

TERMO DE ESCLARECIMENTOS

CIP 25.07.0564.001.00060-301

THALIS ALVES BRASIL, CPF: 071.142.723-24, Celular (85) 98484-7537, Email: thalyssalves28@gmail.com, com endereço a: Rua Luís Gonzaga dos Santos, AP 301, BL 35, Nº555, Pajuçara, Maracanaú-CE.

Total Pass Participações LTDA, CNPJ nº 27.059.627/0001-74, com endereço na Avenida Paulista, nº 1.294, 2º andar, escritório 2B, Sala 03, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01310- 100.

Objeto: Questões financeiras.

A Total Pass informa que, após análise da solicitação, foi constatado o plano do reclamante é renovado automaticamente todo dia 09 de cada mês. Como o pedido de cancelamento foi realizado pelo setor de Recursos Humanos no próprio dia 09/07/2025, a renovação foi processada normalmente, mantendo o plano ativo até o final do ciclo vigente.

Dessa forma, o benefício permanece disponível durante todo o período já quitado. Ressalta-se, inclusive, que o colaborador Thalys realizou check-in na referida data, 09/07/2025.

A renovação não teria sido efetivada caso o cancelamento tivesse sido solicitado até o dia 08/07/2025.

Entretanto, em caráter excepcional, a Total Pass procedeu com o cancelamento imediato do plano e com o estorno integral do valor cobrado. O crédito correspondente será lançado em até duas faturas, conforme os prazos praticados pela administradora do cartão.

A Total Pass permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Diante dos esclarecimentos prestados que demonstram a inexistência de infração às normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, pugna-se pela extinção e arquivamento da presente reclamação.

São Paulo, 22/07/2025

SAMANTHA RAMOS DOS SANTOS

RESPONSÁVEL DO CASO

TOTAL PASS PARTICIPAÇÕES LTDA

p. ANA CRISTINA FREIRE DE LIMA

