

5.4.0

Gympass  
Check-in mensagem + Check-in diário

📅 25/05/24 às 11:07  
🔗 Link original (<https://www.reclameaqui.com.br/B5YMAR93SyCdwXFW/reclamacao/acesso-via-hugme/>)  
**Assunto:** Outros   **Contato 1:** 11998521200  
**Anexo:** [https://raichu-uploads.s3.amazonaws.com/complain\\_c4e13907-2303-4cea-974f-e5fdae25a962.jpg](https://raichu-uploads.s3.amazonaws.com/complain_c4e13907-2303-4cea-974f-e5fdae25a962.jpg)  
**ID Site RA:** B5YMAR93SyCdwXFW  
**ID HugMe:** 73756402   **ID RA:** 189507765   **Reclamante:** Pessoa Física   **Origem:** Reclame Aqui  
📅 **Ticket encerra em:** 10/12/2024  
Respondido   Respondido



**Rodrigo Vidolin**  
[Ver perfil completo](#)

[Copiar nome](#)

E-mail  
rodrigo.vidolin@gmail.com  
[Copiar e-mail](#)

CPF  
33108487876  
[Copiar CPF](#)

Telefone  
11998521200  
[Copiar telefone](#)

1. Formulário


🔗 V.1.0 x
- V.1 – Área Ofensora

🔗 Não se aplica x
- V.1 – Motivo de recontato

🔗 NA x
- V.1 – Motivo

🔗 Check-IN x
- Ticket Escalado

🔗 NÃO x



**RA**  
Rodrigo Vido...

**Manifestação**  
📅 25/05/24 às 11:07

#1208

Tenho o plano diamond plus do gympass de código 2209135072614. Tenho direito a 1 check-in por dia para atividades e 1 check-in por dia (limitado a 8x no mês para serviços, como massagem desportiva, recovery, etc). Porém não consigo realizar essa utilização. Se faço o check-in da massagem por exemplo, não libera para fazer outro check-in, como da academia por exemplo. Nunca consegui. O suporte do gympass do aplicativo é um bot e não ajuda em nada. Também não consigo abrir chamado.



Imagem



Resposta pública



Resposta privada



Isabelli Matta

Mensagem privada - Empresa

Enviado para: rodrigo.vidolin@gmail.com  
27/05/24 às 11:53

#1208

Olá, Rodrigo.

Valorizamos sua dedicação em manter um estilo de vida saudável com nossos planos, no entanto, queremos lembrar que, para proporcionar a melhor experiência a todos os nossos usuários, permitimos apenas um check-in por dia independente da modalidade de uso, ou seja, você não pode utilizar duas academias/studios no mesmo dia.

Mas isso não significa que você não possa diversificar suas atividades! Imagine a possibilidade de uma semana equilibrada: musculação energizante nas segundas, terças e quartas-feiras, seguida de sessões de boxe estimulantes nas quintas e sextas-feiras. E para manter a chama acesa durante o final de semana, você pode continuar com suas atividades de musculação nos sábados e domingos, desde que elas estejam contempladas no seu plano.

As únicas atividades que não utilizam do check-in diário são os apps parceiros. Com eles você pode complementar suas atividades na academia ou explorar novas oportunidades, como apps de nutrição, meditação, saúde mental, controle financeiro e novos hábitos.

Importante salientar que esta é uma regra de negócio vigente para todos, ainda que por enquanto não seja possível realizar dois check-ins diários. Para mais detalhes, não hesite em conferir o link:

<https://helpcenter.gympass.com/pt-br/articles/qual-e-o-limite-diario-de-check-ins>

Seu feedback é inestimável, e suas sugestões serão prontamente encaminhadas à equipe responsável.

Agradeço o feedback e estarei encaminhando ao Time Responsável.

Tenha um ótimo dia e uma excelente semana

Você pode acessar nossos canais oficiais de atendimento por meio da Central de Ajuda disponível no aplicativo do Wellhub. No momento, não dispomos mais de um canal de contato por telefone.

Caso tenha alguma dúvida, estou a disposição!

Abraços,  
Isabelli  
Wellhub Team  
Making every company a wellness company



Rodrigo Vido...

**Mensagem privada - Consumidor**

Enviado de: rodrigo.vidolin@gmail.com  
📅 27/05/24 às 13:55

#1208

Desculpe, essa resposta não é válida. Todos meus amigos com o plano igual ao meu (ou até mesmo inferior) conseguem realizar no mesmo dia: 1 checkin para atividade como academia ou assessoria de corrida + 1 checkin para uma atividade de serviço, como uma massagem desportiva de 30 minutos (na Care Club por exemplo). Esse checkin de serviço está disponível na descrição do próprio plano, onde é possível realizar 8x dentro de um mês. Ou seja, em 8 dias dentro de um mês, preciso conseguir fazer um checkin normal + um checkin de serviço.

↩ Resposta pública    ✉ Resposta privada



Isabelli Matta

Mensagem privada – Empresa

Enviado para: rodrigo.vidolin@gmail.com  
📅 28/05/24 às 15:13

Olá, Rodrigo.

Pode me enviar um print dessa informação no seu app?

Aguardo seu retorno!

Isabelli  
Wellhub Team  
Making every company a wellness company



Rodrigo Vido...

Mensagem privada – Consumidor

Enviado de: rodrigo.vidolin@gmail.com  
📅 31/05/24 às 13:22

Boa tarde. Seguem 2 prints em anexo: um deles do gympass do meu amigo que mostra que ele fez 2 check-ins em um dia (15/maio – sendo um de massagem desportiva e outro na assessoria de corrida), e outro com a tela do gympass com essa possibilidade.




Imagem



Imagem

↩ Resposta pública    ✉ Resposta privada

#1208




RA  
Rodrigo Vido...

**Mensagem privada – Consumidor**  
Enviado de: rodrigo.vidolin@gmail.com  
📅 31/05/24 às 13:40

Observação: os 2 checkins q meus amigos fazem são no próprio app do gympass, e nao em apps parceiros!!! Há um limite para isso a depender do plano. Como o meu é diamond+, eu deveria conseguir fazer 8x no mês, mas não consigo nenhuma.

↩ Resposta pública ✉ Resposta privada




Isabelli Matta


**Mensagem privada – Empresa**  
Enviado para: rodrigo.vidolin@gmail.com  
📅 05/06/24 às 14:09

Olá, Rodrigo.

Estou verificando com o time interno o ocorrido e assim que houver um retorno te informo mais detalhes, ok?  
Peço que aguarde só mais um pouco!

Qualquer dúvida, estou a disposição!





Isabelli Matta

**Mensagem privada – Empresa**  
Enviado para: rodrigo.vidolin@gmail.com  
📅 07/06/24 às 14:43

#1208

Olá, Rodrigo. Tudo bem?

Conforme prometido, entrei em contato com o time responsável, no qual analisando sua conta identificamos um equívoco da sua parte na visualização do artigo sobre check-ins em nosso Help Center.

No artigo é descrito as regras de uso do check-ins nas duas diferentes versões do app: Versão A e Versão B (imagem em anexo)

O print que você enviou na manifestação se refere a Versão A, porém o seu app se enquadra nas regras da versão B que são:

"Com exceção do Digital, todos os demais planos permitem realizar 1 check-in por dia na categoria Acesso Padrão, para acessar academias e estúdios ou aulas online. Você pode utilizar os Apps Parceiros quantas vezes quiser sem precisar fazer check-in."

Vou deixar o link do artigo no Help Center para que você possa conferir por si mesmo: <https://helpcenter.gympass.com/pt-br/articles/qual-e-o-limite-diario-de-check-ins>

É importante pontuar que você ainda tem acesso as "Sessões individuais", porém as mesmas se enquadram a aulas ao vivo com Personal Trainer exclusivo, ok?

Ressalto que, você pode realizar um check-in por dia em qualquer academia, sendo que as Sessões Individuais utilizam do check-in, ou seja, se você realiza um check-in na categoria de sessão individual, não conseguirá realizar check-in em uma outra academia no mesmo dia.

Com tudo, o app do seu amigo é categorizado na Versão A que é diferente do seu, sendo assim, você não deve se basear pelo app/uso de check-in dele.

Essa diferença ocorre pois, o Wellhub atualizou sua plataforma, regras e sistema operacional, porém sua empresa ainda não foi migrada para esse novo sistema. Isso deve ocorrer nos próximos meses e assim que ocorrer, você estará enquadrado na Versão A. Infelizmente ainda não temos um prazo para a migração, mas você pode entrar em contato com o seu RH para obter mais detalhes.

Caos tenha alguma dúvida, estou a disposição!


Atenciosamente,  
Isabelli  
Wellhub Team  
Making every company a wellness company

 Imagem



Isabelli Matta

**Resposta**

 10/06/24 às 14:08

#1208

Olá, Rodrigo.

Como vai? Esperamos que esteja tudo bem.

Tentamos falar com você enviando uma mensagem privada pelo Reclame aqui para o seu e-mail de cadastro, no entanto, não tivemos retorno. Lembre-se de verificar sua caixa de spams, caso não localize nossa resposta em sua caixa de e-mail principal.

Conforme prometido, entrei em contato com o time responsável, no qual analisando sua conta identificamos um equívoco da sua parte na visualização do artigo sobre check-ins em nosso Help Center.

No artigo é descrito as regras de uso do check-ins nas duas diferentes versões do app: Versão A e Versão B (imagem em anexo na mensagem privada)

O print que você enviou na manifestação se refere a Versão A, porém o seu app se enquadra nas regras da versão B que são:

"Com exceção do Digital, todos os demais planos permitem realizar 1 check-in por dia na categoria Acesso Padrão, para acessar academias e estúdios ou aulas online. Você pode utilizar os Apps Parceiros quantas vezes quiser sem precisar fazer check-in."

Vou deixar o link do artigo no Help Center para que você possa conferir por si mesmo: <https://helpcenter.gympass.com/pt-br/articles/qual-e-o-limite-diario-de-check-ins>

É importante pontuar que você ainda tem acesso as "Sessões individuais", porém as mesmas se enquadram a aulas ao vivo com Personal Trainer exclusivo, ok?

Ressalto que, você pode realizar um check-in por dia em qualquer academia, sendo que as Sessões Individuais utilizam do check-in, ou seja, se você realiza um check-in na categoria de sessão individual, não conseguirá realizar check-in em uma outra academia no mesmo dia.

Com tudo, o app do seu amigo é categorizado na Versão A que é diferente do seu, sendo assim, você não deve se basear pelo app/uso de check-in dele.

Essa diferença ocorre pois, o Wellhub atualizou sua plataforma, regras e sistema operacional, porém sua empresa ainda não foi migrada para esse novo sistema. Isso deve ocorrer nos próximos meses e assim que ocorrer, você estará enquadrado na Versão A. Infelizmente ainda não temos um prazo para a migração, mas você pode entrar em contato com o seu RH para obter mais detalhes.

Se ainda precisar de nossa ajuda, pedimos que por gentileza entre em contato conosco. Central de ajuda: <https://helpcenter.gympass.com/pt-br>

Wellhub Team  
Making every company a wellness company

#1208

