

The background of the entire page is a dark gray color, overlaid with a repeating pattern of light gray geometric shapes. These shapes include circles, squares, triangles, and various line segments, some of which are arranged to form larger, more complex patterns like a stylized 'X' or a zigzag. The pattern is dense and covers the entire area.

TOTALPASS

FOCO TOTAL EM VOCÊ!

FAQ
EMPRESAS



O QUE É TOTALPASS?

Nós somos um benefício corporativo que oferece um foco total e integrado na saúde. Nascidos em 2019, acreditamos que o bem-estar existe quando equilibramos o físico, o mental e o nutricional em sua totalidade.

Por isso, oferecemos benefícios selecionados, exclusivos e que priorizam a qualidade sempre.

Atualmente, temos mais de 23.000 academias, estúdios e parceiros de bem-estar em nosso portfólio para que os colaboradores ou associados das instituições parceiras possam aproveitar, além de treinos on-line disponíveis e outros programas.



QUEM SÃO OS PARCEIROS DA TOTALPASS?

Nós contamos com mais de 23.000 academias parceiras. Entre elas, toda a rede Smart Fit, Bio Ritmo e muito mais! Além disso, contamos com as melhores opções de modalidades (são mais de 250!) para cuidar da sua saúde e bem-estar, como musculação, yoga, dança, cross training, entre muitas outras opções.

Entre nossos estúdios exclusivos estão: Vidya, Jab House, Tonus Gym, Race, Velocity e Kore. Confira toda a nossa rede no [site](#).



QUAIS AS VANTAGENS DE TER TOTALPASS?

Com a TotalPass, você tem liberdade de escolha, decidindo quando e onde treinar em academias e estúdios de qualidade. Afinal, colocamos a qualidade na frente da quantidade e o bem-estar na frente da performance.

Além disso, você não tem fidelidade, multa de cancelamento e/ou taxa de manutenção.



POSSO INCLUIR DEPENDENTES?

Você pode adicionar até três dependentes. O passo a passo para incluir um dependente é o seguinte:

- Acesse o app da TotalPass e clique em "Minha conta";
- Vá em "Meus dependentes" e, na sequência, em "Convidar dependentes";
- Faça um pré-cadastro inserindo CPF e e-mail do dependente;
- Feito isso, compartilhe o convite automático para a pessoa finalizar o cadastro no app.



Cadastro



COMO ME CADASTRAR?

Quer ter mais saúde e bem-estar? Nós podemos te ajudar!

- Acesse o app TotalPass e clique em "Cadastre-se";
- Selecione sua empresa e confirme;
- Preencha os dados solicitados;
- Finalize o cadastro. Pronto!



JÁ TENHO UM PLANO NA SMART FIT OU NA BIO RITMO. O QUE DEVO FAZER?

Você pode realizar a migração do seu plano da Smart Fit ou Bio Ritmo sem multa de cancelamento. Neste caso, você deverá realizar o processo de migração de plano. Veja só como é fácil:

- Verifique na sua unidade de origem qual é a melhor data para o cancelamento do seu plano atual;
- Em seguida, faça o seu cadastro na TotalPass e ative o seu plano;
- Com o plano ativo, vá até a unidade de treino, faça o check-in e informe na recepção como comprovação de cancelamento por migração;
- Dessa forma, a TotalPass recomenda que a unidade faça o abono da sua multa de cancelamento. Depois desse passo a passo, é só aproveitar o treino utilizando a TotalPass!



CONSEGUI ME CADASTRAR. QUAL O PRÓXIMO PASSO?

Maravilha! Assim que o cadastro é finalizado, você pode escolher o plano que mais combina com você!

Nesse caso, o próximo passo é escolher qual atividade ou academia deseja frequentar e fazer o check-in para treinar!



COMO FAZER CHECK-IN NA ACADEMIA EM QUE DESEJO TREINAR?

- Acesse seu app TotalPass e ative a localização no seu celular;
- Encontre a academia que você vai treinar no mapa e certifique-se que você está próximo(a) dela;
- Clique em "Check-in disponível";
- Selecione a modalidade que você vai treinar;
- Sua solicitação de check-in será enviada e a academia fará a liberação!

*Se for aluno(a) da Smart Fit, faça o check-in no app, vá até o totem e coloque o CPF para a liberação da digital na catraca.

**Se a academia tiver integração com o nosso app, é só fazer o check-in e passar na catraca.

Lembre-se de que você só pode fazer um check-in por dia, certo?

Academias



COMO DEVO ACESSAR A ACADEMIA?

Esta etapa é muito mais fácil com a TotalPass, sabia?

Ao chegar na unidade escolhida, é só você realizar o check-in. Logo após essa ação, sua entrada estará liberada.

Vale lembrar que para algumas atividades é preciso agendar. Mas fique tranquilo(a)! O próprio app oferece a opção de agendamento nesses casos, tá? Feito isso, agora é só ir ao horário marcado e treinar sua modalidade favorita!

Ah, e caso o agendamento pelo app não estiver disponível, entre em contato com a academia para realizá-lo.



COMO AGENDAR UMA AULA?

- Procure pela academia no mapa do app da TotalPass e clique em “Agendar aula”;
- Você será direcionado ao calendário com as datas e horários disponíveis;
- Selecione o melhor horário para você para ver todas as informações sobre a aula. Para confirmar o agendamento, é só clicar em “Reservar aula”;
- Pronto! Agora é só ir à academia no dia e no horário agendado.



A ACADEMIA QUE TREINO NÃO FAZ PARTE DA TOTALPASS, E AGORA?

Você pratica atividades físicas em alguma academia e/ou sonha treinar em alguma unidade específica, mas ela não é parceira da TotalPass? Isso não é mais um problema!

Que tal indicar ela pra gente? Indique a sua academia para fazer parte do time de parceiros da TotalPass! =)

Para isso, basta preencher nosso formulário de indicação através [desse link](#).

Cobranças



COMO FUNCIONA O CICLO DE PLANO?

O nosso ciclo tem um período vigente de 30 dias corridos, tá bom? Ele se inicia desde a sua adesão e se renova automaticamente.

Por exemplo:

Se você concluir o seu cadastro no dia 5 de maio, você terá 30 dias corridos para treinar. Ou seja, até o dia 5 de junho. Nesta data, o seu plano é renovado automaticamente por mais 30 dias e assim por diante.



QUAIS SÃO AS FORMAS DE PAGAMENTO DOS PLANOS DA TOTALPASS?

O pagamento é feito através do cartão de crédito para titulares e dependentes.



QUANDO INICIA A COBRANÇA DO MEU PLANO?

A cobrança do serviço inicia a partir do momento que você se cadastra e seu check-in fica disponível para uso.



O VALOR É COBRADO SE EU NÃO UTILIZAR O SERVIÇO?

O pagamento é debitado normalmente, combinado? Isso porque nós trabalhamos com o formato de cobrança por mensalidade e não por treino realizado.



RECEBI UMA NOTA FISCAL DA ACADEMIA. O QUE SIGNIFICA?

O recebimento desta nota fiscal é mais para informar sobre o seu uso diário do check-in em nossa rede. No entanto, se a sua preocupação é em relação a algum tipo de cobrança, relaxa! Saiba que nenhum valor adicional é feito.

Nós só cobramos o valor referente à mensalidade do plano TotalPass escolhido. Tudo isso para tornar a sua vida mais simples! =)



TIVE PROBLEMA NO MEU CARTÃO DE CRÉDITO. POSSO ALTERAR A FORMA DE PAGAMENTO?

Está tendo problema com o seu cartão cadastrado? Calma, que é fácil de resolver por aqui.

Acesse o menu do app da TotalPass na aba "pagamentos" e realize a troca do cartão cadastrado para outro cartão de crédito válido de sua preferência.



É POSSÍVEL VERIFICAR MEU HISTÓRICO DE PAGAMENTOS?

Sim, deixamos tudo isso registrado para você acessar quando e a hora que quiser!

Para verificar o seu histórico de pagamentos, acesse o app da TotalPass e clique na aba "Minha conta" > "Histórico de pagamento". Todos os pagamentos lançados e efetuados por você estão disponíveis, com as datas de vencimento e as datas de cobrança.

Dúvidas Gerais



EM CASO DE AFASTAMENTO/CANCELAMENTO, SE O USUÁRIO OPTAR POR NÃO PERMANECER COM PLANO ATIVO, É POSSÍVEL PERMANECER COM O PLANO DOS DEPENDENTES ATIVOS?

Sim, basta que o titular tenha o cadastro.



EM CASOS DE DESLIGAMENTOS/CANCELAMENTOS POR QUAISQUER MOTIVOS, O ACESSO AO PROGRAMA CESSARÁ NO FINAL DO CICLO?

Sim, como ele é pré-pago, o usuário terá direito de usá-lo até o fim do seu ciclo (30 dias).



A TOTALPASS OFERECE O SERVIÇO DE CONSULTA COM WELLNESS COACH?

No Total Mind temos sessões de psicologia, com a Conexa, a partir do TP2, e o Zen App, a partir do plano TP Free, voltado para meditação.



A TOTALPASS OFERECE SERVIÇOS DE PERSONAL TRAINER ON-LINE?

Temos a plataforma on-line Smart Fit Coach.



É POSSÍVEL ACESSAR AS REDES CREDENCIADAS PELO SITE TOTALPASS OU APENAS PELO APP?

Pelos dois métodos:

- Busca através do site: totalpass.com/br/mapa/;
- Busca através do app: faça seu cadastro no aplicativo e pule a etapa de seleção de planos; depois disso, clique em "Mapa".



QUANDO POSSO REALIZAR O CANCELAMENTO DO MEU PLANO?

O cancelamento pode ser feito a qualquer momento, lembrando que é necessário respeitar o ciclo de 30 dias para de fato o plano ser cancelado. Canal: sac@totalpass.com.br e também pelo app: perfil > conta > planos > cancelar plano ou congelar plano.



COMO FAÇO PARA CANCELAR UM DEPENDENTE?

- Na aba Minha conta > Meus dependentes, será exibido todos os dependentes vinculados à sua conta.
- Localize o dependente que deseja remover e clique no ícone ao lado do nome dele. Em seguida, vai aparecer uma mensagem de confirmação. É só clicar em "Remover dependente".



QUAIS SÃO OS CANAIS DE ATENDIMENTO TOTALPASS?

Para o usuário é pelo nosso SAC: sac@totalpass.com.br e também através do nosso site: www.totalpass.com.br pelo chat.



The background features a repeating pattern of various geometric shapes in a light gray color on a dark gray background. These shapes include circles, squares, triangles, and more complex polygons, some of which are nested or overlapping. The pattern is distributed across the entire page, creating a textured, modern aesthetic.

VAMOS >>>
TOTALIZAR