

# Termos e Condições do Programa de Fidelização da Clínica das Nogueiras

## 1. Objeto

Os presentes Termos e Condições regulam a adesão e a utilização do Programa de Fidelização da Clínica das Nogueiras, associado à aplicação móvel My Zappy, através da qual os clientes podem consultar especialidades, profissionais de saúde, horários disponíveis e efetuar agendamentos de forma mais prática.

## 2. Entidade promotora

O Programa de Fidelização é promovido pela Clínica das Nogueiras, doravante designada por “Clínica”, com sede e demais elementos identificativos constantes dos seus canais oficiais.

## 3. Entrada em vigor e adesão ao programa

O **Programa de Fidelização da Clínica das Nogueiras** entra em vigor a partir do **dia 16 de maio de 2026**.

A partir dessa data, qualquer pessoa que disponha da **aplicação My Zappy** associada à Clínica será considerada automaticamente aderente ao Programa, sem prejuízo da aceitação dos presentes Termos e Condições e das regras de funcionamento aplicáveis.

1. A pessoa fica qualificada para aderir ao Programa de Fidelização quando agendar a sua primeira consulta na Clínica, passando a constar como cliente na base de dados interna da Clínica. A adesão ao Programa apenas se considera concluída após a ativação das notificações na aplicação.

Para utilizar as funcionalidades digitais associadas ao Programa, o cliente deverá:

- instalar a aplicação **My Zappy** através da Google Play Store ou App Store;
- introduzir na aplicação o número de telemóvel previamente fornecido no momento da marcação;
- validar o acesso através do código de acesso enviado para esse contacto;
- seleccionar a opção “Clínica das Nogueiras” na aplicação.

2. A adesão e utilização do Programa pressupõem a aceitação dos presentes Termos e Condições.
3. A Clínica poderá recusar ou limitar a adesão sempre que existam dados incorretos, incompletos, desatualizados ou indícios de utilização abusiva do Programa.

## 4. Funcionamento da aplicação

1. Após validação do acesso, o cliente poderá, através da aplicação My Zappy:
  - consultar as especialidades disponíveis;
  - visualizar os profissionais/especialistas da Clínica;
  - consultar horários disponíveis;
  - efetuar pedidos de marcação ou agendamentos, nos termos em vigor na Clínica.
2. Algumas funcionalidades da aplicação poderão depender da ativação de notificações no dispositivo do utilizador.
3. A Clínica não garante que a aplicação esteja permanentemente disponível, podendo ocorrer interrupções por motivos técnicos, de manutenção, atualização ou causas alheias à sua vontade.

## 5. Notificações e comunicações

1. **É obrigatório**, a **ativação das notificações** através da aplicação (este modelo substitui as antigas notificações via SMS e email).
2. A aplicação enviará notificações relacionadas com marcações, lembretes de consulta, alterações de agenda, confirmação de agendamentos, informações funcionais da conta e comunicações associadas ao Programa
3. As comunicações enviadas pela Clínica terão finalidades legítimas e determinadas, sendo prestadas de forma clara ao cliente, em especial quando estejam relacionadas com a gestão da relação clínica, a marcação de consultas ou o funcionamento do Programa.
4. O tratamento de dados associado às notificações e comunicações respeitará a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e a Política de Privacidade em vigor.

## 6. Acumulação de saldo

1. Por cada consulta elegível realizada na Clínica, o cliente acumula um saldo de fidelização.
2. O **saldo corresponde a 2% do valor pago em cada consulta elegível.**
3. O saldo acumulado é pessoal, intransmissível e apenas poderá ser utilizado pelo cliente titular da conta associada ao respectivo número de telemóvel.
4. Salvo indicação escrita em contrário, o saldo:
  - não é convertível em dinheiro;
  - não vence juros;
  - não pode ser transferido para terceiros;
  - não pode ser vendido, cedido ou trocado por outros bens ou vantagens fora das condições expressamente definidas pela Clínica.
5. A acumulação de saldo é válida apenas para sessões/serviços com o valor de tabela e não é acumulável com outras campanhas, protocolos, seguros ou descontos em vigor.

## 7. Utilização do saldo

1. O **saldo acumulado** torna-se disponível para dedução a partir do 10º (décimo) serviço realizado.
2. Para fins do programa, cada serviço individual agendado e concluído contabiliza como 1 (uma) visita, independentemente de ocorrerem no mesmo dia civil.
3. O saldo apenas poderá ser deduzido ao valor das consultas ou serviços elegíveis indicados pela Clínica.
4. O saldo não poderá ser utilizado em combinação com outras campanhas, descontos ou condições promocionais, salvo indicação expressa da Clínica.
5. O saldo acumulado apenas poderá ser utilizado **até ao limite máximo de 50% (cinquenta por cento) do valor total da consulta** ou serviço elegível em que seja aplicado, independentemente do saldo disponível no cartão digital do cliente.
6. O saldo será disponibilizado na aplicação, após conclusão e respectivo pagamento dos serviços prestados. O montante acumulado durante uma consulta, apenas poderá ser descontado na consulta seguinte, desde que atinja o valor mínimo de utilização.

## 8. Validade dos benefícios

1. O seu saldo de fidelidade possui **validade de 12 meses a partir da data de cada consulta**. Isso significa que os créditos expiram individualmente: o saldo acumulado em uma consulta hoje será válido por um ano, enquanto os créditos gerados há mais de 12 meses serão removidos automaticamente do seu extrato.

## 9. Cancelamentos e perda de saldo

1. Se o cliente não comparecer ou efetuar duas desmarcações com menos de 48 horas de antecedência relativamente à hora marcada da consulta, a Clínica determinará a perda do saldo acumulado, com efeito imediato até esse momento.
2. Para efeitos do número anterior, consideram-se desmarcações as situações em que o cliente cancela a consulta com menos de 48 horas de antecedência ou solicita agendamento fora do prazo mínimo de 48 horas, exceto em casos devidamente justificados e aceites pela Clínica.
3. Após a perda do saldo por incumprimento, a acumulação recomeça do zero na consulta seguinte.
4. A perda de saldo não prejudica o direito da Clínica de aplicar outras regras internas de marcação, remarcação, falta ou não comparecimento que estejam em vigor.

## 10. Suspensão, exclusão e utilização abusiva

1. A Clínica poderá suspender temporária ou definitivamente o acesso ao Programa em caso de:
  - utilização fraudulenta da conta ou da aplicação;
  - prestação de dados falsos ou desatualizados;
  - tentativa de obtenção indevida de saldo ou benefícios;
  - violação dos presentes Termos e Condições.
2. Em caso de exclusão por motivo imputável ao cliente, o saldo acumulado poderá ser cancelado sem direito a compensação.

## 11. Notificações e comunicações

1. A aplicação poderá permitir o envio de notificações relacionadas com marcações, lembretes de consulta, alterações de agenda, confirmação de agendamentos, informações funcionais da conta e comunicações associadas ao Programa.

2. As comunicações enviadas pela Clínica terão finalidades legítimas e determinadas, sendo prestadas de forma clara ao cliente, em especial quando estejam relacionadas com a gestão da relação clínica, a marcação de consultas ou o funcionamento do Programa.
3. O tratamento de dados associado às notificações e comunicações respeitará a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e a Política de Privacidade em vigor.

## 12. Dados pessoais

1. No âmbito do Programa, a Clínica trata dados pessoais do cliente, incluindo, nomeadamente, dados de identificação, contacto, marcações, histórico de utilização da aplicação e elementos necessários à gestão do saldo e dos benefícios associados.
2. O tratamento destes dados é realizado para efeitos de gestão da relação com o cliente, prestação de cuidados de saúde, organização de marcações, funcionamento da aplicação e gestão do Programa de Fidelização, nos termos legalmente aplicáveis.
3. O cliente poderá, nos termos legais aplicáveis, exercer os seus direitos de acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e portabilidade, bem como retirar o consentimento prestado, quando este constitua o fundamento de licitude do tratamento.
4. A informação completa sobre o tratamento de dados pessoais, incluindo finalidades, fundamentos de licitude, prazos de conservação, destinatários e exercício de direitos, encontra-se descrita na Política de Privacidade da Clínica e/ou da aplicação.

CLÍNICA DAS NOGUEIRAS  
R. Alto das Nogueiras, 51 R/C Lj. 47  
2495-411 Fátima  
NIF: 516 890 824