TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO.

Versión actualizada el 12 de septiembre de 2025.

Antes de unirse a Total Pass, por favor lea detenidamente estos términos y condiciones de uso del servicio. Al hacer clic en el botón "finalizar" después de seleccionar el plan en la página de registro, el usuario declara haber leído y acepto totalmente, sin ninguna reserva, estos términos y condiciones de uso, que tienen como partes usuarios ("usuario") y Total Pass, S.A.P.I. de C.V. ("Total Pass"), suscrita en la Ciudad de México. Asimismo, el usuario o su representante legal declara que goza de plena capacidad civil y penal. Los padres o representantes legales de los menores de edad serán responsables de los actos realizados por ellos bajo estos términos, así como de cualquier daño causado por terceros

Estos Términos y Condiciones de Uso rigen el uso de los servicios de intermediación comercial realizados por TOTALPASS relacionados con la actividad física y otros servicios de bienestar, para empleados, cooperativistas o asociados. Dicha intermediación se realiza a través de un acuerdo suscrito entre TOTAL PASS y empresas asociadas, asociaciones o cooperativas ("EMPRESAS") para la adquisición de planes de actividad física y bienestar ("PLANES"), a través de la aplicación ("CANALES"), para empleados, proveedores o asociados de las EMPRESAS ("USUARIOS") para visitas y asistencia a empresas de servicios de actividad física y bienestar ("AFILIADOS"). Estas Condiciones también regulan cualquier documentación en línea o electrónica relacionada con el servicio.

1. OBJETO

1.1. Los servicios de intermediación a presentar por TOTAL PASS y los servicios prestados por los AFILIADOS, como principales proveedores de servicios de actividad física y de bienestar, relacionados con la salud mental, tales como terapia online y meditación, están regulados por estos Términos y Condiciones de Uso. A través de este, TOTAL PASS y sus colaboradores ponen a disposición de los USUARIOS, registrados en los CANALES, el acceso a los productos y servicios de los AFILIADOS disponibles en los CANALES, cuyas condiciones específicas de uso se encuentran siempre disponibles en los CANALES y/o Términos y Condiciones de Uso de TOTAL PASS ("PLANES").

1.2. La publicación, adquisición, entrega y uso de los PLANES se llevará a cabo conforme a los siguientes pasos:

a) TOTAL PASS y la EMPRESA celebrarán un contrato de prestación de servicios definiendo los PLANES que estarán a disposición de los empleados, cooperativistas o asociados de la EMPRESA;

b) Divulgación del PLAN: el PLAN se divulgará en el sitio web de TOTAL PASS por un período indefinido y solo dejará de existir si (i) el acuerdo de asociación entre TOTAL PASS y los AFILIADOS deja de existir; y/o (ii) deja de existir el contrato de servicios entre TOTAL PASS y las EMPRESAS. En cualquiera de estas situaciones, todos los PLANES previamente vendidos seguirán siendo

aceptados por el USUARIO durante el período del ciclo del plan, indicado en el sitio web;

c) Adquisición del PLAN: El USUARIO que desee incorporar su PLAN podrá hacerlo después de registrarse en el link proporcionado por su empresa o desde la opción "Regístrate" desde la app ingresando los datos que solicite la app.

d) Cambiar del PLAN: El USUARIO que se registre por medio de su EMPRESA, deberá solicitar a RR.HH. el alta/cambio/baja de PLAN en los tiempos marcados por la EMPRESA a través de sus sistemas; los Usuarios que se registran por su propia cuenta desde la app o link podrán cambiar su plan en la ruta: Mi cuenta>>Mi plan>>Ver todos los planes>>Elegir el plan de su elección. Si al USUARIO se le paga a través de una deducción de nómina, el cambio de PLAN se llevará a cabo una vez que sea a probada su solicitud por RR.HH. de su EMPRESA, si el USUARIO paga por medio de tarjeta podrá efectuar el cambio de PLAN automáticamente, realizando el pago proporcional de los días que usará el nuevo PLAN dentro del ciclo vigente, el cobro del nuevo PLAN se realizará de forma completa en el próximo ciclo.

e) Si al USUARIO se le paga a través de una deducción de nómina, el USUARIO debe firmar el término de autorización de deducción de nómina (si es necesario) y entregarlo a RR.HH. antes de la fecha de cierre del Ciclo del Plan, momento en el que RR.HH. debe informar a TOTAL PASS para su activación de la afiliación del PLAN, que entrará en vigor a partir de la fecha de inicio del próximo Ciclo del Plan. El pago del PLAN será realizado por la EMPRESA, cuando sea descontado de la nómina del USUARIO.

   O en su caso directamente por el USUARIO, cuando se realice mediante una tarjeta de crédito previamente registrada por él en los CANALES de TOTAL PASS. Al suscribirse, el USUARIO acepta que TOTAL PASS comience a cobrarle a su cuenta al momento en que realiza la activación de su plan; la suscripción se renovará de manera automática y, a menos que el USUARIO cancele, se entenderá que – autoriza a TOTAL PASS para que realice el cargo correspondiente a la renovación del servicio al método de pago que tiene del USUARIO. La renovación se realizará por un período igual al periodo de suscripción inicial, a menos que se le informe lo contrario al momento de la venta.

   La forma de pago puesta a disposición del USUARIO será definida exclusivamente por la EMPRESA, en un contrato suscrito con TOTAL PASS;

f) Entrega del PLAN ofrecido: El USUARIO es consciente, y acepta, que cualquier PLAN adquirido está relacionado con la prestación de un servicio a ser llevado a cabo por los AFILIADOS y que ellos son exclusiva y totalmente responsables de la entrega, calidad, cantidad, estado, existencia, legitimidad, integridad y cumplimiento normativo de los servicios que ofrece, así como de la veracidad de la información publicada. Al adquirir un PLAN,

el USUARIO declara también haber leído y estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones de Uso, declara conocer las condiciones específicas de uso de TOTAL PASS, del PLAN de pago, recepción y vigencia de estos PLANES;

f.1) Asimismo, cabe señalar que cada PLAN adquirido por el USUARIO está vinculado a una cuenta, con usuario y contraseña, y todas las compras realizadas a través de la cuenta del USUARIO son personales e intransferibles, con la cesión o transferencia del PLAN adquirido a cualquier tercero, quedando absolutamente prohibido. El incumplimiento de esta cláusula constituye fraude y da motivo a TOTAL PASS para cancelar unilateral y definitivamente el perfil del USUARIO en los CANALES, solicitar una compensación a los USUARIOS, tomar las medidas legales que correspondan y también realizar cualquier acción respecto de la compra realizada por el USUARIO en el portal;

f.2) TOTAL PASS atenderá los contactos, consultas y reclamaciones de los USUARIOS.

g) Uso de los PLANES ofrecidos: para poder disfrutar de los PLANES contratados con los AFILIADOS, el USUARIO deberá utilizar su Token, que es una combinación de números y letras, con validez diaria, renovado a las 00:01 am de cada día, emitido por TOTAL PASS sistema, y que estarán disponibles en la aplicación después de que el Usuario inicie sesión;

g.1) El Token es intransferible y deberá ser presentado por el USUARIO en la recepción de los AFILIADOS o bien el usuario podrá hacer Check- in desde la app en el gimnasio afiliado para garantizar su acceso a las instalaciones antes de su uso. El Token diario estará disponible en los CANALES, siempre que el USUARIO no esté bloqueado, con información del tiempo que le queda por vencer luego de la activación del PLAN. La presentación del Token diario debe realizarse personalmente en cada visita o servicio del USUARIO a los AFILIADOS; el mal uso del Token o Check-in es completa responsabilidad del Titular de la cuenta.;

g.2) Los USUARIOS deberán cumplir con la legislación relativa al uso de los PLANES en todos sus aspectos, y declarar conocimiento de la eventual necesidad de presentar un certificado médico para utilizar determinados servicios puestos a su disposición, y, en su caso, consultar la legislación municipal, estatal y federal respecto a la presentación obligatoria de este certificado para la práctica de actividad física en los AFILIADOS, con posibilidad de impedir el ingreso a la unidad. Corresponde a los AFILIADOS solicitar esta y cualquier otra documentación para la prestación de su servicio;

h) El PLAN NO se cancelará automáticamente, al concluir la relación laboral con la EMPRESA, por lo cual, el USUARIO podrá efectuar la cancelación desde los CANALES, siempre y cuando esta función se encuentre activa dentro de su perfil en los CANALES, de lo contrario deberá comunicarse a través del correo electrónico sac@totalpass.com.mx, con 5 (cinco) días de anticipación al término de su ciclo vigente para evitar que se genere la siguiente factura, el proceso de cancelación será enviado por el área correspondiente y requiere confirmación con la decisión final para ejecutar dicha solicitud, por lo que deberá continuar con el proceso según lo marcado en el numeral 8 denominado Política de Cancelación de los presentes Términos y Condiciones de Uso. En caso de que la solicitud se realice con una factura vigente, no procederá el reembolso, por lo que el servicio estará disponible hasta terminar ese Ciclo.

   Sin necesidad de previo aviso o notificación alguna, en caso de terminación del contrato de trabajo y/o prestación de servicios celebrado entre el USUARIO y la EMPRESA y/o terminación del contrato de prestación de servicios celebrados entre TOTALPASS y la EMPRESA, en todos los casos, por cualquier motivo. En este caso, el USUARIO podrá hacer uso de su PLAN hasta el final del Ciclo del Plan, debiendo este período ser pagado en su totalidad.

1.3. TOTAL PASS también puede proporcionar otros servicios de experiencia presencial o en línea. En este último caso, los USUARIOS podrán tener acceso a una plataforma digital de formación, club de beneficios y/o servicios de bienestar, a su exclusivo criterio.

1.4. Declaración de reconocimiento: el USUARIO declara conocer las condiciones relativas a su contratación, ajustadas mediante el contrato celebrado entre TOTAL PASS y la EMPRESA, por lo que cualquier duda y/o cancelación deberá formalizarse directamente, por el USUARIO en RR.HH. de su EMPRESA.

2. CAPACIDAD DE REGISTRARSE EN LOS CANALES

2.1 Los servicios de los AFILIADOS están disponibles únicamente para empleados, cooperativistas o asociados elegibles y sus respectivos dependientes registrados bajo los términos de cada contrato celebrado con las EMPRESAS. Por lo tanto, las personas que no gocen de esta condición, los menores de 16 (dieciséis) años de edad o las personas que han sido temporal o definitivamente descalificadas de TOTAL PASS por cualquier motivo no podrán utilizarlas.

Se reitera que, el beneficio de vincular o registrar dependientes, solamente se encuentra disponible para los titulares, es decir los colaboradores y el número de dependientes a registrar, depende del convenio con la empresa.

2.2. Tampoco está permitido que una misma persona tenga más de un registro en los CANALES, si TOTAL PASS detecta registros duplicados, a través del sistema de verificación de datos, deshabilitará permanentemente todos los registros de ese USUARIO.

2.3. El CURP registrado debe coincidir con RENAPO, de lo contrario, podría ser deshabilitado, sin mediar notificación alguna.

2.4 La validación facial deberá ser realizada únicamente por el usuario que se encuentra en proceso de registro o que ya cuenta con un registro activo, cuando así lo solicite la aplicación. Dicha validación es personal e intransferible, y deberá coincidir con la información contenida en el documento oficial previamente proporcionado.

3. ACTIVACIÓN DEL PLAN

3.1. Después de registrar las contraseñas en los CANALES, el USUARIO podrá consultar los PLANES disponibles en la aplicación. Una vez elegido el PLAN, el USUARIO podrá activarlo en los CANALES de TOTAL PASS. En el caso de pago por descuento de nómina, el USUARIO deberá firmar un término de autorización para el descuento, con posterior entrega al RR.HH. de su EMPRESA (en caso de ser necesario). En el caso de pago con tarjeta de crédito, la afiliación se confirmará previa autorización de la transacción bancaria.

3.2. TOTAL PASS no se responsabiliza por la corrección de los datos personales ingresados por el RR.HH. de la EMPRESA.

3.3. TOTAL PASS se reserva el derecho de utilizar todos los medios válidos y posibles para identificar a sus USUARIOS, así como solicitar a RR.HH. de la EMPRESA datos adicionales y documentos pertinentes para verificar los datos personales ingresados.

3.4. Si TOTAL PASS decide verificar la exactitud de los datos de registro de un USUARIO y encuentra que son incorrectos o falsos, TOTALPASS podrá suspender temporalmente y/o cancelar definitivamente el registro del USUARIO, sin perjuicio de otras medidas que considere necesarias y oportunas.

3.5. El USUARIO accederá a su cuenta a través de su CURP y contraseña y se compromete a no poner en conocimiento de terceros estos datos, siendo plena y exclusivamente responsable del uso que haga de los mismos.

3.6. Con la aplicación de cualquiera de las sanciones antes referidas, las compras de PLANES realizadas por el USUARIO con los CANALES quedarán automáticamente canceladas, por tal motivo, no se asistirá al USUARIO, ni tendrá derecho a indemnización o reembolso alguno.

3.7. EL USUARIO se compromete a notificar a TOTAL PASS de forma inmediata, y a través de medios seguros, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el acceso no autorizado por terceros a la misma. El USUARIO será el único responsable de las operaciones que se realicen en su cuenta, ya que el acceso sólo es posible mediante la colocación de su CURP y contraseña, de los que el USUARIO sólo tiene conocimiento.

3.8. En ningún caso se permitirá la cesión, venta, alquiler u otra forma de transferencia de la cuenta de USUARIO. Tampoco se permitirá mantener más de un registro a la vez, por la misma persona, ni la creación de nuevos registros por parte

de personas cuyos registros originales hayan sido cancelados por violaciones a las políticas de TOTALPASS.

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DE LOS PLANES

4.1. Los PLANES adquiridos otorgan al USUARIO el derecho a realizar una visita diaria a los AFILIADOS asociados de su elección, es decir, no se podrá utilizar más de un Gimnasio por día. Además, al final del Ciclo del Plan, las visitas no utilizadas caducarán.

4.1.1. La regla en la cláusula 4.1., aplica también en el caso de utilizar otros servicios disponibles en la aplicación, proporcionados por los AFILIADOS. Por lo tanto, no será posible utilizar 2 (dos) servicios por día.

4.2. Los AFILIADOS, así como los PLANES disponibles para los USUARIOS y la forma de uso de los PLANES, pueden ser cambiados sin previo aviso, e incluso pueden ocurrir diferencias en las reglas de uso, dependiendo de la modalidad, unidad y AFILIADOS.

4.2.1. TOTALPASS podrá estratégicamente realizar cambios en los servicios y distribución de los gimnasios dentro de los planes, considerando indicadores internos, tales como la ubicación de los AFILIADOS y la posibilidad de uso de los servicios por parte del USUARIO.

4.2.2. Si durante el Ciclo del Plan se incrementa el precio del PLAN de los AFILIADOS, el USUARIO no tendrá acceso al AFILIADO, por el monto previamente contratado.

4.2.3. El USUARIO podrá utilizar el PLAN ya adquirido en cualquiera de los AFILIADOS incluidos en el PLAN, hasta la finalización del Ciclo del Plan.

4.3. El USUARIO podrá mejorar y degradar su PLAN en la aplicación en cualquier momento, siguiendo estos pasos: haga clic en Mi cuenta>>Mi plan>>Ver todos los planes>>Elegir el plan de su elección. Es posible que se requiera la aprobación previa de RR.HH. de su EMPRESA para que sea efectiva, dependiendo del Contrato de TOTAL PASS con la EMPRESA.

4.3.1. En caso de solicitud de mejora del PLAN, cuando el pago se realice con tarjeta de crédito, al USUARIO se le cobrará de inmediato la diferencia de montos entre el plan anterior y el nuevo plan, y podrá utilizar el nuevo PLAN elegido de inmediato. En el caso de pago por descuento de nómina, este se realizará en la fecha elegida por la EMPRESA para su cierre, y el USUARIO podrá hacer uso del nuevo PLAN elegido de forma inmediata o en la fecha de aprobación por parte de RR.HH., cuando sea necesario, según previsto en la cláusula 4.3.

4.3.2. En caso de solicitud de baja, independientemente de que el método de pago del USUARIO sea tarjeta de crédito o descuento de nómina, el cambio de plan sólo se realizará al renovar el ciclo del PLAN del USUARIO, y los efectos de este cambio sólo se producirán en el próximo ciclo.

4.4. En caso de verificarse fraude o uso indebido del beneficio TOTAL PASS, los

PLANES y el USUARIO podrán ser bloqueados inmediatamente, sin previa notificación por parte de TOTAL PASS.

4.5. TOTAL PASS podrá bloquear la cuenta del USUARIO y eliminarla automáticamente, sin necesidad de previo aviso, si encuentra actividades irregulares relacionadas con (i) el acceso a múltiples cuentas a través del mismo dispositivo; (ii) acceso a una cuenta específica en múltiples dispositivos.

4.6. La suscripción a los PLANES, así como a cualquier otro producto disponible en los CANALES, se realiza directamente en los CANALES, y no es posible comprar ningún PLAN directamente a los AFILIADOS.

4.7. Como regla general, los PLANES no cuentan con un período de vacaciones o bloqueo de uso. No obstante, a exclusivo criterio y/o necesidad de TOTAL PASS y el contrato con la EMPRESA, se podrá habilitar la posibilidad de PAUSAR temporalmente los PLANES, bajo las siguientes reglas:

4.7.1. La PAUSA se realizará a través de la APP TOTALPASS accediendo a: Mi cuenta>>Mi plan>>Pausar plan;

4.7.2. El período de pausa puede ser de hasta 30 (treinta) días naturales, pero el USUARIO podrá reanudar su plan en cualquier momento desde la app. El servicio se reactivará de forma inmediata, siempre y cuando al momento de pausar haya habido un pago aplicado, así mismo se debe considerar que su siguiente cobro se llevará a cabo cuando dé inicio su siguiente ciclo.

4.7.3. Durante el período de pausa no se generará token y el servicio estará suspendido independiente del ciclo de facturación;

4.7.4. Al reanudar el plan, los días no utilizados dentro del ciclo original serán recuperados y añadidos al nuevo ciclo a partir de la fecha de reanudación. La nueva fecha de renovación se ajustará con base en esos días.;

4.7.5. Solo se podrá PAUSAR el plan una vez cada 30 días.;

4.7.6. No será posible pausar el plan un día antes de la renovación, ni cuando el USUARIO tenga mensualidades pendientes por regularizar.

4.7.7. Esta funcionalidad está disponible únicamente para USUARIOS con tarjeta de crédito registrada como forma de pago y que cuenten con la versión 2.52.0 o superior de la APP TOTALPASS.

4.7.8. No se puede realizar una pausa si existe un cambio por un plan menor programado.

Concepto	*Fecha / Valor*
Inicio original del ciclo	*5 de mayo*
Fin del ciclo original	*4 de junio*

Fecha en la que el usuario pauso	*25 de mayo*
Fecha en la que reanuda el plan	*10 de junio*
Días usados antes de la pausa	*20 días (5 al 24 de mayo)*
Días no utilizados del ciclo	*11 días (25 de mayo al 4 de junio)*
¿Qué ocurre al reanudar?	*El plan se activa de inmediato / Se suman los días no usados*
Nuevo fin del ciclo	*21 de junio (10 de junio + 11 días)*
Nueva fecha de renovación	*22 de junio*

4.8. Todos los servicios de los AFILIADOS disponibles para la adquisición por parte de los USUARIOS serán divulgados en los CANALES junto con las especificaciones del PLAN, por lo que cualquier otro servicio no mencionado expresamente en el PLAN no está incluido.

4.9. La clasificación de los AFILIADOS dentro de los PLANES que ofrece TOTAL PASS, así como los valores y servicios relacionados pueden ser diferentes para cada EMPRESA, dependiendo de la negociación realizada con TOTAL PASS en el contrato firmado para brindar el beneficio a sus empleados, cooperativistas o asociados.

4.10. Es responsabilidad de los AFILIADOS comunicar a TOTAL PASS el eventual cierre de sus unidades o sucursales o de algún servicio específico y TOTAL PASS hará sus mejores esfuerzos para transmitir esta información a los USUARIOS que frecuentan dicha unidad o sucursal. No obstante, TOTAL PASS no será responsable si la comunicación no se realiza en un plazo razonable por culpa de los AFILIADOS.

4.11. TOTAL PASS no se responsabiliza ni mediatiza servicios distintos a los expresamente descritos en los CANALES.

4.12. Los AFILIADOS pueden ofrecer sus servicios en sus propias aplicaciones. TOTAL PASS actúa únicamente como intermediario en esta relación y no tiene responsabilidad por los términos de las aplicaciones de los AFILIADOS. Cualquier aplicación a la que acceda el USUARIO se rige por sus propios términos, siendo los AFILIADOS el único responsable de su contenido, garantías y reclamaciones que el USUARIO pueda tener en relación con esta aplicación. Los proveedores de aplicaciones son responsables de proporcionar mantenimiento y soporte para estas aplicaciones. Las aplicaciones puestas a disposición del USUARIO a través del Programa Total Pass se otorgan bajo licencia, no se venden, al USUARIO.

4.13. Cuando el USUARIO accede a una aplicación de los AFILIADOS a través de un enlace en un sitio web o aplicación de TOTAL PASS, el USUARIO está abandonando el entorno de TOTAL PASS y accediendo a un sitio web de un tercero que no está controlado por TOTAL PASS. Sus derechos y obligaciones al acceder y

utilizar estas aplicaciones de los AFILIADOS no se rigen por estos Términos (o por la Política de privacidad de TOTAL PASS) y, por otro lado, se regirán por los términos y políticas de estas asociaciones. Se recomienda que el USUARIO lea atentamente los términos y políticas de estas aplicaciones de terceros, ya que sus prácticas pueden diferir de las prácticas de TOTAL PASS.

4.14. TOTAL PASS no hace representaciones ni garantías relacionadas con las aplicaciones de los AFILIADOS y no es responsable de dichas aplicaciones o su contenido, características u operación. El USUARIO reconoce y acepta que TOTAL PASS no será responsable de ninguna pérdida o daño que surja o esté relacionado con su acceso, uso o confianza.

4.15. Los PLANES de los dependientes registrados en la plataforma TOTALPASS seguirán las mismas reglas de uso de los PLANES de los titulares.

4.16. Fitpass® classic estará disponible en TP4, TP5 y TP6. El servicio de fitpass® pro se encuentra disponible en el plan TP7.

- Con fitpass® classic podrás realizar 4 visitas por estudio al mes.
- Con fitpass® pro podrás realizar 4 visitas por sucursal al mes.
- En el estudio Commando (fitpass® pro) puedes ir diario, sin límite.
- Los estudios Siclo solo están disponibles para usuarios directos de fitpass®.
- Fitpass Beauty no está incluido con TotalPass.

5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

5.1. Los USUARIOS interesados en adherirse a los PLANES deberán realizar la compra durante el período en que los PLANES estén disponibles en los CANALES, pagando la cuota mensual (COPAY), según lo dispuesto en la cláusula sexta siguiente (6. PAGO).

5.2. Al adquirir el PLAN a través de los CANALES, el USUARIO declara expresamente conocer las condiciones para recibir y/o utilizar el producto y/o servicio publicado en los CANALES.

5.3. Dado que los servicios prestados por TOTAL PASS son únicamente de intermediación, no es responsable de las obligaciones tributarias que recaigan sobre las actividades y transacciones de los USUARIOS en los CANALES, así como sobre los servicios prestados por los AFILIADOS.

5.4. El USUARIO en el momento de hacer reserva, uso o ingresar a las Instalaciones o plataformas de los AFILIADOS acepta tácitamente de forma enunciativa más no limitativa, los reglamentos, términos y condiciones de uso, reglas de uso y comportamiento de cada uno de los AFILIADOS, incluyendo fechas, horarios de atención, disponibilidad de clases ofrecidas en cada plan, políticas, entre otros.El USUARIO indemnizará a TOTAL PASS, sus afiliadas, empresas controladas o controladoras, directores, administradores, colaboradores, representantes y empleados por el incumplimiento de los Términos y Condiciones de Uso o por la

violación de cualquier ley o derechos de terceros, incluidos los honorarios de abogados.

6. PAGO

6.1. El pago del PLAN adquirido por el USUARIO se realizará de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado entre TOTAL PASS y la EMPRESA, en el cual el USUARIO es empleado y/o prestador de servicios. De esta forma, la EMPRESA podrá optar por poner a disposición de los empleados, cooperativistas o asociados el pago a través de descuento de nómina o tarjeta de crédito.

6.1.1. El pago pendiente por parte del USUARIO puede bloquear la plataforma e imposibilitar el acceso a las unidades para practicar actividades físicas y utilizar otros servicios disponibles en la aplicación. Además, TOTAL PASS podrá realizar el cobro extrajudicial y judicial de las cantidades pendientes.

6.1.2. En caso de incumplimiento o error en el registro de la tarjeta por parte del USUARIO, se podrán cargar importes retroactivos o acumulativos.

6.1.3. El pago realizado por el USUARIO no es reembolsable, salvo que se establezca expresamente en estos Términos o lo exija la ley aplicable.

6.1.4. TOTALPASS podrá modificar el precio de pago del PLAN adquirido, de conformidad con lo dispuesto en el contrato y modificaciones suscrito entre TOTAL PASS y la EMPRESA en la que el USUARIO sea empleado o prestador de servicios, o a su sola discreción, y comunicará este cambio a ventaja. Si el USUARIO no está de acuerdo con el cambio de precio de su PLAN, tendrá derecho a rechazar el cambio cancelando el PLAN después del envío del aviso o hasta la finalización de su CICLO correspondiente. Si el USUARIO continúa utilizando el Programa TotalPass después de la entrada en vigor del cambio de precio, el USUARIO habrá dado su acuerdo tácito con el nuevo precio correspondiente.

6.2. Promociones. TOTAL PASS podrá, a su sola discreción, ofrecer a los USUARIOS periodos promocionales en los PLANES, sujeto a estos Términos, a menos que se indique lo contrario en la oferta promocional. Una vez finalizada la promoción, TOTAL PASS podrá cobrar el importe íntegro del PLAN elegido por el USUARIO, salvo que sea cancelado antes de la finalización de la promoción. La cancelación se realiza en la Aplicación, en la cuenta del USUARIO. TOTAL PASS se reserva el derecho de determinar la elegibilidad del USUARIO para períodos promocionales.

7. CONTRACARGO

7.1 Una vez que se haya aplicado el pago correspondiente del mes, no se aplicara por motivo alguno, ningún tipo de contracargo, en caso de que algún USUARIO solicite el contracargo a su banco el servicio será cancelado de forma inmediata, sin mediar notificación de por medio.

8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

8.1. El USUARIO podrá solicitar la cancelación de su PLAN, a través de los CANALES, en cualquier momento y sin cargo alguno.

8.1.1. Proceso de cancelación:

- Para solicitar la cancelación, el USUARIO debe enviar un correo electrónico a sac@totalpass.com.mx, indicando su CURP y el motivo de la cancelación con 5 días de anticipación a la emisión de la siguiente factura para evitar el cargo del próximo ciclo.
- Posterior a ello, el USUARIO recibirá en un lapso no mayor de 48 (cuarenta y ocho) horas un correo electrónico del remitente sac@totalpass.com.mx, con los pasos a seguir para hacer efectiva la cancelación o retención del servicio. El USUARIO en un lapso no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas, deberá responder dicho correo, para finalizar correctamente el proceso; en caso de que no se obtenga respuesta del USUARIO el proceso de cancelación será declinado, por lo que no aplicara ningún tipo de rembolso.
- El USUARIO que solicite la baja podrá hacer uso de los AFILIADOS hasta la finalización del Ciclo del PLAN en curso, y la baja conlleva la no renovación del Ciclo del PLAN siguiente.

8.2. La falta de uso del Programa Total Pass NO libera al USUARIO del pago del PLAN hasta que se realice la solicitud de cancelación efectiva.

8.3. El USUARIO es consciente de que el contrato suscrito entre TOTAL PASS y la EMPRESA puede estar sujeto a un período mínimo de permanencia (período de gracia), lo que implica un eventual impedimento para cancelar el PLAN durante dicho período.

8.4. El USUARIO es consciente de que el Ciclo del PLAN tiene una duración de 30 días, que comienza en el momento de la quema del primer token o en su efecto transcurridos 7 días después de su suscripción a un plan, según se haya estipulado en el contrato entre la EMPRESA y TOTAL PASS, y se renueva automáticamente independientemente del uso. El USUARIO puede consultar su ciclo haciendo clic en su perfil en la aplicación TOTAL PASS.

8.5. Para evitar el cobro del ciclo, el USUARIO deberá solicitar la cancelación del PLAN antes de la fecha de renovación del mismo, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

Inicio de ciclo	Fin de ciclo	Fecha máxima para cancelación sin cargo del nuevo ciclo
07.04.2022	06.05.2022	05.05.2022

8.6. Si el USUARIO solicita la cancelación dentro del plazo del ciclo, no tendrá derecho a devolución, pero podrá hacer uso de ella hasta el último día.

8.7. El USUARIO es consciente de que ciertos PLANES sólo pueden ser utilizados

durante un período determinado o en días específicos. La utilización de los PLANES en incumplimiento de plazo y/o fecha, así como en incumplimiento de cualesquiera otros términos y condiciones, no dará lugar a su devolución o cambio.

8.8. Los PLANES de los dependientes de los titulares registrados en la plataforma TOTALPASS, NO SERÁN DESACTIVADOS AUTOMÁTICAMENTE luego de la solicitud de baja en el canal de atención EXCLUSIVA para el PLAN del titular. Esta cancelación se producirá de dos formas: (i) por solicitud expresa del Titular de cancelar el PLAN de su dependiente (con indicación del CURP correspondiente); o (ii) directamente por el Dependiente (indicando su CURP).

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

9.1. El USUARIO declara que es consciente de que TOTAL PASS necesita tratar información relativa a una persona identificada o identificable ("DATOS PERSONALES") para poder prestar periódicamente los servicios contratados. Dicho tratamiento de DATOS PERSONALES es necesario y se realizará únicamente para fines lícitos y determinados tales como, pero no limitado a, registro, autenticación, prevención de fraude, pago y cumplimiento de obligaciones derivadas del Contrato.

9.2. TOTAL PASS aplica estándares de seguridad e integridad adecuados a los DATOS PERSONALES tratados, así como exige la misma aplicación a los AFILIADOS y terceros contratados.

9.3. TOTAL PASS podrá tener acceso a la geolocalización de los USUARIOS registrados en la plataforma, previo consentimiento prestado por el propio USUARIO en el momento de incorporarse a los servicios de TOTAL PASS,

9.4. La simple cancelación del PLAN del USUARIO no genera la eliminación automática de sus DATOS PERSONALES, ni será considerado como un "Opt-out", es decir, que el USUARIO podrá seguir recibiendo información y/o publicidad relacionada con los servicios prestados por TOTAL PASS. Será necesario solicitar la eliminación de la cuenta por parte del USUARIO para la eliminación definitiva de sus DATOS PERSONALES.

9.5. Tratamos sus datos personales de conformidad con lo establecido en nuestro Aviso de Privacidad, el cual puede consultar en: https://totalpass.com/mx/privacy/.

9.6. Para obtener más información sobre el procesamiento de DATOS PERSONALES y, si tiene alguna solicitud o queja, puede contactarnos a través del correo electrónico sac@totalpass.com.mx.

10. VIOLACIÓN EN EL SISTEMA O BASE DE DATOS

10.1. El acceso a la aplicación puede eventualmente ser interrumpido, suspendido o temporalmente intermitente, sin previo aviso, en caso de falla del sistema o del servidor, mantenimiento, cambios en el sistema o por cualquier motivo fuera del control de TOTAL PASS, sin compensación alguna y/ o reparación debida por parte

de TOTAL PASS.

10.2. TOTAL PASS se compromete a poner en conocimiento del USUARIO la interrupción o suspensión a que se refiere la cláusula anterior tan pronto como tenga conocimiento de lo ocurrido.

10.3. TOTAL PASS realizará esfuerzos razonables según los estándares del mercado para mantener su aplicación libre de defectos o errores, no siendo responsable, sin embargo, de estos y otros posibles problemas que no sean causados directa, comprobada y exclusivamente por TOTAL PASS, pudiendo TOTAL PASS modificar la aplicación a su discreción, en cualquier momento y sin previo aviso.

10.4. No se permite el uso de cualquier dispositivo, software u otro recurso que pueda interferir con las actividades y operaciones de TOTAL PASS, así como la información del PLAN, descripciones, cuentas o bases de datos. Cualquier injerencia, tentativa o actividad que viole o contradiga las leyes de los derechos de propiedad intelectual y/o las prohibiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones de Uso, se hará responsable de las acciones legales correspondientes, así como de las sanciones previstas en los presentes Términos y Condiciones de Uso, siendo además responsable de la indemnización de los perjuicios causados.

10.5. TOTAL PASS no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida que el USUARIO pueda sufrir por fallas en el sistema, servidor o internet como consecuencia de la conducta de terceros.

10.6. TOTAL PASS tampoco será responsable de los virus que puedan afectar a los equipos del USUARIO como consecuencia del acceso, uso o navegación por el sitio web; o como consecuencia de la transmisión de datos, archivos, imágenes, texto o audio. El USUARIO no podrá atribuir a TOTAL PASS responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante por daños y perjuicios derivados de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en internet. Eventualmente, el sistema puede no estar disponible por razones técnicas o fallas de Internet, o cualquier otro caso fortuito o fuerza mayor fuera del control de TOTAL PASS.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

11.1. El uso comercial de la expresión "TOTALPASS" como marca, nombre comercial o nombre de dominio, así como los contenidos de las pantallas relacionadas con los servicios de TOTAL PASS, así como los programas, bases de datos, redes y archivos que permiten al USUARIO acceder y utilizan su cuenta, son propiedad de TOTAL PASS y están protegidos por leyes de derechos de autor y tratados internacionales, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos están prohibidos, salvo autorización expresa de TOTAL PASS.

11.2. Los CANALES pueden vincularse a otros sitios en la red, lo que no significa que estos sitios sean propiedad de TOTAL PASS u operados por este; TOTAL PASS no tiene control sobre estos sitios, y no será responsable por los contenidos, prácticas y servicios ofrecidos en ellos. La presencia de enlaces a otros sitios web no implica

una relación de asociación, supervisión, complicidad o solidaridad entre TOTAL PASS y estos sitios web y sus contenidos, incluso si estos sitios web pertenecen a los AFILIADOS.

12. RESPONSABILIDADES Y DESVINCULACIÓN DE TOTAL PASS

12.1. TOTAL PASS, actuando única y exclusivamente como intermediario comercial, no es titular de los AFILIADOS, no tiene posesión de los mismos, no realiza ofertas en su nombre y no interviene en la entrega y/o uso de los servicios adquiridos a través de los CANALES.

12.2. La responsabilidad de los PLANES, al momento de su entrega y/o uso, por su existencia, cantidad, calidad, estado, integridad, legitimidad o cumplimiento de normas, recae siempre en los AFILIADOS. El USUARIO también reconoce y acepta que cada AFILIADO es el único responsable de la exactitud de la descripción de las actividades ofrecidas y enumeradas en los CANALES. TOTAL PASS tampoco es responsable de la capacidad civil de los USUARIOS para contratar ni de la veracidad de los datos personales ingresados por ellos en sus registros, así como tampoco otorga garantías por vicios ocultos o aparentes en las negociaciones entre USUARIOS.

12.3. En atención a lo dispuesto en los incisos anteriores y, considerando que TOTAL PASS realiza la actividad única y exclusiva de intermediario, en ningún caso será responsable por daños indirectos, lucro cesante o por cualquier otro daño y/o perjuicio que resulte de la prestación de servicios por parte de los AFILIADOS al USUARIO.

12.4. TOTAL PASS no se responsabiliza por la pérdida, robo, daño o extravío del Token Diario para identificar la compra realizada en los CANALES. El Token Diario será el elemento necesario para identificar la adquisición del PLAN ante los AFILIADOS, siendo el mantenimiento, seguridad y secreto del Token Diario responsabilidad exclusiva del USUARIO. El check-in debe ser realizado por los AFILIADOS, y el ingreso del USUARIO dependerá de la presentación del Token Diario, a través de la aplicación, y de un documento personal original con foto, para verificación en la recepción.

12.5. TOTAL PASS recomienda que todas las transacciones se realicen con cuidado y sentido común. EL USUARIO debe considerar los riesgos de adquirir los PLANES.

12.6. TOTAL PASS no proporciona asistencia médica, servicios médicos o servicios de entrenamiento físico. La información obtenida por el USUARIO a través del uso de los Servicios de TOTAL PASS, incluidos, entre otros, cualquier consejo, información, capacitación, ejercicios, planes nutricionales, recetas, consejos u otros materiales, se proporciona únicamente con fines informativos y educativos, no constituyendo Consejo médico. TOTAL PASS no pretende determinar el estado de salud del USUARIO ni el diagnóstico de ninguna condición clínica. En este entendido el USUARIO manifiesta encontrase en buen estado de salud para poder realizar y disfrutar de los servicios que TOTAL PASS ofrece.Al utilizar los servicios de los AFILIADOS, EL USUARIO reconoce y acepta que podrá recibir información y consejos sobre bienestar, ejercicios o servicios que puedan resultar actividades

peligrosas en función de la condición física o mental del USUARIO. Por lo tanto, debe consultar a su médico antes de usar los PLANES. Al usar el Programa TOTALPASS, el USUARIO debe gozar de buena salud y no tener ningún impedimento, lesión o enfermedad que le impida hacer ejercicio o que le cause mayor riesgo de lesiones o consecuencias adversas para la salud como resultado del uso de los PLANES, y el USUARIO, a través de este instrumento, asume todos los riesgos asociados a su uso.

12.7. El USUARIO es consciente de que el tráfico de datos que da acceso a los CANALES está soportado por un servicio prestado por el proveedor de servicios de telecomunicaciones elegido y contratado por el USUARIO y que dicha contratación es totalmente independiente de TOTAL PASS. El USUARIO también es consciente de que los cargos cobrados por el proveedor de servicios de telecomunicaciones (WAP, GPRS) de su elección y que los impuestos aplicables pueden afectar el tráfico de datos necesarios para eventuales descargas y anuncios de terceros para su dispositivo.

12.8. Asimismo, considerando la imposibilidad de funcionamiento pleno e ininterrumpido de cualquier sistema de telecomunicaciones o informático, la disponibilidad de los PLANES objeto de estos Términos y Condiciones de Uso, incluso por dependencia de servicios de telecomunicaciones prestados por terceros, TOTAL PASS no garantiza, en forma alguna, la prestación del servicio de forma ininterrumpida y/o libre de errores.

12.9. Estos Términos y Condiciones de Uso no generan ninguna relación de sociedad, mandato, franquicia o relación laboral entre TOTALPASS y el USUARIO o entre TOTAL PASS y el SOCIO o entre TOTAL PASS y LA EMPRESA.

12.10. El USUARIO es consciente de que TOTAL PASS no forma parte de ninguna transacción, no garantiza que los servicios sean prestados por los AFILIADOS en la forma esperada por el USUARIO, no garantiza la seguridad de los PLANES, y que los AFILIADOS son los únicos y exclusivos responsables para control de calidad y seguridad.

12.11. TOTAL PASS no garantiza la veracidad de la información proporcionada por terceros en sus CANALES y no será responsable de la correspondencia o contratos que el USUARIO realice con terceros o incluso directamente con los AFILIADOS.

12.12. Si la empresa a la que pertenece el USUARIO no cumple con la contraprestación a la que se obligó, el servicio se cancelara en automático para el USUARIO, por lo que toda responsabilidad recaerá en la empresa que contrato los servicios de TOTALPASS.

13. SANCIONES

13.1. Sin perjuicio de otras medidas, TOTAL PASS podrá advertir, suspender o cancelar, temporal o definitivamente, la cuenta de un USUARIO en cualquier momento, e iniciar las acciones legales correspondientes si:

a) el USUARIO incumple cualquier disposición de estos Términos y

Condiciones de Uso;

b) si incumple sus deberes como USUARIO;

c) si comete actos fraudulentos o maliciosos;

d) si la identidad del USUARIO no puede ser verificada o cualquier información proporcionada por el USUARIO es incorrecta;

e) si TOTAL PASS entiende que cualquier actitud del USUARIO ha causado algún daño a terceros, a los AFILIADOS, a la propia TOTAL PASS, o tiene el potencial de hacerlo.

13.2. En los casos de inhabilitación del registro del USUARIO por la conducta descrita en el numeral 13.1 anterior, todas las adquisiciones de PLANES activos serán automáticamente canceladas por TOTAL PASS.

13.3. TOTAL PASS también podrá, a su entera discreción, comunicar a RR.HH. de la EMPRESA el motivo de la suspensión o cancelación de la cuenta del USUARIO, así como la eventual expulsión del USUARIO de Academias Socias y/u otros Afiliados.

13.4. Si el USUARIO es reincidente en alguna infracción cometida en cualquiera de los AFILIADOS, TOTAL PASS, a su entera discreción, podrá bloquear el acceso del USUARIO a dicho establecimiento, o incluso bloquear el uso de su cuenta TOTAL PASS, en cuyo caso, todos los servicios de la aplicación TOTAL PASS se detendrá inmediatamente.

14. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

14.1. TOTAL PASS podrá modificar, en cualquier momento, estos Términos y Condiciones de Uso, con el fin de mejorar y perfeccionar los servicios prestados. Los nuevos Términos y Condiciones de Uso entrarán en vigencia a partir de su publicación en los CANALES. Dentro de un plazo de 24 (veinticuatro) horas a partir de la publicación de las modificaciones. El USUARIO deberá comunicar por correo electrónico si no está de acuerdo con los Términos y Condiciones de Uso modificados. En este caso, la relación contractual dejará de existir, siempre que no existan cuentas pendientes o deudas a favor del USUARIO. De no mediar manifestación en el plazo estipulado, se entenderá que el USUARIO ha aceptado tácitamente los nuevos Términos y Condiciones de Uso y el contrato seguirá siendo vinculante para las partes.

15. SUBSISTENCIA

15.1. Las disposiciones que, por su naturaleza, deban sobrevivir a la terminación de estos Términos permanecerán en vigor incluso después de su terminación. A modo de ejemplo, todo lo siguiente sobrevivirá a la rescisión: cualquier responsabilidad de pago o indemnización por parte del USUARIO, cualquier limitación de la responsabilidad de TOTALPASS, cualquier término relacionado con la propiedad o los derechos de propiedad intelectual, la violación de la base de datos y cualquier término relacionado con disputas, entre las Partes.

16. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

16.1. Todos los elementos de este Término y Condiciones de Uso se rigen por las leyes vigentes en la República Mexicana. Para todo lo relativo a su interpretación y cumplimiento, las partes se someterán a los Tribunales de la Ciudad de México.