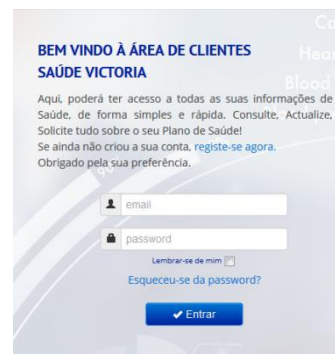


COMO EFECTUAR O REGISTO NA PLATAFORMA?

1. Para criar uma conta basta clicar em [registe-se agora](#).



2. Preencher todos os campos indicados no formulário e clicar [Registar](#)

Os dados como: a *data de nascimento*, o *Nº Cartão* e o *NIF* devem ser iguais aos registados no momento da adesão.

✖ Possíveis Mensagens de erro:

Existiu um problema no registo, por favor confirme os dados introduzidos (NIF, Data Nascimento, Nº Cartão). [-101]

Como resolver o erro?

- Verificar todos os dados novamente, e corrigir os que estejam errados.
- Se estiver tudo correcto, o mais frequente será ter a data de nascimento errada nos nossos registos.

Entre em contacto com o nosso Serviço de Apoio ao Cliente, para confirmar e/ou corrigir os seu dados.

3. Para concluir o registo deverá confirmar o email enviado.

Complete a activação da área de clientes, clicando no *link* enviado para o seu *email*.

Utilizador registado com sucesso. Irá receber um email com um link para completar a activação do seu registo.

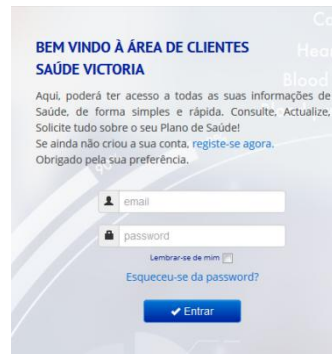
Após a conclusão de todos os passos (1, 2, 3) poderá efectuar o [login](#).

COMO FAZER O LOGIN NA ÁREA DE CLIENTES

Para entrar na plataforma certifique-se que efectuou o [registo](#).

1. Para efectuar o login inserir: *email e password*

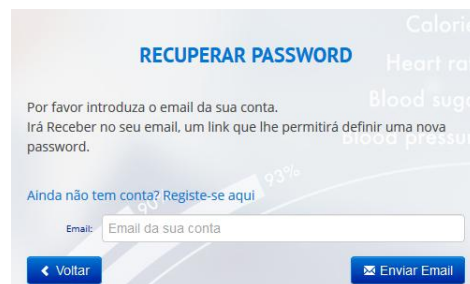
✓ Entrar



i Esqueceu-se da Password?

Se já efectuou o registo e se esqueceu da password poderá recuperar a sua conta clicando no [Esqueceu-se da password?](#) e será redireccionado para uma nova página.

- ✓ Inserir o **email** indicado no registo
- ✓ Clicar em



Caso o campo contenha um **email registado** receberá uma mensagem de sucesso:

Foi-lhe enviado um email com um link que lhe permitirá alterar a sua password

Será enviado um email com um *link* onde poderá recuperar a Password. Ao clicar no link, surge uma janela para definir a Nova Password.

- ✓ Inserir nova Password
- ✓ Confirma Password
- ✓ Clicar em



Password alterada com sucesso. Já poderá fazer login

Já pode fazer o login, utilizando a nova password.

❌ **Possíveis Mensagens de erro:**

Caso o campo contenha um **email não registado** receberá uma mensagem de erro no topo da página:

Não existe um utilizador com o email fornecido

O email não está registado, confirmar o email inserido. Caso a mensagem continue a aparecer, efectue o registo – [Ainda não tem conta? Registe-se aqui](#)

QUESTÕES MAIS FREQUENTES

1. Utilizador termina o registo e não consegue fazer login.

- Antes de entrar na área de clientes pela primeira vez, o utilizador deverá clicar no link de activação de conta que recebeu no email. Posteriormente poderá fazer o login normalmente.

2. Depois de activar a conta não consegue fazer login.

- Durante o registo o utilizador inseriu uma password indesejada. Esta situação pode dever-se ao facto de utilizar um método de copiar/colar no campo da password inserindo caracteres não desejados. Para resolver está situação terá que [Recuperar Password](#).

3. Link de activação não funciona.

- O utilizador registou-se mais que uma vez com o mesmo email, sem activar a conta. Sempre que uma conta é registada é criado um novo link de activação para esse email, invalidando o antigo.

- O utilizador depois de se registar clicou em [Esqueceu-se da password?](#) sem ter activo a conta, gerando um novo link. Deverá aceder sempre ao ultimo email enviado, para conseguir efectuar o login.

4. Não recebe imediatamente o email de activação/recuperação de password

- Verificar a caixa de spam do seu email.

- Por vezes o sistema está subcarregado e o envio de email pode demorar mais que o normal. O utilizador deverá esperar e se no prazo máximo de 24h não receber o email de recuperação de password terá que entrar em contacto connosco.

- Se não recebeu o email de activação no prazo de 24h, poderá ter escrito mal o seu email, deverá registar-se novamente.

5. Encontrou algum erro não descrito anteriormente?

Sempre que seja necessário reportar algum erro, se possível, indique-nos a seguinte informação:

- Passos que efetuou até a origem do erro.
- Que dados inseriu nos campos (nunca deve fornecer a password).
- Se obter um erro um screenshot do mesmo.
- Que browser está a utilizar e se possível a sua versão
- O número de cartão de beneficiário