

Bruna Souza • há 3 minutos



Olá, Lucas! Tudo bem? 😊

Sou a Bruna, analista do Wellhub, meu contato é referente a sua reclamação no PROCON.

Verificamos a sua reclamação e baixo temos mais esclarecimentos sobre os temas questionados;

A empresa 99 Drivers - BR não oferece a opção de incluir dependentes, por isso não é possível concluir essa solicitação. Essa situação não é uma limitação do Wellhub, mas sim uma condição relacionada ao que o parceiro oferece aos colaboradores em nosso benefício.

- Sobre o reajuste de plano:

Nós do Wellhub trabalhamos todos os dias para manter a qualidade de nosso benefício, cuidamos de cada detalhe para oferecer as melhores aulas, professores, serviços como aplicativos de terapias, meditação, nutrição, e academias para vocês, nossos usuários.<3

Esta evolução resulta no Wellhub adicionando regularmente milhares de novos parceiros de fitness, locais e aplicativos à nossa rede a cada ano. A rede Wellhub cresceu mais de 35% nos últimos 2 anos - adicionando mais de 8.000 academias e estúdios e 50 aplicativos de bem-estar em todo o mundo - tudo isso enquanto atualizamos o aplicativo Wellhub com novos recursos e funcionalidades para beneficiar os membros como você.

À medida que aumentamos a rede e melhoramos a experiência geral do uso do benefício, precisamos reavaliar os preços para oferecer valor sustentável ao nosso ecossistema. Este processo garante valor justo para nossos parceiros de fitness, máxima economia para os membros e margens comerciais saudáveis para o Wellhub.

Ainda, o valor dos planos sofreram ajustes conforme o comunicado que lhe foi enviado anteriormente, e também temos a previsão da situação nos termos de uso do Wellhub.

Há uma cláusula que informa a respeito desse tipo de atualização, segue em escrito:

"O Gympass pode alterar o preço de qualquer Assinatura, incluindo Assinaturas recorrentes, taxas de atraso e de não comparecimento de tempos em tempos, e comunicará qualquer alteração a você com antecedência se houver aumento no pagamento devido por você. Sujeito à legislação aplicável, você aceita o novo preço, não cancelando sua Assinatura após a mudança de preço entrar em vigor. Se você não concordar com a mudança de preço, você tem o direito de rejeitar a mudança, cancelando a Assinatura antes da entrada em vigor da mudança de preço."

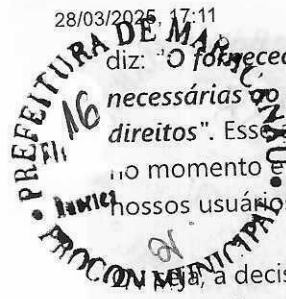
"Limitações ou modificações de serviço. O Gympass empenhará esforços razoáveis para manter os Serviços operacionais. Entretanto, certas dificuldades técnicas ou atualizações necessárias para refletir mudanças na legislação, regulamentos e exigências contratuais relevantes podem, ocasionalmente, resultar em interrupções temporárias no Serviço. O Gympass se reserva o direito, periodicamente e a qualquer momento, de modificar ou interromper qualquer função ou características dos Serviços, exceto quando expressamente proibido por lei. O Gympass empenhará esforços razoáveis para fornecer aviso prévio, sempre que possível, de qualquer interrupção material, descontinuação ou modificação nos Serviços. Você compreende, concorda e aceita que o Gympass não tem obrigação de manter, suportar ou atualizar os Serviços, ou de fornecer qualquer Conteúdo específico (definido abaixo) por meio dos Serviços."

Disponível em: <https://www.gympass.com/termos>

Sobre a situação não estar em conformidade com a legislação:

Ainda, o art. 4º, inciso I do Decreto nº 7.962/2013 sobre contratações por meio de comércio eletrônico,

28/03/2025 17:11



O fornecedor deverá apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos". Esse artigo refere-se exatamente aos termos e condições de uso apresentados aos nossos usuários no momento em que se cadastram em nossa plataforma. Em suma, o tipo de contrato que temos com os nossos usuários é o de adesão, que tem como cláusulas nossos termos e condições de uso.

A decisão de reajuste, além de ser uma prática comum de mercado, não infringe qualquer lei da legislação brasileira. Não praticamos nenhum ato que infrinja a legislação, tal qual nenhuma prática de maneira abusiva foi executada pelo Wellhub, bem como nenhum valor que foi cobrado foi de maneira indevida, todos os ajustes foram comunicados com antecedência.

O Wellhub realiza ajustes anuais, não periódicos, por exemplo, a cada 12 meses, ou a cada x meses, ou dias, mas sim dentro de um ano haverá um reajuste se necessário conforme nossas métricas de estudo/avaliação para a situação.

Nós notificamos via e-mail todos os usuários a respeito da alteração de valores com antecedência, e com tempo hábil para decisão de como proceder. Temos também opções para que você possa seguir com um plano de menor valor. Sobre a notificação de reajuste verificamos que recebeu o comunicado sobre os nossos ajustes em: 02-01-2025, conforme indicado em nosso sistema:

Lucas Silva Soares Rodrigues

Ações rápidas

E-mail: lucassr0100@icloud.com

ID do Wellhub: 3405949086292

Cliente: 99 Drivers - BR Plano: Basic+ Ativo

Membro elegível

NOTIFICAÇÕES

Últimos 90 dias

TIMESTAMP	DE	ASSUNTO	STATUS
Mar 06, 2025 14:54 (GMT)	PD - BASE	Agradecemos por atualizar seu método de pagamento	Entregue
Mar 03, 2025 12:17 (GMT)	PD - BASE	Você não pode mais reservar aulas ou fazer check-in	Entregue
Fev 03, 2025 21:01 (GMT)	PD - BASE	Agradecemos por atualizar seu método de pagamento	Entregue
Jan 30, 2025 12:14 (GMT)	PD - BASE	Você não pode mais reservar aulas ou fazer check-in	Entregue
Jan 02, 2025 09:00 (GMT)	--	Novo preço, mais opções de bem-estar	Entregue
Dez 30, 2024 14:38 (GMT)	--	Seu plano Wellhub foi alterado	Entregue
Dez 30, 2024 03:28 (GMT)	--	Sua assinatura Wellhub não será cancelada	Entregue

Caso você escolha seguir com o seu plano ativo, as renovações serão com o valor atualizado conforme o comunicado, lembramos também que não é possível alterar o valor, já que o mesmo é tabelado para todos os nossos usuários.

Para garantir uma experiência tranquila, solicitamos que os consumidores se atentem nas informações fornecidas no aplicativo em futuras solicitações, a fim de evitar possíveis transtornos. Estamos disponíveis para auxiliar e esclarecer quaisquer dúvidas, incentivando, o uso das informações disponíveis no aplicativo para uma melhor compreensão dos serviços oferecidos.

Site: <https://gympass.com/pt-br/employees/>

Central de ajuda: <https://support.gympass.com/hc/pt-br>

Termos e condições: <https://gympass.com/pt-br/terms/>

<https://gympasshelp.zendesk.com/agent/tickets/11488240>

Muito obrigada pela compreensão!
Conte sempre com a gente para te ajudar.

Sempre que precisar, você pode voltar pelo chat ou também clicar em "Central de Ajuda" dentro do aplicativo ou pelo nosso site. Lá você poderá enviar sua pergunta personalizada para nós, além de encontrar diversos artigos com as perguntas e respostas mais frequentes e saber mais sobre nosso produto.

Abraços,

Bruna,

Tornando o bem-estar Universal. ❤️

