

Póliza

Términos y Condiciones de la Garantía de Satisfacción Cinematográfica (en lo sucesivo, la “Garantía”) ofrecida por Exhibidora Mexicana Cinépolis, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, “Cinépolis”)

1. Objeto de la Garantía

Esta garantía asegura que los asistentes disfrutarán la película anunciada con el sello distintivo “Garantía Cinépolis”, en cualquiera de los conjuntos cinematográficos operados por Cinépolis (en lo sucesivo, el “Cine”). Si el espectador considera que la película no cumplió con sus expectativas de satisfacción, podrá solicitar una compensación conforme a los términos aquí establecidos.

2. Alcance de la Garantía

- La Garantía aplica únicamente al boleto adquirido para una película exhibida en el Cine y que sea anunciada con la leyenda “Garantía Cinépolis”.
- La Garantía no incluye el reembolso de gastos adicionales, como alimentos, bebidas o servicios adicionales adquiridos en el Cine o fuera del mismo, incluyendo traslado.

3. Requisitos para hacer válida la Garantía

Para solicitar la compensación, el asistente deberá:

- Informar su deseo de hacer válida la Garantía dentro de los 30 minutos de iniciada la película.
- Presentar su boleto digital o físico en el área de atención al cliente al momento de reclamar la Garantía.
- Llenar el formato que le será proporcionado en el área de atención al cliente.

4. Compensación Ofrecida

Cinépolis podrá ofrecer al cliente, a elección de este, una de las siguientes opciones:

- a) Un boleto gratuito para otra función en un horario y película de su preferencia, sujeto a que haya lugares disponibles en esa función, a canjearse dentro de los siguientes 30 días naturales. La función de la película elegida deberá ser del mismo formato que aquella adquirida por el cliente. El boleto gratuito podrá ser entregado al cliente en su formato físico y/o vía digital, a elección de Cinépolis.

b) El reembolso del costo efectivamente pagado por el cliente.

5. Limitaciones

- La garantía es válida únicamente para funciones regulares y no aplica para premieres, festivales, estrenos, funciones especiales, preventas, contenido alternativo, +Que Cine Cinépolis o eventos privados.
- Solo se permite un reclamo por cada boleto adquirido.
- La garantía no cubre condiciones externas que puedan afectar la experiencia del espectador (por ejemplo, molestias ocasionadas por otros asistentes y/o, interrupciones o cualquier imprevisto).

6. Vigencia de la Garantía

Esta garantía es válida para ejercerse únicamente el día correspondiente a la función a la que se asistió, así como dentro del tiempo y requisitos establecidos en el punto 3.

7. Procedimiento de Atención

Los asistentes deberán acudir al módulo de atención al cliente del Cine en el cual se transmitió la función para resolver cualquier duda o solicitar la Garantía.

El Cine responderá de inmediato y dará solución al Cliente conforme a la compensación señalada en el numeral 4 anterior. Tratándose del reembolso, el mismo se realizará dependiendo la forma en la que se haya llevado a cabo el pago del servicio, pudiendo demorar conforme a los tiempos de las instituciones bancarias y/o proveedores de pago.