

## **Termos & Condições da Clínica OsteoSalvador**

O presente documento pretende informar as nossas condições de pagamento e cancelamento, de forma a garantir que prestamos um serviço de excelência a todos os nossos clientes.

Última atualização: 02/01/2026

### **I. Condições de pagamento e faturação**

- a. O pagamento é realizado na recepção da clínica antes da consulta.
- b. São aceites pagamentos em numerário e cartão multibanco.
- c. Em algumas exceções o pagamento pode ser realizado por transferência bancária ou MB WAY diretamente ao profissional de saúde.
- d. Caso o pagamento seja realizado através de transferência bancária ou Mb WAY, o cliente deverá enviar o comprovativo para [info@osteosalvador.pt](mailto:info@osteosalvador.pt) ou por mensagem via WhatsApp.
- e. Caso seja pretendida a fatura com o número da apólice do seguro, o cliente deve mencionar antes do envio da mesma.
- f. A fatura é enviada por e-mail até 72 horas após a sua consulta.

### **II. Seguro de saúde**

- a. A Clínica não possui qualquer acordo de prestação direta com nenhuma seguradora. Porém, o cliente pode solicitar uma prescrição ao seu médico e enviá-la juntamente com a nossa fatura para a sua seguradora.
- b. O número da apólice do seguro pode ser incluído na fatura quando mencionado antes do envio da mesma.

### **III. Condições de cancelamento**

- a. O cancelamento ou alteração da consulta deve ser solicitado num período mínimo de 24 horas antes da realização da mesma. Caso contrário são aplicadas condições dos pontos b) c) d) e) e f) descritos em seguida:
- b. Não será aplicada qualquer penalização no primeiro cancelamento, alteração ou falta que não respeite este período.
- c. No segundo cancelamento, alteração ou falta da consulta num período inferior a 24 horas, para poder remarcar terá de realizar um pré-pagamento de 100% do valor da consulta.
- d. Caso o paciente exceda as duas faltas, cancelamentos ou alterações, para poder remarcar terá de realizar o pagamento de 50% da consulta cancelada e 100% da próxima consulta.
- e. Se nesta consulta já paga antecipadamente o período de cancelamento não for respeitado a mesma será considerada realizada. Caso contrário o valor pré-pago ficará em crédito pelo período de 30 dias.
- f. Para os clientes que adquiriram pack de consultas aplicam-se as mesmas regras dos pontos b) c) d). Neste caso as consultas serão descontadas diretamente do *pack*.

### **IV. Preçário e condições**

- a. A consulta inicial de Fisioterapia/Osteopatia tem o custo de 60€, e as consultas de seguimento o valor de 50€, cada consulta é individual.

- b. Mediante recomendação do profissional, poderão ser adquiridos packs de 10 consultas de Fisioterapia pelo valor de 390€. O pack tem a validade de 2 meses, é individual e intransmissível, e as consultas deverão ser agendadas com uma frequência de duas vezes por semana, de forma a garantir a eficácia do tratamento. As sessões incluídas no pack poderão ser realizadas no ginásio, espaço esse que poderá ser partilhado com outros pacientes.
- c. As consultas de massagem desportiva têm o custo de 60€, realizadas individualmente.
- d. A consulta inicial será novamente cobrada após o período de 3 meses da última consulta do utente, salvo exceção de a condição a tratar ser coincidente com as anteriores consultas. Sendo este critério definido pelo profissional.
- e. As consultas de urgência têm um suplemento no seu valor de 10€. São consideradas consultas de urgência aquelas que são agendadas fora do horário habitual de agendamento durante a semana.
- f. As consultas pedidas para o período de fim de semana estão sempre sujeitas a consulta de disponibilidade do profissional e têm um suplemento de 15€.
- g. As consultas pedidas para domicilio estão sempre sujeitas a consulta de disponibilidade do profissional e a orçamento definido pela distância à clínica e horário pretendido.

## **V. Reclamações**

- a. A Clínica OsteoSalvador possui Livro de Reclamações. O seu tratamento processa-se de acordo com a legislação em vigor. (Decreto-Lei n.o 156/2005, de 15 de setembro, com alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.o 37/2007, de 6 de novembro).