

PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO Y/O DEVOLUCIÓN DE COMPRA DE BOLETOS EN CINÉPOLIS.

1. INFORMACIÓN GENERAL

El servicio de compra de boletos de cine válidos para los conjuntos Cinépolis® y Cinépolis VIP® de la República Mexicana, es un servicio de la empresa CINÉPOLIS DE MÉXICO, S.A. DE C.V., (en lo sucesivo "Cinépolis"), quien tiene su domicilio en Avenida Cumbre de Naciones número 1200, Fraccionamiento Tres Marías, en la ciudad de Morelia, Michoacán, C.P. 58254.

El presente documento establece el procedimiento de reembolso/devoluciones exclusivamente de boletos de cine y los casos en que procede.

2.- PROCEDIMIENTO

Una vez que el Usuario (persona que adquirió uno o varios boletos de cine) realice la compra uno o más boletos de cine y reciba la confirmación y/o comprobante de compra correspondiente, no se podrá cancelar, modificar, cambiar, por lo que no se podrán realizar reembolsos o devoluciones, salvo en casos excepcionales.

En caso de proceder alguna devolución o reembolso, esta se realizará por el mismo medio de compra.

Los casos excepcionales en los que aplicará el reembolso y/o devolución de compra de boleto(s) de cine, únicamente serán cuando una función de cine no pueda ser exhibida por causas de fuerza mayor, caso fortuito y/o por disposición oficial de autoridades competentes derivadas de situaciones ajenas a Cinépolis. El reembolso única y exclusivamente se realizará en los siguientes casos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones que se detallan en cada caso:

- a) Cuando el cine se vea en la necesidad de cerrar por causas de fuerza mayor y/o o caso fortuito y/o por disposición oficial de autoridades competentes.
- b) Cuando haya un cambio de horario en la función de la película, que imposibilite proporcionar otra alternativa de servicio al cliente.
- c) Cuando exista disposición oficial de autoridades competentes de reducir el aforo de la sala.

Procedimiento de reembolso.

Supuesto indicado en el inciso a).

Cuando el cine se vea en la necesidad de cerrar por causas de fuerza mayor, caso fortuito y/o por disposición oficial de autoridades competentes, Cinépolis procederá a realizar el reembolso de manera automática dentro del periodo de 14 días hábiles posteriores al cierre del cine.

Cinépolis realizará el reembolso automático de las compras de boletos a través del mismo medio de pago utilizado por el cliente, es decir si la compra se realizó a través de los canales de venta como son página web, App, la taquilla del cine, taquilla automática y/o kioscos, todas ellas oficiales de Cinépolis, el reembolso se realizará a la tarjeta bancaria y/o PayPal y/o la correspondiente, con la cual realizó la compra. En estos supuestos, no se podrán realizar reembolsos en efectivo.

En el caso de que el cliente haya adquirido sus boletos a través de la taquilla del cine realizando el pago en efectivo, el reembolso se realizará de igual manera mediante efectivo, para lo cual el cliente tendrá un plazo improrrogable de 30 días naturales para hacer su reclamación. Este plazo iniciará a contarse a partir de la fecha en que el evento y/o función no se pudo llevar a cabo y deberá necesariamente presentar el original del ticket/comprobante/boleto de entrada al cine (el cual debe estar completo, legible, sin tachaduras, rayaduras o roturas), así como presentar copia de su identificación oficial vigente (IFE, INE, pasaporte, cédula profesional) y firmar el documento de entrega del reembolso correspondiente que le será proporcionado. El reembolso se hará exclusivamente en el cine donde adquirió sus boletos. Agostado el plazo señalado, Cinépolis no se hace responsable del reembolso.

Cinépolis realizará el reembolso el mismo día y/o en un plazo no mayor de 5 días hábiles a la fecha en que el cliente haga su reclamación, siempre y cuando el cliente cumpla con los requerimientos y documentos especificados de forma correcta.

En el supuesto de que el cine se encuentre cerrado, el cliente deberá acudir por su reembolso en el momento que la autoridad competente permita la reapertura del cine, presentando los documentos correspondientes.

Si el cliente adquirió sus boletos de cine haciendo uso de algún beneficio como de manera enunciativa y no limitativa serán cupones promocionales, descuentos, etc., solo se reembolsará el importe efectivamente pagado por el cliente.

En caso de haber efectuado el pago mediante puntos Club Cinépolis o Cinecash, el reembolso se efectuará por estos medios indicados en puntos respectivamente, para lo cual el cliente deberá escribir un correo electrónico a las siguientes direcciones respectivamente: clubcinopolis@cinopolis.com y cinecash@cinopolis.com, con la siguiente información y/o documentos: señalar su nombre completo, correo electrónico, número de tarjeta Club Cinépolis o Cinecash de la que es titular, monto de la compra, ticket o comprobante de compra (adjuntar la fotografía o escáner de este documento, los cuales deben mostrarse de forma completa y legible), explicar el motivo de la solicitud de reembolso, es importante que esta reclamación se presente dentro del plazo improrrogable de 30 días naturales para hacer su reclamación, contados a partir de la fecha del evento y/o función que no se pudo llevar a cabo, posterior al plazo señalado Cinépolis no se hace responsable del reembolso.

Cinépolis realizará el reembolso a la tarjeta Club Cinépolis y/o Cineticket correspondiente, dentro del plazo de 10 días hábiles a la fecha en que el Usuario haga su reclamación siempre y cuando este cumpla con los requerimientos y documentos especificados de forma correcta.

Supuesto indicado en el inciso b).

Cuando el cine se vea en la necesidad de modificar el horario de la función por causas de fuerza mayor, caso fortuito y/o por disposición oficial de autoridades competentes, ajenas a Cinépolis, se procederá a realizar el reembolso de manera automática dentro del periodo de 14 días hábiles posteriores al cierre del cine y se seguirá el proceso establecido en el supuesto señalado anteriormente en el inciso a).

Si el Usuario desea asistir a otra función deberá realizar la compra correspondiente.

Supuesto indicado en el inciso c)

Cuando el cine se vea en la necesidad de modificar el aforo (número de asistentes) permitido de la sala por causas de fuerza mayor, caso fortuito y/o por disposición oficial de autoridades competentes, ajenas a Cinépolis, se procederá a realizar el reembolso de manera automática dentro del periodo de 14 días hábiles posteriores al cierre del cine y se seguirá el proceso establecido en el supuesto señalado anteriormente en el inciso a).

Si el Usuario desea asistir a otra función deberá realizar la compra correspondiente.

Las situaciones no previstas en este procedimiento serán resueltas de manera especial por Cinépolis para lo cual el Usuario deberá escribir un correo a la dirección aac@cinopolis.com describiendo la situación, para lo cual Cinépolis dará respuesta en un plazo no mayor de 10 días hábiles.

Condiciones generales y validación.

Cinépolis se reserva el derecho de verificar que las solicitudes de reclamación de reembolsos y/o devoluciones sean válidas, correctas y procedentes, así como revisar la autenticidad el ticket/comprobante/ boleto de entrada al cine.

El Usuario podrá ver reflejado su reembolso/devolución en el estado de cuenta de la tarjeta mediante la cual realizo el pago, en caso de que a través de esta vía se haya realizado.

Únicamente se realizará el reembolso en la tarjeta utilizada en la compra de sus boletos.

El Usuario deberá proporcionar sus datos de forma correcta y completa y enviar los documentos necesarios para que proceda el reembolso, en caso de no enviar la información y documentación completa y en tiempo, esta no podrá corregirse, editarse, y el reembolso será improcedente por lo que Cinépolis se libera de cualquier obligación.

El reembolso/devolución no es transferible, intercambiable, negociable.

Cinépolis se reserva el derecho de iniciar las acciones legales procedentes en caso de algún intento de fraude o comisión de algún delito o conducta indebida por parte del Usuario.

Los datos personales y/o información sensible que proporcione el Usuario será tratada conforme al Aviso de Privacidad de Cinépolis, consultable en <https://static.cinepolis.com/resources/mx/documents/aviso-de-privacidad-cinepolis.pdf>

Una vez realizado el reembolso/devolución, el Usuario otorga a favor de Cinépolis y/o de la empresa afiliada o subsidiaria que realizó el pago, el recibo y finiquito más amplio que en derecho proceda, respecto de todas las obligaciones derivadas del boleto de entrada al cine adquirido.

3.- DUDAS Y ACLARACIONES

Cualquier cuestión, aclaración o queja no establecida en los presentes Términos y condiciones, será resuelta por Cinépolis, favor de consultarlo al correo aac@cinépolis.com o al teléfono de atención a clientes 015521226060.

Última actualización: 03 de diciembre de 2020.