**Cenário negativo:**

Quando João entrou no site para escolher o filme e registrou o cartão de crédito como forma de pagamento, apareceu um aviso na tela onde dizia que a bandeira do seu cartão não fazia parte da rede de convênios do site. O cartão de Jaqueline, sua esposa, também é da mesma bandeira do seu. Restou utilizar o cartão de seu filho mais velho, Leandro, que por sua vez tinha acabado de receber seu primeiro cartão de crédito sem taxas e com bandeira diferente dos demais cartões.

Nota-se que após a decisão de compra, que não foram comprados todos ingressos na mesma compra, pois o site limitava a compra de até 3 ingressos por vez. Então João teve que realizar uma nova compra para que todos pudessem assistir juntos o mesmo filme.

Ao chegar para assistir o filme, João descobre que a compra foi realizada para o cinema de outra cidade, e ao tentar alterar os ingressos para a cidade onde ele reside, tem a resposta que não é possível fazer a alteração presencial, apenas online já que ele realizou a compra online. João abre o site pelo celular e solicita a alteração para a cidade em que reside, até aparecer a mensagem “*Não há poltronas disponíveis para a sessão. Por favor, escolha outra sessão*”. Neste momento João desiste de assistir ao filme e comunica à todos que por diversos insucessos, decidiu por não assistir mais e solicitou o reembolso pelo site.

**Cenário positivo:**

João ao se registrar no site para adquirir ingressos para toda a família, consegue se cadastrar tranquilamente e também escolher a sessão do filme que deseja sem nenhum tipo de complicação. Até mesmo a bandeira do seu cartão de crédito que costuma ser um gargalo na hora de finalizar certos tipo de transações, dessa vez não foi impasse, pois o site conta com uma parceria onde é aceito quase todos os tipos de bandeira de cartão de crédito. A escolha de compra online foi devido a João morar em uma cidade grande, capital, então o seu tempo é muito escasso pois o trânsito é muito intenso e se perderia muito tempo para se deslocar até o cinema além de pagar o estacionamento fracionado para apenas adquirir os ingressos desejados.

Após perceber que sua filha não tem a idade mínima da classificação indicativa, João decidiu apenas mudar o filme e solicitou a troca pelo site, onde foi feita instantaneamente pelo site e o e-mail de confirmação de alteração chegou em segundos na caixa de e-mail pessoal de João e assim, foram ao cinema e sempre problemas maiores, conseguiram todos assistir ao filme.