

## FAQ — INSCRIÇÕES

Perguntas frequentes · Plataforma Ticket Sports

### 1. Onde e quando acontece a Fleury Run?

O evento será realizado no sábado, 24 de outubro de 2026, no Parque Villa-Lobos. Acesso Principal: Av. Prof. Fonseca Rodrigues, 2.001 — Alto de Pinheiros — São Paulo/SP.

### 2. Como chegar de transporte público?

Quem optar pelo transporte ferroviário pode utilizar a Estação Villa-Lobos–Jaguarié, localizada a poucos minutos de caminhada da entrada principal do parque.

### 3. Como chegar de carro?

O Parque Villa-Lobos possui estacionamento administrado pela concessionária do parque (sujeito à disponibilidade e cobrança vigente na data do evento). Acesso 2/Bolsão B: Av. Queiroz Filho, 1315/1377 — Vila Hamburguesa.

### 4. Qual a idade mínima para participar do evento?

A modalidade Caminhada 3 km permite a inscrição de crianças a partir de 5 anos, desde que acompanhadas de um responsável na própria inscrição. Há combos de 1 adulto + 1 criança e 1 adulto + 2 crianças; caso a família tenha mais adultos, use a opção de inscrição individual. Para a Corrida 5 km, a idade mínima é de 14 anos.

### 5. Existem condições especiais para pessoas acima de 60 anos?

Sim. Há desconto de 50% para todos que tenham 60 anos ou mais. A inscrição 60+ pode ser feita para corrida ou caminhada, na opção **individual**.

**Importante**

É necessário apresentar pessoalmente um documento original com foto (RG ou CNH) no check-in da retirada do kit.

Os cupons promocionais não **são cumulativos** com os descontos legais previstos para **PCD e participantes 60+**. No caso de 60+ o desconto legal é incluso automaticamente e o PCD será feito via cupom gerado pela organização.

Caso o participante 60+ opte por realizar a inscrição na modalidade Combo Família, o desconto legal de 50% para idosos não será aplicado automaticamente, **pois esse benefício está disponível apenas na inscrição individual**. Nessa modalidade, o participante poderá optar por utilizar um cupom promocional recebido, caso possua. A escolha do benefício é de responsabilidade do participante, não sendo permitida a cumulatividade de descontos.

**6. Como realizo uma inscrição na categoria PCD?**

Envie um e-mail ao organizador, para [corraconosco@simesportelazer.com.br](mailto:corraconosco@simesportelazer.com.br), com o laudo, para receber o cupom de desconto.

**7. Quando se encerram as inscrições?**

O evento tem vagas limitadas. As inscrições vão até o término das vagas ou até o dia 17 de outubro de 2026.

**8. Como escolho o tamanho da minha camiseta?**

A camiseta é no modelo Unissex, nos tamanhos **PP, P, M, G, GG e XG**. Também há os modelos Baby Look (**P, M e G**) e infantil (**6, 8 e 10 anos**). Você deverá escolher o tamanho no momento da inscrição, consultando a tabela de medidas disponível na plataforma

**Atenção**

Não podemos garantir a troca no momento da retirada, então fique atento para escolher corretamente sua camiseta.

**9. Como inscrevo mais de uma pessoa no combo?**

Você pode incluir mais participantes, sendo o responsável pela inscrição. Siga os passos:

- › Passo 1 — Clique em “Incluir outros participantes no pedido”.
- › Passo 2 — Após selecionar a categoria, na “Ficha de Inscrição”, selecione “Escolher” para definir o primeiro participante.
- › Passo 3 — Selecione seu cadastro ou outro vinculado ao seu perfil. Os participantes vinculados aparecem em “Lista de Contatos”.
- › Passo 4 — Clique em “Incluir e adicionar novo” ou “Finalizar compra”.

*Caso a pessoa que você quer inscrever não esteja na sua lista de contatos, basta localizá-la pelo CPF.*

## 10. Como acesso e edito meus dados cadastrais?

Acesse o site oficial [ticketsports.com.br](https://ticketsports.com.br), entre na “Área do Participante” fazendo login (seu login é o e-mail ou CPF cadastrado e sua senha). Clique em “Editar dados”, atualize as informações desejadas e salve ao final.

### Atenção

Não é permitido alterar nome, data de nascimento, sexo e documento enquanto houver pedido pago, cortesia ou pendente de eventos que ainda não ocorreram. Nesse caso, entre em contato com a equipe para solicitar a alteração.

## 11. Não lembro a minha senha. Como recuperá-la?

Acesse [ticketsports.com.br](https://ticketsports.com.br), clique em “Login” (canto superior direito), depois em “Esqueci” e preencha seu e-mail de cadastro ou número de CPF. Você receberá por e-mail um link de redefinição de senha — basta preencher a nova senha seguindo as regras do site.

## 12. Como confirmo minha inscrição ou verifico uma alteração no pedido?

Acesse [ticketsports.com.br](https://ticketsports.com.br) e clique em “Login” (ou em seu nome e “Minha conta”, se já estiver logado). Selecione “Realizadas por mim” ou, se um terceiro inscreveu você, “Realizadas por terceiros”, e localize o pedido. Em “Visualizar Protocolo” você verá todas as informações do pedido e do atleta inscrito.

## 13. Como altero meu pedido (categoria, tamanho de camiseta, questionário etc.)?

Encaminhe a solicitação por e-mail para [corraconosco@simesportelazer.com.br](mailto:corraconosco@simesportelazer.com.br) com as informações:

- › Número do pedido;
- › Nome do evento;
- › Nome completo do inscrito;
- › CPF do inscrito;
- › Alteração desejada;
- › WhatsApp de contato.

### Importante

A equipe analisará a solicitação de acordo com o regulamento do evento e responderá em até 48 horas úteis.

## 14. Não recebi meu protocolo (confirmação do pedido). O que faço?

Acesse [ticketsports.com.br](https://ticketsports.com.br) e faça login. Na aba “Inscrições”, selecione “Realizadas por mim” (ou “Realizadas por terceiros”), localize o pedido e clique em “Detalhes” e, em seguida, em “Visualizar protocolo”. Depois, basta imprimir ou salvar o protocolo de confirmação.

## 15. Quais são as formas de pagamento?

Você pode pagar com cartão de crédito ou Pix.

- › Cartão de crédito: bandeiras Visa, Elo, Mastercard e Diners Club; internacionais Visa e Mastercard. À vista ou parcelado.
- › Pix: deve ser pago até a data e horário de vencimento (em geral até 12 horas após a compra); caso contrário, o pedido é cancelado automaticamente e a vaga, liberada.

*Se o pagamento não for confirmado, o pedido será cancelado e, em até três dias úteis, você será notificado por e-mail. Para participar, será necessário nova inscrição, mediante disponibilidade de vaga.*

## 16. Como cancelar um pedido pendente?

Para cancelar um pedido pendente não pago, há duas opções. Pelo Bot de Atendimento (imediate) na página da Ticket Sports:

- › Clique no ícone “Dúvidas frequentes” do chat (canto inferior direito);
- › Selecione “Cancelamento de um pedido pendente”;
- › Informe que não realizou o pagamento (se já pagou, solicite reembolso);
- › Informe seu e-mail e CPF (sem pontos e traços);
- › Informe o número do pedido ou selecione “último pedido realizado”;
- › Siga as opções de verificação.

*Você receberá por e-mail a confirmação do cancelamento. Caso não consiga concluir, envie seus dados completos para [corraconosco@simesportelazer.com.br](mailto:corraconosco@simesportelazer.com.br).*

## 17. O e-mail ou CPF utilizado já está cadastrado no evento. E agora?

Provavelmente você já está inscrito. Acesse [ticketsports.com.br](https://ticketsports.com.br), entre na área restrita do participante e, em “Pedidos ativos”, verifique o status. Se a inscrição estiver cancelada, será necessário nova inscrição, mediante disponibilidade de vaga. Em caso de dificuldade, escreva para [corraconosco@simesportelazer.com.br](mailto:corraconosco@simesportelazer.com.br).

**Após encerrado o prazo, não são permitidas novas inscrições.**

## 18. Como funciona a transferência de inscrição?

A transferência de titularidade é feita de acordo com a disponibilidade e avaliação da organização do evento. Envie a solicitação para [corraconosco@simesportelazer.com.br](mailto:corraconosco@simesportelazer.com.br) com:

- › Número do pedido;
- › Nome do evento;
- › Nome completo e CPF de quem sai;
- › Nome completo e CPF de quem entra;
- › Alterações desejadas (tamanho de camiseta, questionário etc.).

## 19. Como funciona e como aciono a Protect Group?

A Protect Group é uma empresa terceirizada que oferece o serviço de Compra Protegida a todos os atletas inscritos pela plataforma Ticket Sports. Com ele, você protege sua inscrição e pode acioná-lo em até 60 dias após a compra. Para adquirir, no momento de selecionar a forma

de pagamento, marque a opção “Compra Protegida” (no canto esquerdo da tela) e finalize o pagamento.

*As informações de uso e o acionamento de qualquer cobertura são tratados diretamente com a Ticket Sports, sem relação com o organizador ou realizador da prova.*

## 20. O que é a taxa de serviço (conveniência / comodidade)?

É a tarifa administrativa pelos serviços prestados pela Ticket Sports, que inclui:

- › Controle de confirmação e autenticação de pagamento online junto às instituições financeiras;
- › Sistema de segurança da informação (armazenamento de dados pessoais e criptografia de cartão);
- › Disparo de e-mail de confirmação da intenção de compra (antes da confirmação do pagamento);
- › Disparo de e-mail de confirmação da venda (ou reprovação) após o pagamento;
- › Custo de banda de acesso à internet;
- › Suporte ao cliente pelos canais de atendimento da Ticket Sports.

## 21. Como será a retirada de kits?

A entrega dos kits será realizada nos dias 21, 22 e 23 de outubro (horários em breve)

Local: Unidade Fleury Brooklin  
Av. Morumbi, 8820, Brooklin

### Importante

Não haverá entrega de kit no dia do evento e nem após a prova

Retirada por terceiros permitida com termo de autorização preenchido e assinado - modelo no final do Regulamento da prova.

## 22. Quais os canais para esclarecer dúvidas sobre inscrições?

Envie seus dados de contato e o ocorrido para os canais oficiais da organização:

E-mail: [corraconosco@simesportelazer.com.br](mailto:corraconosco@simesportelazer.com.br)

WhatsApp: (11) 94542-7300