

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

ANTES DE SE ASSOCIAR À TOTALPASS, LEIA CUIDADOSAMENTE ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SERVIÇO. AO CLICAR NO BOTÃO “CONCLUIR” APÓS A SELEÇÃO DO PLANO NA PÁGINA DE REGISTRO, O USUÁRIO DECLARA TER LIDO E ACEITO INTEGRALMENTE, SEM QUALQUER RESERVA, ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DE USO, QUE TEM COMO PARTES O USUÁRIO (“USUÁRIO”) E A TOTAL PASS PARTICIPACOES LTDA. (“TOTALPASS”), INSCRITA NO CNPJ sob n.º 27.059.627/0001-74, COM SEDE NA AVENIDA PAULISTA, Nº 1.294, 2º ANDAR, ESCRITÓRIO 2B, SALA 03, BELA VISTA, CIDADE E ESTADO DE SÃO PAULO, CEP: 01310- 100. ALÉM DISSO, O USUÁRIO OU SEU REPRESENTANTE LEGAL DECLARAM QUE GOZAM DE PLENA CAPACIDADE CIVIL E PENAL. CASO NÃO CONCORDE COM ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DE USO, O USUÁRIO NÃO DEVERÁ UTILIZAR O SITE E/OU APLICATIVO. OS PAIS OU OS REPRESENTANTES LEGAIS DE MENORES DE IDADE RESPONDERÃO PELOS ATOS POR ELES PRATICADOS SEGUNDO ESTES TERMOS, ASSIM COMO EVENTUAIS DANOS CAUSADOS A TERCEIROS.

Estes Termos e Condições de Uso regulam a utilização dos serviços de intermediação de negócios realizados pela TOTALPASS relacionados a atividade física e outros serviços de bem-estar. Tal intermediação se dá através de acordo firmado entre a TOTALPASS e empresas conveniadas (“EMPRESAS”) para aquisição de planos de academia (“PLANOS”), por meio de seu site (“CANAIS”) - para os funcionários das EMPRESAS (“USUÁRIOS”) para visitas às PARCEIRAS. Estes Termos regulam também qualquer documentação on-line ou eletrônica relacionada ao serviço.

### 1. OBJETO

- 1.1. Os serviços de intermediação a serem prestados pela TOTALPASS e os serviços prestados pelos seus PARCEIROS, como principais executores dos serviços de atividade física e bem-estar, relacionados à *saúde mental, como terapia online e meditação*, são regulados por estes Termos e Condições de Uso. Por meio deste, a TOTALPASS e os PARCEIROS colocam à disposição dos USUÁRIOS, cadastrados nos CANAIS, acesso aos produtos e/ou serviços de empresas PARCEIRAS da TOTALPASS disponibilizados nos CANAIS, cujas condições específicas de uso estão sempre disponibilizadas nos CANAIS e/ou Termos e Condições de Uso da TOTALPASS (“PLANOS”).
2. A publicação, aquisição, entrega e utilização dos PLANOS acontecerá conforme as seguintes etapas:
  - a) TOTALPASS e EMPRESA celebrarão contrato de prestação de serviços definindo os PLANOS que serão disponibilizados aos funcionários da EMPRESA;
  - b) Divulgação do PLANO: o PLANO será divulgado no website da TOTALPASS por prazo indeterminado e só deixará de existir caso (i) o contrato de parceria entre a TOTALPASS e seus PARCEIROS deixe de existir; e/ou (ii) o contrato de prestação de serviços entre TOTALPASS e EMPRESAS deixe de existir. Em quaisquer dessas situações, todos os PLANOS vendidos previamente continuarão sendo aceitos pelo PARCEIRO durante o período do ciclo do plano, indicado no site.
  - c) Aquisição, Troca e Pagamento do PLANO: O USUÁRIO que desejar aderir/trocar o seu PLANO poderá fazê-lo no próprio aplicativo, em **CONTA > PLANOS > ALTERAR PLANO**. Caso o pagamento do usuário for feito por meio de

desconto em folha, esse deverá assinar o termo de autorização de desconto em folha (se necessário), e entregar ao RH até a data de fechamento do Ciclo do Plano, momento em que o RH deverá informar à TOTALPASS para conclusão/ativação da adesão/troca do PLANO, que passará a vigorar a partir da data de início do próximo Ciclo do Plano. O pagamento pelo PLANO será realizado pela EMPRESA, quando for descontado da folha de pagamento do Usuário; ou diretamente pelo USUÁRIO, quando for feito por meio de cartão de crédito previamente cadastrado por ele nos CANAIS da TOTALPASS. A forma de pagamento disponibilizada ao USUÁRIO será definida exclusivamente pela EMPRESA, em contrato firmado com a TOTALPASS.

d) Entrega do PLANO ofertado: O USUÁRIO está ciente, e desde já concorda, que qualquer PLANO adquirido é referente a uma prestação de serviço a ser feita pelos PARCEIROS da TOTALPASS e que estes PARCEIROS respondem exclusiva e inteiramente pela entrega, qualidade, quantidade, estado, existência, legitimidade, integridade e conformidade com regulamentações dos serviços ofertados, bem como pela exatidão das informações publicadas. O USUÁRIO está ciente de que a TOTALPASS não tem qualquer ingerência sobre os PLANOS ofertados através dos CANAIS, e que estes PLANOS são sempre divulgados em nome do respectivo PARCEIRO. Ao adquirir um PLANO, o USUÁRIO declara ter também lido e concordado com estes Termos e Condições de Uso (<https://totalpass.com.br/termodeuso.pdf>), declara conhecer as condições específicas de uso da TOTALPASS, do PLANO de pagamento, recebimento e prazo de validade destes PLANOS.

d)1) Cabe destacar também que cada PLANO adquirido pelo USUÁRIO é atrelado a uma conta, com login, senha, e CPF, sendo que todas as compras que forem feitas por meio da conta do USUÁRIO são pessoais e intransferíveis, sendo absolutamente proibida a cessão ou transferência do PLANO adquirido para qualquer terceiro. O descumprimento desta cláusula constitui fraude e dá à TOTALPASS motivo para cancelar unilateral e permanentemente o perfil do USUÁRIO nos CANAIS, requerer indenizações dos USUÁRIOS, tomar quaisquer medidas legais aplicáveis e também realizar quaisquer ações sobre a compra realizada e/ou sobre o USUÁRIO do portal.

d)2) A TOTALPASS irá lidar com contatos do USUÁRIO, dúvidas e reclamações.

e) Utilização dos PLANOS ofertados: para usufruir os PLANOS contratados junto aos PARCEIROS, o USUÁRIO deverá utilizar seu Token, que é uma combinação de números e letras, com validade diária, renovado às 00h01 horas de cada dia, emitido pelo sistema da TOTALPASS, e que ficará disponível no aplicativo após o Usuário efetuar o login.

e.1) O Token deve ser apresentado pelo USUÁRIO na recepção das Academias para o acesso às instalações antes da utilização. O Token Diário ficará disponível nos CANAIS, sempre que o USUÁRIO estiver logado, com informação sobre o tempo que resta para expirar, após ativação do PLANO. A apresentação do Token Diário deve acontecer em cada visita do USUÁRIO aos PARCEIROS.

2) Os USUÁRIOS devem observar a legislação pertinente à utilização dos PLANOS dos PARCEIROS em todos os seus aspectos, e declaram ciência de eventual necessidade de apresentação de atestado médico para utilizar determinados serviços disponibilizados pelos PARCEIROS, devendo, neste caso, consultar legislações municipais, estaduais e federais quanto à obrigatoriedade da sua apresentação para prática de atividade física nos PARCEIROS, havendo a possibilidade de impedimento de entrada na unidade até a entrega do documento. Cabe ao PARCEIRO requerer esta e qualquer

outra documentação para a prestação do seu serviço.

f) O PLANO será automaticamente cancelado, sem necessidade de qualquer aviso ou notificação, caso ocorra a rescisão do contrato de trabalho e/ou de prestação de serviços celebrado entre USUÁRIO e a EMPRESA e/ou da rescisão do contrato de prestação de serviços celebrado entre a TOTALPASS e a EMPRESA, em todas as hipóteses, por qualquer que seja o motivo. Neste caso, o USUÁRIO poderá utilizar seu PLANO até o encerramento do Ciclo do Plano, sendo que esse período deve ser integralmente quitado.

3. A TOTALPASS também poderá disponibilizar outros serviços de experiência presencial ou online. No último caso, os Usuários poderão ter acesso à uma plataforma digital de treinos, clube de benefícios e/ou serviços de bem-estar, a seu exclusivo critério.

4. **Declaração Conhecimento:** o USUÁRIO declara conhecer as condições relativas à sua contratação, ajustadas por meio do contrato celebrado entre a TOTALPASS e a EMPRESA, de forma que qualquer alteração e/ou dúvida e/ou cancelamento deverá ser formalizada diretamente pelo USUÁRIO nos CANAIS da TOTALPASS, via chatbot no site <https://totalpass.com/br/> ou via [sac@totalpass.com.br](mailto:sac@totalpass.com.br).

## 2. CAPACIDADE PARA CADASTRAR-SE NOS CANAIS

1. Os serviços dos PARCEIROS da TOTALPASS estão disponíveis apenas para os colaboradores elegíveis e aos seus respectivos dependentes cadastrados nos termos de cada contrato celebrado com as EMPRESAS. Não podem utilizá-los, assim, pessoas que não gozem dessa condição, menores de 16 (dezesseis) anos ou pessoas que tenham sido inabilitadas da TOTALPASS temporária ou definitivamente, por quaisquer motivos.

2. Também não é permitido que uma mesma pessoa tenha mais de um cadastro nos CANAIS. Se a TOTALPASS detectar cadastros duplicados, por meio do sistema de verificação de dados, inabilitará definitivamente todos os cadastros daquele USUÁRIO.

## 2. ATIVAÇÃO DO PLANO

2.1. Após o cadastramento da senha nos CANAIS, o USUÁRIO poderá verificar os PLANOS disponíveis. Escolhido o PLANO, o USUÁRIO poderá ativá-lo nos CANAIS da TOTALPASS. No caso de pagamento por desconto em folha, o usuário deverá assinar termo de autorização para desconto, com a posterior entrega ao RH de sua EMPRESA (se necessário). No caso de pagamento por cartão de crédito, a adesão será confirmada após a autorização da transação bancária.

2.2. A TOTALPASS não se responsabiliza pela correção dos dados pessoais inseridos pelo RH da EMPRESA.

2.3. A TOTALPASS reserva-se ao direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar seus USUÁRIOS, bem como de solicitar ao RH da EMPRESA dados adicionais e documentos pertinentes para conferir os dados pessoais informados.

2.4. Caso a TOTALPASS decida checar a veracidade dos dados cadastrais de um USUÁRIO e constatar dados incorretos ou inverídicos, a TOTALPASS poderá suspender temporariamente e/ou cancelar definitivamente o cadastro do USUÁRIO, sem prejuízo de outras medidas que entender necessárias e oportunas.

- 2.5. O USUÁRIO acessará sua conta através de CPF ou número de Passaporte, em caso de estrangeiro, e senha e compromete-se a não informar a terceiros esses dados, responsabilizando-se integral e exclusivamente pelo uso que deles seja feito.
- 2.6. Havendo a aplicação de qualquer das sanções acima referidas, automaticamente serão canceladas as compras de PLANOS feitas pelo USUÁRIO junto aos CANAIS, não assistindo ao USUÁRIO, por essa razão, qualquer indenização ou ressarcimento.
- 2.7. O USUÁRIO compromete-se a notificar a TOTALPASS imediatamente, e através de meio seguro, a respeito de qualquer uso não autorizado de sua conta, bem como o acesso não autorizado por terceiros à mesma. O USUÁRIO será o único responsável pelas operações efetuadas em sua conta, uma vez que o acesso só é possível mediante a aposição de CPF e senha, cujo conhecimento é exclusivo do USUÁRIO.
- 2.8. Em nenhuma hipótese será permitida a cessão, venda, aluguel ou outra forma de transferência da conta do USUÁRIO. Também não se permitirá a manutenção de mais de um cadastro por uma mesma pessoa, ou ainda a criação de novos cadastros por pessoas cujos cadastros originais tenham sido cancelados por infrações às políticas da TOTALPASS.

### **3. TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS PLANOS**

- 3.1. Os PLANOS adquiridos concedem aos USUÁRIOS o direito de realizar UMA VISITA diária na Academia Parceira de sua escolha, ou seja, não será possível a utilização de mais de uma Academia por dia. Além disso, findo o Ciclo do Plano, as visitas não utilizadas expirarão.
- 4.1.1. A regra da cláusula 4.1. supra também se aplica no caso de utilização de outros serviços disponibilizados no aplicativo, prestados por parceiros da TOTALPASS. Assim, não será possível a utilização de dois serviços por dia.
- 3.2. **OS PARCEIROS, BEM COMO OS PLANOS DISPONIBILIZADOS AOS USUÁRIOS E A FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS CRÉDITOS PODERÃO SOFRER ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO, PODENDO INCLUSIVE OCORRER DIVERGÊNCIA NAS REGRAS DE UTILIZAÇÃO, A DEPENDER DA MODALIDADE, UNIDADE E /OU PARCEIRO.**
- 3.2.1. Caso o preço do PLANO de um PARCEIRO sofra aumento durante o Ciclo do Plano, o USUÁRIO terá acesso ao PARCEIRO, pelo valor antes contratado, até o encerramento do Ciclo do Plano.
- 3.2.2. Na hipótese de encerramento da parceria entre a TOTALPASS e determinado PARCEIRO e, tendo o USUÁRIO realizado ao menos uma visita àquele PARCEIRO, ele poderá, até o final do Ciclo do Plano, frequentar o PARCEIRO ou requerer o cancelamento do PLANO.
- 3.2.3. O USUÁRIO poderá utilizar o PLANO já adquirido em qualquer PARCEIRO incluso neste PLANO, até o prazo final do Ciclo do Plano.
- 3.3. Em caso de verificação de fraudes ou uso indevido do benefício da TOTALPASS, os PLANOS e o USUÁRIO poderão ser bloqueados e o USUÁRIO será notificado a respeito dos motivos que levaram ao bloqueio.
- 3.4. A adesão aos PLANOS, assim como a quaisquer outros produtos disponíveis nos CANAIS é feita diretamente nos CANAIS, não sendo possível comprar quaisquer PLANOS diretamente no PARCEIRO.

3.5. Em regra, os PLANOS não possuem período de férias ou trancamento de utilização. Todavia, a exclusivo critério e/ou necessidade da TOTALPASS, poderá ser disponibilizada a possibilidade de CONGELAMENTO dos Planos, os quais terão as seguintes regras:

3.5.1. Será feito via APP TOTALPASS acessando: perfil - conta - planos - congelar;

3.5.2. O PLANO será congelado por 30 (trinta) dias corridos e o descongelamento será automático;

3.5.3. Durante o período do congelamento não serão geradas cobranças referentes ao PLANO, mas imediatamente após o descongelamento as cobranças retornarão de acordo com o ciclo e datas de fechamento do USUÁRIO;

3.5.4. Caso o USUÁRIO queira manter seu PLANO congelado, ele deverá acessar o APP TOTALPASS e renovar o procedimento após o término do congelamento vigente, para que não sejam geradas novas cobranças.

3.5.5. O USUÁRIO poderá congelar o seu PLANO quantas vezes for necessário;

3.5.6. O período de congelamento é fixo de 30 (trinta) dias corridos, sendo assim, antes desse período finalizar não será possível descongelar o PLANO do USUÁRIO;

3.5.7. Caso o congelamento seja realizado no meio do CICLO vigente, o restante dos dias do CICLO ficarão disponíveis para uso após o descongelamento.

3.6. Todos os serviços dos PARCEIROS disponíveis para aquisição dos USUÁRIOS serão divulgados nos CANAIS em conjunto com as especificações do PLANO, de forma que qualquer outro serviço não expressamente citado no PLANO não está incluso no PLANO.

3.7. A TOTALPASS não é responsável e não intermedeia quaisquer outros serviços que não aqueles expressamente descritos nos CANAIS.

3.8. O USUÁRIO fica obrigado a verificar e seguir as regras de utilização e comportamento de cada PARCEIRO, incluindo datas, horários de funcionamento, disponibilidade das aulas ofertadas em cada plano, termos de uso, políticas, entre outros.

3.9. Os PARCEIROS podem oferecer seus serviços em aplicativos próprios. As licenças de aplicativos são fornecidas ao Usuário pelo desenvolvedor do Aplicativo do PARCEIRO. A TOTALPASS atua somente como intermediadora nesta relação e não tem qualquer responsabilidade sobre termos de Aplicativos de PARCEIROS. Qualquer Aplicativo que o Usuário acessar é regido pelos seus próprios termos, e o PARCEIRO é exclusivamente responsável por seu conteúdo, pelas garantias e quaisquer reivindicações que o Usuário possa ter com relação a esse Aplicativo. Os fornecedores de Aplicativos são responsáveis pelo fornecimento de manutenção e suporte referentes a esses aplicativos. Os aplicativos disponibilizados ao USUÁRIO por meio do Programa TOTALPASS são licenciados, e não vendidos, ao Usuário.

3.10. Quando o USUÁRIO acessa um Aplicativo de PARCEIRO por meio de um link em um site ou aplicativo da TOTALPASS, o USUÁRIO está deixando o ambiente da TOTALPASS e acessando um site de terceiro que não é controlado pela TOTALPASS. Seus direitos e obrigações ao acessar e usar esses Aplicativos de PARCEIROS não são regidos por estes Termos (ou pela Política de Privacidade da TOTALPASS) e serão, por outro lado, regidos pelos termos e pelas políticas desses PARCEIROS. Recomenda-se que o USUÁRIO leia com atenção os termos e as políticas desses Aplicativos de Terceiros, já que suas práticas podem diferir das práticas da TOTALPASS.

- 3.11. A TOTALPASS não faz declarações ou presta garantias relacionadas a aplicativos de PARCEIROS e não tem responsabilidade por tais aplicativos ou por seu conteúdo, pelos recursos ou por seu funcionamento. O USUÁRIO reconhece e concorda que a TOTALPASS não será responsável por qualquer perda ou dano decorrente de ou relacionada ao seu acesso, seu uso ou à sua confiança em sites de terceiros.
- 3.12. Os Planos dos dependentes cadastrados na plataforma TotalPass seguirão as mesmas regras de utilização dos Planos dos titulares.

#### **4. OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS**

- 4.1. Os USUÁRIOS interessados em aderir aos PLANOS devem realizar as aquisições durante o período em que os PLANOS estiverem disponíveis nos CANAIS.
- 4.2. Ao adquirir o PLANO através dos CANAIS, o USUÁRIO declara expressamente ciência a respeito das condições de recebimento e/ou uso do produto e/ou serviço publicados nos CANAIS.
- 4.3. Sendo os serviços prestados pela TOTALPASS apenas de intermediação, essa não se responsabiliza pelas obrigações tributárias que recaiam sobre as atividades e transações dos USUÁRIOS nos CANAIS, bem como sobre serviços fornecidos por seus Parceiros. Assim como estabelece a legislação pertinente em vigor, o USUÁRIO poderá exigir nota fiscal do PARCEIRO referente aos valores das diárias utilizadas do PLANO. Cabe à TOTALPASS, portanto, enquanto mera agenciadora de serviços aos PARCEIROS, emitir documento fiscal hábil relativo aos serviços por ela prestados contra seus PARCEIROS. Assim, as Notas Fiscais emitidas diretamente pelo PARCEIRO ao Usuário poderão ser referentes a valores maiores ou menores do que o valor pago pelo Usuário à TOTALPASS a título de mensalidade (COPAY).

#### **5. PAGAMENTO**

- 5.1. O pagamento pelo PLANO adquirido pelo USUÁRIO será realizado de acordo com o estipulado no contrato celebrado entre a TOTALPASS e a EMPRESA, na qual o USUÁRIO é empregado e/ou prestador de serviços.
- 5.1.1. A pendência de pagamento pelo usuário pode gerar bloqueio na plataforma e impossibilidade de acesso às unidades para prática das atividades físicas e utilização de outros serviços disponibilizados no aplicativo.
- 5.1.2. No caso de inadimplemento ou erro no cadastro do cartão pelo USUÁRIO, poderão ser cobrados valores retroativos ou cumulados.
- 5.1.3. O pagamento realizado pelo USUÁRIO não é reembolsável, exceto conforme expressamente estabelecido nestes Termos ou conforme exigido pela legislação aplicável.
- 5.1.4. A TOTALPASS poderá alterar o preço do pagamento do PLANO adquirido, de acordo com o estipulado no contrato e aditivos firmados entre a TOTALPASS e a EMPRESA na qual o USUÁRIO é empregado ou prestador de serviços, ou a seu exclusivo critério, e comunicará essa alteração com antecedência. Se o USUÁRIO não concordar com a alteração de preço do seu PLANO, terá o direito de rejeitar a alteração cancelando o PLANO após o envio do comunicado ou até o final do seu CICLO correspondente. Caso o USUÁRIO continue utilizando o Programa TotalPass após a alteração de preço entrar em vigor, o USUÁRIO terá dado concordância tácita com o novo valor correspondente.

6.2. **Promoções.** A TOTALPASS pode, a seu exclusivo critério, oferecer aos USUÁRIOS períodos promocionais nos PLANOS, sujeitos a estes Termos, exceto se indicado de outra forma na oferta promocional. Após o término da promoção, a TOTALPASS poderá efetuar a cobrança do valor integral do PLANO escolhido pelo usuário, a menos que esse cancele o plano antes do final da promoção. O cancelamento é feito no Aplicativo, na conta do USUÁRIO. A TOTALPASS reserva-se o direito de determinar a elegibilidade do USUÁRIO para períodos promocionais.

## 6. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

6.1. **Direito de arrependimento.** O USUÁRIO poderá cancelar seu PLANO, mediante solicitação, em até 7 (sete) dias contados da disponibilização do PLANO na área logada do USUÁRIO.

7.1.1. Dependendo da contratação realizada entre a TOTALPASS e a EMPRESA, a cobrança dos valores dos planos pode ser efetuada de duas formas:

- a) imediatamente após a adesão do USUÁRIO e, neste caso, havendo arrependimento, basta que o USUÁRIO peça o reembolso do valor via SAC;
- b) após sete dias, contados da adesão do Usuário ao Programa, caso em que, havendo arrependimento, nenhum reembolso será devido ao USUÁRIO, considerando que não foi cobrado nenhum valor pela TOTALPASS dentro do período de arrependimento.

7.1.2. O reembolso referente à cláusula 13.1.1. poderá ser realizado de duas formas, a depender da contratação realizada entre a TOTALPASS e a EMPRESA, sendo:

- a) Via estorno pelo RH da EMPRESA, no caso de pagamento por desconto em folha, sendo que o acerto entre a EMPRESA e TOTALPASS está disciplinado em contrato específico celebrado entre elas.
- b) Via estorno, a ser realizado em conta bancária indicada pelo USUÁRIO, no caso de pagamento por cartão de crédito.

## 8. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

8.1. O USUÁRIO pode solicitar o cancelamento do seu PLANO, por meio dos CANAIS, a qualquer tempo e sem nenhum ônus. Para solicitar o cancelamento, o USUÁRIO deve enviar um e-mail para [sac@totalpass.com.br](mailto:sac@totalpass.com.br), indicando seu CPF e o motivo do cancelamento. O USUÁRIO que solicitar o cancelamento poderá utilizar os PARCEIROS até o encerramento do Ciclo do Plano atual, sendo que o cancelamento acarreta a não renovação do Ciclo do Plano seguinte.

2. A falta de utilização do Programa TOTALPASS NÃO DESOBRIGA O USUÁRIO ao pagamento do Plano até o efetivo pedido de cancelamento.

3. O USUÁRIO está ciente de que o Ciclo do Plano tem duração de 30 dias, que se inicia no momento da adesão e se renova automaticamente independentemente do uso. O USUÁRIO pode consultar seu ciclo, clicando em seu perfil no aplicativo TotalPass.

4. Para evitar a cobrança pelo ciclo, o USUÁRIO deve solicitar o cancelamento do plano antes da data de sua renovação, conforme exemplo abaixo:

Início do ciclo	Final do ciclo	Data máxima para cancelamento sem cobrança do ciclo novo:
-----------------	----------------	---

07.04.2022	06.05.2022	05.05.2022
------------	------------	------------

5. Se o usuário solicitar o cancelamento dentro do período do ciclo, não terá direito ao reembolso, mas poderá utilizá-lo até o seu último dia.
6. O USUÁRIO está ciente de que determinados PLANOS somente poderão ser utilizados durante um prazo determinado ou em dias específicos. A utilização dos PLANOS em desconformidade de prazo e/ou data, bem como em desconformidade com quaisquer outros termos e condições, não ensejará sua devolução ou troca.
7. Os Planos dos Dependentes dos titulares cadastrados na plataforma TOTALPASS NÃO SERÃO DESATIVADOS AUTOMATICAMENTE após a solicitação de cancelamento no canal de atendimento EXCLUSIVA para o Plano do titular. Este cancelamento ocorrerá por dois meios: (i) mediante solicitação expressa do Titular para o cancelamento do Plano do seu dependente (com indicação do CPF correspondente); ou (ii) diretamente pelo Dependente (com indicação do seu CPF).

## 9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O USUÁRIO declara ciência que a TOTALPASS precisa tratar informações relacionadas à pessoa identificada ou identificável (“DADOS PESSOAIS”) para prestar regularmente os serviços contratados. Referido tratamento de DADOS PESSOAIS é necessário e será efetuado apenas para finalidades lícitas e determinadas como, mas não se limitando a, cadastro, autenticação, prevenção à fraude, pagamento e cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato.
2. A TOTALPASS aplica padrões de segurança e integridade apropriados aos DADOS PESSOAIS tratados, assim como exige a mesma aplicação dos PARCEIROS e de terceiros contratados.
3. A TOTALPASS poderá ter acesso à geolocalização dos Usuários cadastrados na plataforma, conforme consentimento prévio dado pelo próprio Usuário no momento da adesão dos serviços TOTALPASS.
4. O simples cancelamento do PLANO do Usuário não gera exclusão automática dos seus dados pessoais, nem será considerado como “Opt-out”, ou seja, esse Usuário poderá continuar recebendo informações e/ou publicidades envolvendo os serviços prestados pela TOTALPASS. Será necessária a solicitação de exclusão da CONTA pelo Usuário para exclusão definitiva dos seus dados pessoais.
5. O USUÁRIO declara ciência e concordância quanto aos termos da Política de Privacidade da TOTALPASS, a qual poderá ser consultada em: [https://totalpass-site-assets.s3.amazonaws.com/footer/TERMO+DE+PRIVACIDADE+-+TOTAL+PASS.pdf]. Para obter mais informações sobre o tratamento dos DADOS PESSOAIS e, caso tenha alguma solicitação ou reclamação, poderá entrar em contato por meio do [[sac@totalpass.com.br](mailto:sac@totalpass.com.br)].

## 2. VIOLAÇÃO NO SISTEMA OU BASE DE DADOS

1. O acesso ao aplicativo eventualmente poderá ser interrompido, suspenso ou ficar intermitente temporariamente, sem qualquer aviso prévio, em caso de falha de sistema ou servidor, manutenção, alteração de sistemas, ou por qualquer motivo que fuja ao controle da TOTALPASS, sem que seja devida qualquer indenização e/ou reparação por parte desta.
2. A TOTALPASS se compromete a informar o USUÁRIO sobre a interrupção ou suspensão mencionada na cláusula acima assim que tomar ciência do ocorrido.



3. A TOTALPASS irá envidar os esforços razoáveis conforme padrões de mercado para manter seu aplicativo livre de quaisquer defeitos ou erros, não se responsabilizando, contudo, por esses e quaisquer outros possíveis problemas que não sejam causados direta, comprovada e exclusivamente pela TOTALPASS. Além disso, a TOTALPASS poderá alterar o aplicativo a seu critério, a qualquer momento e sem prévio aviso.
4. Não é permitida a utilização de nenhum dispositivo, software, ou outro recurso que venha a interferir nas atividades e operações da TOTALPASS, bem como nas informações do PLANO, descrições, contas ou seus bancos de dados. Qualquer intromissão, tentativa de, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas nestes Termos e Condições de Uso, tornarão o responsável passível das ações legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelas indenizações por eventuais danos causados.
5. A TOTALPASS não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo ou perda que o USUÁRIO venha a sofrer por falhas no sistema, no servidor ou na internet decorrentes de condutas de terceiros.
6. A TOTALPASS também não será responsável por qualquer vírus que possa atacar o equipamento do USUÁRIO em decorrência do acesso, utilização ou navegação no site na internet; ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos ou áudio. Os USUÁRIOS não poderão atribuir à TOTALPASS nenhuma responsabilidade nem exigir o pagamento por lucro cessante em virtude de prejuízos resultantes de dificuldades técnicas ou falhas nos sistemas ou na internet. Eventualmente, o sistema poderá não estar disponível por motivos técnicos ou falhas da internet, ou por qualquer outro evento fortuito ou de força maior alheio ao controle da TOTALPASS.

## **11. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

- 11.1. O uso comercial da expressão "TOTALPASS" como marca, nome empresarial ou nome de domínio, bem como os conteúdos das telas relativas aos serviços da TOTALPASS, assim como os programas, bancos de dados, redes e arquivos, que permitem que o USUÁRIO acesse e use sua conta, são propriedade da TOTALPASS e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos conteúdos são proibidos, salvo a autorização expressa da TOTALPASS.
- 11.2. Os CANAIS podem disponibilizar link de outros sites da rede, o que não significa que esses sites sejam de propriedade ou operados pela TOTALPASS. A TOTALPASS não possui controle sobre esses sites, e não será responsável por conteúdos, práticas e serviços ofertados nos mesmos. A presença de links para outros sites não implica relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade ou solidariedade da TOTALPASS para com esses sites e seus conteúdos, mesmo que estes sites sejam de PARCEIROS da TOTALPASS.

## **12. RESPONSABILIDADES E DESVINCULAÇÃO**

- 12.1. A TOTALPASS, agindo única e exclusivamente como intermediadora de negócios, não é a proprietária dos PLANOS, não guarda a posse deles, não realiza ofertas em seu nome e tampouco intervém na entrega e/ou uso dos PLANOS adquiridos por meio dos CANAIS.

12.2. A responsabilidade sobre os PLANOS, na ocasião de sua entrega e/ou uso, pela existência, quantidade, qualidade, estado, integridade, legitimidade ou conformidade com regulamentações sempre recai sobre os PARCEIROS. O USUÁRIO também reconhece e concorda que cada Parceiro é o único responsável pela precisão da descrição das atividades oferecidas e listadas nos CANAIS. A TOTALPASS também não se responsabiliza pela capacidade civil para contratar dos USUÁRIOS ou pela veracidade dos dados pessoais por eles inseridos em seus cadastros, nem outorga garantia por vícios ocultos ou aparentes nas negociações entre os USUÁRIOS.

12.3. Considerando o disposto nos itens anteriores e, considerando que a TOTALPASS exerce atividade única e exclusivamente de intermediadora, em nenhum caso ela será responsável por danos indiretos, lucros cessantes ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo decorrente da prestação dos serviços pelo PARCEIRO ao USUÁRIO.

12.4. A TOTALPASS não se responsabiliza pela perda, roubo, danificação ou extravio do Token Diário para identificação da compra realizada nos CANAIS. O Token Diário será o elemento necessário para identificação da aquisição do PLANO perante o PARCEIRO, sendo que a manutenção, a segurança e o sigilo do Token Diário são de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO. O check-in deverá ser feito pelo PARCEIRO, sendo que o ingresso do USUÁRIO no PARCEIRO dependerá da apresentação do Token Diário, por meio do aplicativo, e de documento pessoal original com foto, para conferência da recepção.

12.5. A TOTALPASS recomenda que toda transação seja realizada com cautela e bom senso. O USUÁRIO deverá sopesar os riscos da aquisição dos PLANOS.

12.6. A TOTALPASS não fornece assistência médica, serviços médicos ou serviços de treinamento físico. As informações obtidas pelo USUÁRIO por meio do uso dos Serviços da TOTALPASS, incluindo, mas não se limitando, a qualquer consultoria, informações, treinos, exercícios, planos nutricionais, receitas, aconselhamento ou outros materiais, são fornecidos apenas para fins informativos e educacionais, não constituindo aconselhamento médico. A TOTALPASS não tem a intenção de determinar a condição da saúde do USUÁRIO ou o diagnóstico de qualquer quadro clínico. A TOTALPASS aconselha que o USUÁRIO consulte seu médico antes de iniciar qualquer PLANO ou outro programa de bem-estar.

12.7. Ao usar os serviços dos PARCEIROS, o USUÁRIO reconhece e concorda que pode receber informações e aconselhamento sobre bem-estar, exercícios ou serviços que podem ser atividades perigosas com base na condição física ou mental do USUÁRIO. Assim, este deve consultar o seu médico antes de usar os PLANOS. Ao utilizar o Programa TOTALPASS, o USUÁRIO deve estar em boas condições de saúde e não ter nenhum comprometimento, lesão ou doença que o impeça de praticar exercícios ou que causariam maior riscos de lesão ou consequências adversas à saúde como resultado de usar os PLANOS, e o USUÁRIO, por meio deste instrumento, assume todos os riscos associados ao seu uso.

12.8. O USUÁRIO está ciente de que o tráfego de dados que lhe dá acesso aos CANAIS é suportado por um serviço prestado pela operadora de serviços de telecomunicações escolhida e contratada pelo USUÁRIO e que tal contratação é completamente independente da TOTALPASS. O USUÁRIO está ciente, ainda, de que os encargos cobrados pela operadora de serviços de telecomunicação (WAP, GPRS) de sua escolha e que os impostos aplicáveis podem incidir no tráfego de dados necessários a eventuais downloads e de anúncios de terceiros para seu dispositivo.

12.9. Tendo em vista, ainda, a impossibilidade de funcionamento integral e ininterrupto de qualquer sistema de telecomunicação ou de informática, a disponibilização dos PLANOS objeto do presente Contrato, inclusive em razão da dependência de serviços de telecomunicações prestados por terceiros, a TOTALPASS

não garante, de nenhuma forma, a prestação do serviço de forma ininterrupta e/ou isenta de erros.

12.10. Estes Termos e Condições de Uso não geram nenhum contrato de sociedade, de mandato, franquia ou relação de trabalho entre a TOTALPASS e o USUÁRIO ou entre a TOTALPASS e o PARCEIRO ou entre a TOTALPASS e a EMPRESA.

12.11. O USUÁRIO manifesta ciência de que a TOTALPASS não é parte de nenhuma transação, não garante que os serviços sejam prestados pelo PARCEIRO da forma esperada pelo USUÁRIO, não garante a segurança dos PLANOS, sendo que cabe única e exclusivamente aos PARCEIROS o controle de qualidade e segurança.

12.12. A TOTALPASS não garante a veracidade das informações prestadas por terceiros em seus CANAIS e não será responsável pela correspondência ou contratos que o USUÁRIO realize com terceiros ou mesmo diretamente com seus PARCEIROS.

### **13. SANÇÕES**

13.1. Sem prejuízo de outras medidas, a TOTALPASS poderá advertir, suspender ou cancelar, temporária ou definitivamente, a conta de um USUÁRIO a qualquer tempo, e iniciar as ações legais cabíveis se: a) o USUÁRIO não cumprir qualquer dispositivo destes Termos e Condições de Uso; b) se descumprir com seus deveres de USUÁRIO; c) se praticar atos fraudulentos ou dolosos; d) se não puder ser verificada a identidade do USUÁRIO ou qualquer informação fornecida por ele esteja incorreta; e) se a TOTALPASS entender que qualquer atitude do USUÁRIO tenham causado algum dano a terceiros ou a própria TOTALPASS ou tenham a potencialidade de assim o fazer.

13.2. Nos casos de inabilitação do cadastro do USUÁRIO em razão das condutas descritas no item 9.1 acima, todas as aquisições de PLANOS ativas serão automaticamente canceladas pela TOTALPASS.

13.3. A TOTALPASS ainda poderá, a seu exclusivo critério, comunicar ao RH da EMPRESA o motivo da suspensão ou cancelamento da conta do USUÁRIO, bem como eventual expulsão do USUÁRIO de Academias Parceiras e/ou outros Afiliados;

13.4. Se o USUÁRIO for reincidente em alguma infração cometida em uma Academia Parceira e/ou outros Afiliados, a TOTALPASS, a seu exclusivo critério, poderá bloquear o acesso do USUÁRIO naquele estabelecimento, ou, ainda, bloquear o uso da sua conta na TOTALPASS, nesse caso, todos os serviços do aplicativo TOTALPASS serão interrompidos imediatamente.

### **14. INDENIZAÇÃO**

14.1. O USUÁRIO indenizará a TOTALPASS, suas filiais, empresas controladas ou controladoras, diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por seu descumprimento dos Termos e Condições de Uso ou pela violação de qualquer lei ou direitos de terceiros, incluindo honorários de advogados.

### **15. MODIFICAÇÕES DO TERMO E CONDIÇÕES DE USO**

15.1. A TOTALPASS poderá alterar, a qualquer tempo, estes Termos e Condições de Uso, visando seu aprimoramento e melhoria dos serviços prestados. Os novos Termos e Condições de Uso entrarão em vigor a partir de sua publicação nos CANAIS. No prazo de 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da publicação das modificações, o USUÁRIO deverá comunicar-se por e-mail, caso não concorde com os Termos e Condições de Uso alterados. Nesse caso, o vínculo contratual deixará

de existir, desde que não haja contas ou dívidas em aberto em nome do USUÁRIO. Não havendo manifestação no prazo estipulado, entender-se-á que o Usuário aceitou tacitamente os novos Termos e Condições de Uso e o contrato continuará vinculando as partes.

## **16. SUBSISTÊNCIA**

16.1. As disposições que, por sua natureza, devam subsistir à rescisão destes Termos permanecerão vigentes mesmo após a sua rescisão. A título de exemplo, todos os itens a seguir subsistirão à rescisão: qualquer obrigação de pagamento ou indenização pelo USUÁRIO, quaisquer limitações sobre a responsabilidade da TOTALPASS, quaisquer termos relativos à propriedade ou direitos de propriedade intelectual, violação à base de dados e quaisquer termos relativos a litígios entre as Partes.

## **17. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

17.1. Todos os itens deste Termo e Condições de Uso estão regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à sua interpretação e cumprimento, as partes se submeterão ao Foro da Cidade de São Paulo, exceção feita às reclamações apresentadas por USUÁRIOS que se enquadrem no conceito legal de consumidores, que poderão submeter ao foro de seu domicílio.