

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**  
**CALL CENTER**  
**CINE COLOMBIA S.A.**

Los términos y condiciones expuestos a continuación (en adelante, los "TÉRMINOS Y CONDICIONES") se entenderán leídos, comprendidos y aceptados por cada cliente con el acceso y solicitud de uso de la plataforma transaccional del call center ("Tele Cineco") de CINE COLOMBIA S.A. ("Cineco").

A tales efectos, los clientes podrán realizar reservas o compras de boletería para ingresar a las exhibiciones de contenido cinematográfico y/o alternativo en los Multiplex de Cineco a nivel nacional, como a continuación se indica, dentro de los horarios y condiciones establecidos.

**1. CONDICIONES DE RESERVA**

- 1.1. El valor por el servicio de reserva será el determinado por Cineco a tal efecto, comunicado a través de sus canales de información, y deberá ser pagado por el cliente durante la llamada que realice al Call Center, mediante el uso de la herramienta *Interactive Voice Response* ("IVR"). El único medio de pago aceptado para realizar el pago del servicio de reserva a través del Call Center es el de tarjeta de crédito.
- 1.2. La reserva de boletería en el Call Center podrá realizarse de lunes a domingo, entre las de 9:00 a.m. y las 8:00 p.m., y en todo caso, hasta (1) una hora antes del inicio de la respectiva función.
- 1.3. Las reservas estarán vigentes desde el momento (fecha y hora) en que se hubiera completado el proceso de reserva y de pago a través del IVR, y hasta 10 minutos antes de la función para la cual hayan sido realizadas.
- 1.4. Cada cliente podrá reservar hasta nueve (9) sillas por cada reserva que realice a través del Call Center, pagando por cada una de ellas el valor indicado en el numeral 1.1.
- 1.5. La boletería para la cual se hubiere realizado la reserva a través del Call Center deberá ser comprada en las taquillas presenciales de Cineco, ubicadas en sus Multiplex.
- 1.6. Para adquirir la boletería de la silletería que hubiera sido reservada, el cliente deberá presentar en la taquilla del respectivo Multiplex el código que a través del Call Center se le hubiera asignado a su reserva.
- 1.7. Cineco sugiere a sus clientes asistir con al menos 45 minutos de anticipación al inicio de la función correspondiente por la afluencia de público en las taquillas de sus Multiplex.
- 1.8. Una vez expirado el término de la reserva sin que el cliente se hubiera presentado en la taquilla del correspondiente Multiplex para hacerla efectiva, el cliente perderá su derecho a la reserva de la(s) silla(s) seleccionada(s), y no se aceptará ninguna solicitud de devolución de dinero por tal concepto.
- 1.9. En el caso en que hubiere expirado el término de la reserva, Cineco podrá disponer libremente de la(s) silla(s) reservada(s).
- 1.10. Aun cuando el cliente no aproveche el derecho de reserva correspondiente a las sillas escogidas, éste se entenderá como otorgado, causado y pagado. Por lo antes indicado, los clientes no podrán realizar cambios de silla(s), ni de función(es), y su dinero no será reembolsado.

## **2. CONDICIONES DE COMPRA**

- 2.1. El servicio de venta de boletería para contenido cinematográfico o alternativo por el Call Center tiene un valor adicional al de las boletas, será el determinado por Cineco a tal efecto, comunicado a través de sus canales de información.
- 2.2. Dicho valor deberá ser pagado por el cliente durante la llamada que realice al Call Center para la adquisición de boletería, mediante el uso de la herramienta Interactive Voice Response ("IVR"), junto con el valor aplicable a la boletería que desee adquirir, según Multiplex, horario y día de la semana. El único medio de pago aceptado para realizar el pago del servicio de venta a través del Call Center es el de tarjeta de crédito.
- 2.3. La compra de boletería en el Call Center podrá realizarse de lunes a domingo, entre las de 9:00 a.m. y las 8:00 p.m., y en todo caso, hasta (1) una hora antes del inicio de la respectiva función.
- 2.4. Cada cliente podrá comprar hasta nueve (9) boletas en cada transacción que realice a través del Call Center, pagando por cada una de ellas el valor indicado en el numeral 2.1 y el valor de cada boleta adquirida.
- 2.5. La boletería que se hubiere adquirido a través del Call Center podrá ser retirada, sin tener que pagar ningún valor adicional al pagado durante la llamada, en: (i) las taquillas presenciales de Cineco, ubicadas en sus Multiplex, o (ii) en las taquillas electrónicas (kioskos).
- 2.6. Para el retiro de la boletería adquirida a través del Call Center, el cliente deberá presentar en la taquilla del respectivo Multiplex el código que a través del Call Center se le hubiera asignado a su compra.
- 2.7. Cineco sugiere a sus clientes asistir con al menos 20 de anticipación al inicio de la función correspondiente por la afluencia de público en las taquillas (tanto presenciales como electrónicas) de sus Multiplex.
- 2.8. En el caso en que el cliente quisiera hacer algún tipo de modificación a la compra realizada, deberá solicitar los cambios correspondientes con el número de compra asignado, al menos con una (1) hora de anticipación a la función respectiva.

Fecha de publicación: 12 de marzo de 2018.