justificção válida
- A marca pode cessar o acompanhamento se deixar de ser eficaz (com reembolso proporcional)

5. Produtos Digitais

5.1. Acesso

- Acesso   imediato após confirmação de pagamento
- Pr -inscrições têm data específica de ativação
- Acesso vitalício pode ser transferido de plataforma ou **apagado com aviso prévio de 7 dias úteis**

5.2. Política de Reembolso

- Sem reembolso para cursos com acesso imediato
- Cursos com data marcada: cancelamento até 24h antes dá direito a reembolso
- Não são feitas trocas de produtos
- Subscrições: cancelamento é responsabilidade do cliente

5.3. Restrições de Acesso

- Acesso suspenso por:
 - Pagamento devolvido/pendente
 - Falta de comprovativo
 - Dívida noutras compras
 - Manutenção (máximo 48h, com aviso por email)

6. Loja Online e Produtos Físicos

6.1. Produtos

- Livros, materiais educativos, artigos de bem-estar
- Descrição completa na página do produto

6.2. Envio

- Encomendas processadas em até **5 dias úteis após pagamento**
- Envio por transportadora ou CTT
- A marca não se responsabiliza por atrasos da transportadora

6.3. Devoluções e Trocas

- Aceites apenas em caso de **defeito de fabrico**
- Reclamação enviada até **7 dias após receção**
- Produto deve estar sem uso e na embalagem original
- Sem devoluções por arrependimento ou uso incorreto

6.4. Custos de Devolução

- Suportados pelo cliente, exceto erro da loja

- Reembolsos em até **10 dias úteis** após verificação

6.5. Faturação

- Cliente deve fornecer dados corretos
- Faturas com NIF devem ser solicitadas até **30 dias após a compra**

7. Webinars e Eventos Online

- A não comparência **não dá direito a reembolso**
- A gravação poderá ser disponibilizada, mas **não é garantida**

8. Autorização de Divulgação

Ao adquirir qualquer produto ou serviço, o cliente **autoriza o uso da sua imagem, voz e testemunhos** para fins de divulgação, incluindo:

- Redes sociais
- Website e páginas de vendas
- Materiais promocionais e institucionais
- Newsletters e apresentações



Caso não autorize, deverá comunicar por escrito para:



ola@joanaamaral.pt

9. Apoio ao Cliente

- Email: ola@joanaamaral.pt
- WhatsApp (clientes de acompanhamento)
- Grupos no Facebook ou Telegram (quando aplicável)



Tempo de resposta:

- Acompanhamento: até 1 dia útil
- Cursos/grupos: até 7 dias úteis
- Produtos sem apoio: pode não haver resposta
- Mensagens via Instagram/Facebook podem não ser respondidas

10. Horário de Atendimento

 Segunda a sexta-feira: **10h às 16h (hora de Portugal Continental)**

 Não há atendimento em:

- Fins de semana
- Feriados
- Períodos de férias anunciados

11. Uso Permitido

O utilizador compromete-se a:

- Utilizar os serviços para fins pessoais
- Não copiar, distribuir ou revender conteúdos
- Não usar bots ou ferramentas de extração de dados
- Não realizar ações ofensivas ou ilegais

 Violação destas regras pode resultar em **suspensão de acesso, sem reembolso**

12. Propriedade Intelectual

Todo o conteúdo (vídeos, textos, cursos, etc.) é propriedade de:

- Maria Joana Amaral
- joanaamaral.pt
- Academia Intuitiva

 Uso pessoal autorizado

 Proibido partilhar, copiar ou usar sem autorização

13. Exclusão de Responsabilidade

- Não garantimos resultados específicos
- Não respondemos por falhas técnicas externas
- O conteúdo é educativo, **não substitui aconselhamento profissional**

14. Responsabilidade do Utilizador

O utilizador compromete-se a:

- Fornecer dados reais
- Não partilhar acessos
- Respeitar regras de conduta
- Ser responsável por prejuízos causados

15. Queixas e Reclamações



Email: ola@joanaamaral.pt



Atendimento: segunda a sexta, das **10h às 16h**
Fora desse horário, não garantimos resposta

16. Litígios de Consumo



CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



www.cicap.pt

17. Livro de Reclamações

Em cumprimento da legislação em vigor, informamos que está disponível o **Livro de Reclamações Eletrónico**:



<https://www.livroreclamacoes.pt>

18. Dados Legais da Prestadora de Serviços

Joana Amaral – Empreendedora em Nome Individual



Email: ola@joanaamaral.pt

NIF: 252132920

Localidade: Porto, Portugal