

Términos y Condiciones

Compra Online

Estos Términos y Condiciones serán aplicados y se entenderán incorporados en cada uno de los contratos que celebre con Cineplanet por medio de los canales digitales (Web, App y Boletería Express). Cineplanet podrá en cualquier momento introducir variaciones a estos Términos y Condiciones, las cuales serán debidamente informadas a nuestros Usuarios, dándoseles la posibilidad de dar de baja sus cuentas en caso no se encuentren de acuerdo con dichas variaciones.

Por favor lea la siguiente información detalladamente antes de usar los canales digitales (Web, App y Boletería Express) Al usarlos, Usted expresa su conocimiento y aceptación de la totalidad de estos Términos y Condiciones. Además, al hacer click donde aparece la interfaz del usuario con la frase "Acepto los Términos y Condiciones" u otra equivalente que permita dar su consentimiento incuestionable al marcar "Acepto los Términos y Condiciones", estas aceptando que has leído y entendido estos Términos y Condiciones, y queda sujeto a ellos.

Cineplanet se reserva el derecho, bajo su propio criterio, de modificar o actualizar estos términos y condiciones con la finalidad de mejorar la experiencia de nuestros clientes. Por lo tanto, se sugiere que revise estos Términos y Condiciones cada vez que haga uso del Sitio Web, App o de Boletería Express. Cualquier cambio a los Términos y Condiciones tomará efecto a partir de la fecha de vigencia de ese cambio, será informado a nuestros Usuarios (dándoseles la posibilidad de dar de baja sus cuentas en caso no se encuentren de acuerdo con los cambios efectuados) y no afectará ninguna disputa que se haya presentado antes de la fecha de vigencia del cambio.

Para compras de entradas y/o combos a través de la web, app, boletería express y presencial Cineplanet no se hace responsable por la pérdida del ticket, por ello una vez emitida la boleta de venta por favor conservarlo con usted hasta la finalización de su película.

COMPRAS A TRAVÉS DEL SITIO WEB O APP

- Toda compra realizada por este medio no tiene derecho a cambio, anulación o devolución. Por favor verifica tu compra antes de pagar. Las entradas de cine compradas a través de los canales digitales (Web, App) incluyen "Cargo por Servicio". Revisa antes de procesar cualquier pago, asimismo verificar si estas escogiendo correctamente la ciudad, el cine, la película, el formato, la cantidad de entradas, el día y el horario, y, si fuese el caso, los productos de dulcería. Una vez realizada la compra no se realizarán cambios o devoluciones, recuerda que los productos de dulcería deberán ser recogidos el mismo día de la compra en el cine elegido. ¡Gracias!
- Para el ingreso a la sala debes presentar tu Orden de Compra. **Importante: siempre conserva tu comprobante de compra hasta el final de la función, para poder ayudarte en caso de cualquier eventualidad.**
- La compra por canales digitales (Web, App y Boletería Express) no emite factura, sólo boleta de venta. En caso necesites factura, puedes hacer tu compra en los puntos de venta de dulcería de cada cine.
- Los precios de los combos online son válidos solo para compras realizadas a través de la página web de Cineplanet. Podrían variar los precios en complejo. Algunos combos serán válidos solo para compra vía web. Solo los combos que se muestren en la sección Dulcería de la web estarán disponibles para la compra online, los combos promocionales de los complejos no serán válidos para compras online.
- Las compras online evitan las colas en cajas de boletería y/o dulcería. Sugerimos llegar temprano para minimizar el tiempo de espera en el ingreso a las salas o en el área de recojo de productos

adquiridos.

- Si compraste un producto en dulcería, dirígete a la zona de Despacho Online para recoger tu pedido. En caso no exista Despacho Online, dirígete a la zona de Despacho para que alguno de nuestros colaboradores te entregue tu pedido. Recuerda que solo puedes recoger tus productos de dulcería el mismo día de la compra.
- En caso de contar con reservas estas deben ser pagadas hasta 40 minutos antes del inicio de la función seleccionada. Posterior a ello, nuestro sistema procederá a liberar las butacas seleccionadas, para que puedan ser elegidas o estén a disposición de otros clientes.
- El uso y/o canje de las entradas y combos adquiridos por este medio, solo es válido para el día que indica la orden compra.
- Para compras online estas aceptando no divulgar tu código QR ni compartirlo con terceros ya que esto podría afectar tu ingreso a la sala y la entrega de tus productos.
- Para el pago con Tarjeta de Crédito y Débito Visa, MasterCard o American Express Cineplanet utiliza la plataforma de pagos internacional PAYU LATAM. Esta plataforma realizará el cobro en nuevos soles. Si la cuenta asociada a tu tarjeta es en dólares, el tipo de cambio utilizado será el de tu banco.
- Por disposiciones de seguridad antifraude, no admitimos tarjetas de crédito o débito del extranjero en nuestras plataformas de compra online.
- De acuerdo con las herramientas de seguridad antifraude que nuestras plataformas de compra online utilizan, Cineplanet se reserva del derecho de rechazar aquellas transacciones en las cuales se determine un alto riesgo de fraude.
- Algunas tarjetas con código CVV podrían ser rechazadas por la plataforma de pago que utilizamos debido a políticas de seguridad del banco emisor. En esos casos deberás consultar directamente con tu banco.
- Tener en cuenta que las tarjetas del Banco de la Nación se aceptan solo en boletería física de cada cine.

REGISTRO SOCIO

- El registro en el Sitio Web o en la APP y el uso de contraseña como "Socio" no es requisito obligatorio para adquirir nuestros productos, sin embargo, facilita el acceso personalizado, confidencial y seguro al Sitio Web o APP. En caso de registrarse en el Sitio Web o APP, el Usuario contará con una contraseña secreta, de la cual podrá disponer, e incluso modificar, si así lo requiriera el Usuario. Para crear una cuenta y activar su contraseña deberá ingresar a la opción de registro disponible en el Sitio Web o APP, haciendo click en el campo "Únete"; completar el formulario de registro y enviarlo a Cineplanet haciendo click en el campo "Registrar". Inmediatamente recibirás un correo para confirmar el registro, muchas veces este puede caer en la bandeja de spam del Usuario. El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y su cuenta la cual es de uso personal e intransferible. El Usuario acuerda que será completamente responsable por toda actividad que se realice con su cuenta y contraseña. Queda prohibido acceder al Sitio Web o APP utilizando un nombre, cuenta, contraseña o correo electrónico falso, erróneo, inexistente o del cual el Usuario no sea titular. Si se percata que su usuario ha sido utilizado, deberá inmediatamente cambiar su contraseña. Usted deberá notificarnos si se percata del uso de su usuario, de lo contrario asumiremos que cualquier actividad realizada en su cuenta ha sido autorizada por Usted. Cineplanet se reserva el derecho de cancelar su cuenta, y/o proveer información a las autoridades pertinentes cuando estas la soliciten y sea necesario. Si Usted comete fraude; proporciona información falsa o datos incorrectos con el fin de registrarse o de hacer uso del sitio web y App; está contraviniendo estos Términos y Condiciones; uso indebido de los beneficios; o usa su cuenta de alguna forma que

pueda ser perjudicial para Cineplanet, o sus locales.

Reglas de ingreso al cine

- En cumplimiento de la resolución N° 467-2018/SPC-INDECOPI solo puedes ingresar con productos en presentación personal, similar en presentación y cantidad que vendemos en nuestros cines, podrás encontrar y visualizar la lista de nuestros productos en cada complejo, pero en general en todos los complejos se ofrecen Canchita/Agua de mesa/Gaseosa/Hot Dog/Nachos, más detalles en <https://cdnpe.cineplanet.com.pe/assets/0385998c-6ebb-4b0c-ac4b-ebd381feb77c>. En ese sentido, te pedimos apoyo para mostrar el contenido de tus pertenencias a la persona en la taquilla. Las Salas Prime no se encuentran comprendidas en la aplicación de la Resolución 467-2018/SPC-INDECOPI, por lo que no están permitidos los alimentos y/o bebidas de afuera para este formato Prime.
- Podemos reservarnos el derecho de admitir el ingreso de alimentos y bebidas que puedan derramarse, que tengan malos olores y/o puedan causar accidentes por no tener los envases apropiados para un consumo dentro de una sala de cine.
- No se permiten el ingreso de bebidas alcohólicas de ningún tipo.
- Los productos dejados en custodia solo serán guardados hasta el término de la función adquirida, pasado ese tiempo, el producto será desechado. Solo podrán guardar productos comestibles que cuenten con las medidas del casillero y que no necesiten refrigeración. No se admite la custodia de artículos personales como: celulares, artículos electrónicos, dinero, carteras, entre otros similares. El cine no se hace responsable de los artículos personales que su persona haya dejado por voluntad propia.
- En caso no te encuentres de acuerdo y no autorices la revisión antes indicada de tus pertenencias, no será posible el ingreso a nuestras salas de cine. En ese sentido, procederemos con la devolución del dinero de tus entradas o validación de los pases o cupones utilizados para su nuevo uso bajo sus mismas condiciones.
- No está permitido el uso de cámaras fotográficas o de video, bebidas alcohólicas y/o personas en estado etílico.
- No está permitido el ingreso con armas de fuego, explosivos, armas blancas, etc. En ese sentido, Por políticas de seguridad podrá solicitársele la revisión de su mochila, bolsas y maletines antes del ingreso a salas. Te pedimos apoyo para mostrar el contenido de tus pertenencias a la persona en la taquilla.
- Por motivos de seguridad, para evitar daños a nuestros consumidores, colaboradores y/o infraestructura de nuestros locales, no está permitido el ingreso de botellas de vidrio y/o lata.
- Está prohibido cometer agresión física, verbal, acoso, hostigamiento o amenazar a algún cliente, colaborador, proveedor o visitante, así como incurrir en comportamientos peligrosos, dañinos, de alto riesgo o que contravengan el bienestar, orden moral y las buenas costumbres. En caso de incurrir en actos de esta naturaleza, Cineplanet se reserva el derecho de no admitir el ingreso a nuestros cines en futuras ocasiones de quienes resulten responsables, así como de desplegar las acciones de nuestros protocolos internos y legales correspondientes.
- Respeta los protocolos de prevención covid-19 en nuestras instalaciones por disposición del estado. Caso contrario el establecimiento se reserva el derecho de retirar a la persona de sala.
- No es necesario acercarte a boletería para canjear tu entrada virtual. Solo debes dirigirte a la taquilla, mostrarla impresa o desde tu Smartphone a nuestro personal al momento de ingresar a la sala para que realice la descarga del sistema.
- No está permitido el ingreso de mascotas a nuestras instalaciones a excepción de perros de

asistencia debidamente acreditados.

- Prohibido fumar en lugares públicos cerrados como este establecimiento, Ley N°29517.
- Los adultos mayores, personas con discapacidad, madres gestantes o con niños pequeños tienen atención preferencial de acuerdo a la Ley N° 27408.
- El horario mostrado en cartelera corresponde al inicio de la publicidad y los avances de los próximos estrenos. Luego de estos, inicia la película.
- Algunas películas pueden contar con un precio especial durante su permanencia en cartelera.
- Se solicita apagar tu celular al ingresar a las salas y durante la proyección de la película.
- Niños a partir de 2 años pagan entrada. A partir de 12 años se debe pagar la tarifa de Adultos.
- Asimismo, los niños que ingresen deberán permanecer bajo su supervisión y comportarse correctamente dentro de la sala, caso contrario se les invitará a salir de ésta.
- El precio de algunas películas por ser un estreno anticipado será el precio de fin de semana de cada cine.
- La información sobre las películas que cuenten con restricción de edad se especificará en las boleterías de los complejos de Cineplanet y también en la sección de películas en la web.
- El ingreso de niños a **películas mayores de 14 años** está permitido solo en compañía y con la autorización de sus padres y/o tutores.
- Para ciertas películas se aplicará la censura de **mayores de 14 años cerrada (+14 DNI)**. Esto quiere decir que los menores de 14 no podrán ingresar, aunque estén acompañados de sus padres o tutor. De creerlo conveniente el personal podrá solicitar el DNI al momento de comprar entradas o ingresar a la sala.
- **Películas mayores de 18 años:** Estrictamente para mayores de esa edad. NO existe flexibilidad. El contenido de las películas puede tener escenas con extrema violencia verbal o física y contenido sexual que pueden herir la susceptibilidad del espectador. En caso exista alguna duda sobre la edad de algún espectador que diga que es mayor de 18 años, el personal podrá solicitar su DNI.
- Agradeceremos cuides tus pertenencias no las pierdas de vista, Cineplanet no se responsabiliza por pérdidas o robos dentro de los complejos de cines.
- Solo ofrecemos Refill de canchita de las cajas Oro y Black en la dulcería. El horario de refill es hasta 30 minutos de iniciada la última función en cada cine. El cliente puede acceder al refill de canchita, una vez por desglosable, este refil es válido solo para el día de la compra.
- Ante alguna eventualidad durante la compra, los vouchers de descuento quedarán bloqueados por un lapso de 30 minutos en la tienda virtual por medida de seguridad. Éstos se desbloquearán luego de este tiempo para su uso.
- Las butacas seleccionadas durante una compra que no se lleguen a realizar exitosamente, quedarán bloqueadas. Se recomienda elegir otras butacas, pues al tratarse de venta en línea podrán ser seleccionadas por otros clientes.
- Las entradas con descuentos de Socio Cineplanet no aplican para las películas en semana de estreno que cuenten con restricción por parte de su casa distribuidora. No válido para salas 3D, salas Prime, salas Xtreme ni feriados.

- Los precios de las entradas que sean compradas a través la página web de Cineplanet www.cineplanet.com.pe y el aplicativo móvil incluyen un monto por concepto de comisión de uso de canales online, el cual es oportunamente informado al seleccionar las entradas a adquirir, antes de finalizar el proceso de compra.
- Cineplanet se reserva el derecho de verificar que las personas que utilicen las entradas de cine que fueron adquiridas a través del Sitio Web o App cumplan con las condiciones de las mismas. En este sentido, si Cineplanet comprobara presunto fraude o ilícitos podrá prohibir el ingreso a la función y se reserva el derecho de iniciar acciones correspondientes.
- Asimismo, en el supuesto de que Cineplanet constate que las personas que utilizarán las entradas que el Usuario adquirió a través del Sitio Web o App, son menores de edad y/o que no tienen la edad correspondiente a la calificación de la película que se exhibirá, Cineplanet podrá impedir el ingreso de los mismos a la función.
- Aquellos Usuarios que deseen adquirir entradas y/o productos de dulcería por el Sitio Web, APP o Boletería Express, y, asimismo, acceder a las promociones vigentes de Cineplanet, deberán cumplir con los términos y condiciones de las promociones que se detallen en el Sitio Web, APP o Boletería Express.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CANJES ONLINE

- El canje de Boletos Corporativos se puede realizar a través de la página web de Cineplanet www.cineplanet.com.pe, aplicativo móvil o módulos de exploración. Para realizar al canje debe ir a la sección Entradas y en la sección "Canjea tus códigos" deberás ingresar los 16 dígitos de tu Boleto Corporativo.
- Tener en cuenta que los Boletos Corporativos, no tienen opción de cambios ni devoluciones debido al errores de fecha, película, o sede (error de usuario). Por favor verifica tu compra antes de hacer uso de tu código corporativo. ¡Gracias!
- Recuerda que existen 2 tipos de Boletos Corporativos:
 - **Totales:** Aquellos que solo debes canjear y no pagar ningún monto adicional.
 - **Parciales:** Aquellos que sí requieren un pago.
- El canje es válido para Boletos Corporativos totales (donde el cliente no debe realizar ningún tipo de pago) y parciales (dónde se paga un monto).
- No es posible canjear simultáneamente Boletos Corporativos totales y parciales. Ambos tipos no se pueden mezclar en una misma transacción.
- Máximo se podrán canjear 10 boletos corporativos por transacción.
- El canje vía web inhabilita la opción de canje físico del Boleto Corporativo en boletería.
- Los códigos canjeados de cada Boleto Corporativo son de única emisión, una vez canjeados inhabilita la opción de canje en cualquier cine de la cadena.
- Para los Boletos Corporativos no aplican descuentos o promociones de ningún tipo.
- Si bien no debes hacer la cola de boletería, el canje de entradas Corporativas no te excluye de hacer la cola para el ingreso a la sala.
- Los boletos corporativos de dulcería que requieran canje presencial en el cine, recuerda dirigirte primero a la zona de cajas para el canje del boleto y luego acercarte al área de despacho de productos.

- El canje de Boletos Corporativos no es válido para funciones en preventa, semana de estreno o con restricción del distribuidor. Revisa las restricciones completas de tu Boleto Corporativo al reverso del mismo o en los detalles de tu compra.
- Los Boletos Corporativos no acumulan puntos Planet Premium.
- Esta funcionalidad podría ser retirada sin previo aviso.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

- Cineplanet podría realizar la devolución de la compra únicamente para casos de doble cobro o ausencia de confirmación de compra. Para el segundo caso, se deberá verificar que la confirmación de compra y reservación de las entradas no haya sido procesada en los sistemas del cine, pero que sí ha habido un cobro procesado en su tarjeta, recuerda que debes conservar tu comprobante donde se vea reflejada tu compra hasta finalizada tu función.
- Se devolverá el valor completo de la compra a través del método de pago utilizado vía online. Ninguna compra realizada por el Sitio Web podrá ser reembolsada en la boletería del cine.
- La respuesta a la solicitud de devolución se estará contestando en un plazo máximo de 15 días hábiles desde el momento en que recibamos el mail con la información de su caso. **Tener en cuenta que la devolución la vera reflejada de acuerdo al plazo establecido por su entidad bancaria.**
- Recuerda que no se realizaran devoluciones o reintegro de dinero por entradas compradas por anticipado (preventa) cuando sea responsabilidad del cliente.
- Ninguna compra realizada por web y App será reembolsada en los cines.
- Las solicitudes de reembolso por compras de manera presencial serán solicitadas en los cines donde se realizó la compra, los cuales serán previamente evaluados si están dentro de los casos incluidas en esta nuestra política de devolución.

Procedimiento: Para solicitar un reembolso, deberás completar el Formulario de Devolución de Compra en Línea (habilitado en la sección Contáctanos del Sitio Web). Ten en cuenta que este formulario podrá ser procesado siempre y cuando sea uno de los dos casos antes mencionados (doble cobro o ausencia de confirmación de compra). Dentro del formulario deberás explicar el motivo del reembolso. Una vez que nosotros recibamos el formulario, realizaremos un proceso de validación para determinar si el reembolso se encuentra bajo las condiciones de nuestra Política de Reembolsos. Cineplanet se comunicará por correo electrónico para dar respuesta a la solicitud de reembolso. Toda solicitud de reembolso es procesada de lunes a viernes dentro de horarios de oficina: de 9am a 6pm, no incluye domingo ni feriados. La solicitud se estará contestando en un plazo máximo de 15 días hábiles desde el momento en que recibamos el mail con la información de su caso. Tener en cuenta que la devolución la vera reflejada de acuerdo al plazo establecido por su entidad bancaria.