TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE COMPRA DE BOLETOS Y ALIMENTOS CINETICKET®

1. INFORMACIÓN GENERAL

Servicio de compra de boletos y alimentos Cineticket®, es un servicio de la empresa Exhibidora Mexicana Cinépolis S.A. de C.V. (en lo sucesivo "Cinépolis") que le permite realizar compras de boletos de cine y alimentos disponibles y válidos para los conjuntos Cinépolis® y Cinépolis VIP® de la República Mexicana y/o cualquier otro producto que de tiempo en tiempo participe a través de los siguientes medios:

i) Sitio web www.cinepolis.com
ii) Aplicaciones oficiales ("Apps") de Cinépolis para dispositivos móviles Android y/o iOS,
iii) Taquillas automáticas y dispositivos ubicados en cines para compra de productos y servicios ("Kioscos")
iv) Vía telefónica en el número 5521226060
v) Punto de venta en el cine
vi) Cualquier otro medio o canal de compra participante en este servicio que de tiempo en tiempo se integre.

Los medios mencionados anteriormente, ya sea de forma individual o conjunto, serán denominados como las "Plataformas de Cineticket", mientras que el servicio de compra de boletos, productos y alimentos a través de dichas plataformas será denominado como el "Servicio".

Los presentes términos (en lo sucesivo los "Términos y Condiciones") regulan la relación entre el cliente, en lo sucesivo el "Usuario" y Cinépolis, en relación a la compraventa de productos y servicios, por lo cual, al hacer el primero uso de este Servicio, el Usuario entiende, está conforme y acepta expresa e irrevocablemente los mismos, así como las modificaciones o adiciones que sean aplicables y se encuentren vigentes al momento de utilizar los servicios que las Plataformas de Cineticket ofrecen.

Cinépolis, tiene su domicilio en Avenida Cumbre de Naciones número 1200, Fraccionamiento Tres Marías, en la Ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, C.P. 58254.

Cinépolis se reserva el derecho de cambiar, modificar o remover total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, sin previo aviso, bastando el que se sustituyan o actualicen en las Plataformas de Cineticket para que surta todos sus efectos. Es responsabilidad del Usuario verificar y consultar constantemente los Términos y Condiciones a efecto de conocer dichos cambios o modificaciones, para lo cual, los mismos estarán disponibles en las Plataformas de Cineticket. El Usuario entiende y acepta que los Términos y Condiciones que estén publicados o disponibles en las Plataformas de Cineticket serán los que subsistan.

Los productos y servicios que se ofrecen a través de las Plataformas de Cineticket® están disponibles para su entrega en los conjuntos conocidos bajo las marcas Cinépolis® y Cinépolis VIP®.

El Servicio en las Plataformas de Cineticket digitales únicamente está disponible para personas mayores de edad (18 años o más). Es responsabilidad exclusiva de los padres o tutores imponer las restricciones o medidas de acceso a los menores de edad a su cargo, respecto del uso del Servicio a través de las Plataformas de Cineticket y, en su, caso, estar conformes y aceptar los Términos y Condiciones, por sí, o en representación del menor de edad.

El Servicio está disponible en la República Mexicana.

El uso del Servicio en las Plataformas de Cineticket digitales requiere o podrá requerir acceso a internet, dispositivos con determinado software y en algunos casos, descarga de aplicaciones y actualizaciones periódicas.

2. REGISTRO.

Para realizar cualquier compra a través de las Plataformas de Cineticket digitales, el Usuario deberá seguir las instrucciones que allí se indican, así como brindar la información requerida de forma completa, veraz y precisa.

El Usuario es responsable del uso de las Plataformas de Cineticket digitales, incluyendo el no autorizar a terceros, por lo cual, pedimos sea cuidadoso en proteger la seguridad de sus datos e información personal.

Le recomendamos asegurarse de cerrar correctamente su sesión al concluir cada compra en las Plataformas de Cineticket digitales, a fin de evitar el mal uso por parte de terceros no autorizados, pues en dicho caso, Cinépolis no tendrá responsabilidad.

Cinépolis se reserva el derecho exclusivo de prestar los Servicios, de acuerdo con sus políticas internas y Términos y Condiciones. Asimismo, Cinépolis se deslinda de cualquier responsabilidad por el mal uso, acceso no autorizado, o alteración de dichos Servicios por parte de terceros no autorizados.

El Usuario asume plena responsabilidad por cualquier uso indebido o violación de las condiciones de uso de los Términos y Condiciones o de los Servicios prestados por Cinépolis.

3. TIPOS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.

El Servicio a través de las Plataformas de Cineticket ofrece diferentes opciones de productos y/o servicios, los cuales, entre otros, se encuentran: boletos de cine para las diferentes salas y formatos, productos, alimentos y bebidas.

El Usuario acepta que Cinépolis se reserva el derecho de modificar o retirar los Servicios ofrecidos en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo.

3.1 Compra de boletos a través de las Plataformas Cineticket®:

Este Servicio consiste en la compra de boletos para acceder a los cines Cinépolis® y Cinépolis VIP®, según corresponda, y dependiendo de la Plataforma Cineticket utilizada, el sistema le podrá solicitar el seleccionar e ingresar cierta información, la cual podrá variar dependiendo de la plataforma elegida, que de manera enunciativa podrá ser: la ciudad donde desea realizar la compra, el conjunto Cinépolis® y/o Cinépolis VIP®, la película, día, función, horario, asiento, el tipo de boleto, formato, sala y número de boletos a adquirir.

Posteriormente el Usuario deberá ingresar los datos personales requeridos. El tratamiento de los Datos Personales se realizará conforme al Aviso de Privacidad de Cinépolis® el cual, se encuentra publicado y consultable en https://static.cinepolis.com/documentos/aviso-de-privacidad-cinepolis.pdf

Dentro de las aplicaciones oficiales de Cinépolis® para dispositivos móviles Android y/o iOS, así como en el sitio web www.cinepolis.com, se solicitará autorización para activar la localización geográfica, con objeto de ofrecerle una mejor experiencia de servicio con respecto a las opciones de cines, alimentos y promociones más cercanas a su ubicación. El Usuario podrá también recibir promociones u ofertas de servicios y productos, las cuales podrá redimir de acuerdo con la vigencia y términos y condiciones aplicables al tipo de promoción u oferta publicada dentro de las aplicaciones oficiales de Cinépolis o a través de los canales de comunicación oficiales de Cinépolis.

Al hacer uso de este Servicio a través de las Plataformas Cineticket, el Usuario tendrá las opciones de compra de boletos, los cuales estará sujetos a la disponibilidad de acuerdo con la demanda existente al momento.

Los canales de venta existentes son los siguientes: i) Sitio web www.cinepolis.com; ii) Apps; iii) Kioscos; iv) Punto de venta en el cine y vía telefónica en el número 55-2122- 60-60. El único de estos canales a través de cual se podrán hacer además reservaciones, será a través de la vía telefónica antes referida. Todos estos canales de venta podrán estar disponibles o no de tiempo en tiempo y variar su disponibilidad sin previo aviso.

Reservación de boletos: Tratándose de la reservación vía telefónica, el Usuario deberá seleccionar la opción “reservar”. El sistema le proporcionará un número de folio el cual deberá presentar y/o mostrar en la taquilla del cine seleccionado, para proceder a comprar el o los boletos. En estos casos es necesario llegar con al menos 35 minutos de anticipación a la función, ya que en caso de no celebrarse la compra respectiva, la reservación se liberará 30 minutos antes del inicio de la función, quedando Cinépolis® libere de toda responsabilidad.

Compra de boletos: Al momento de realizar la compra, el Usuario deberá elegir la información siguiente: la ciudad donde desea realizar la compra; el conjunto Cinépolis y/o Cinépolis VIP; la película; función; día; horario; asiento; así como el tipo y número de boletos a adquirir. Asimismo, tendrá disponible como forma de pago los siguientes medios: tarjeta de débito/crédito (Visa, Mastercard, Visa Checkout, American Express, Paypal, Cinecash®, tarjeta Club Cinépolis y/o cualquier otra que de tiempo en tiempo esté disponible), además del pago en efectivo (según aplique en las

Plataformas de Cineticket). Una vez realizado el proceso y aceptación de la compra de los boletos, no habrá cambios, cancelaciones, ni devoluciones de ningún tipo. El plazo límite para recoger los boletos es previo al término de la función (inicio de los créditos al final de la película).

En algunas Plataformas Cineticket, podrá estar disponible el servicio de preventa de boletos de las premieres de las películas y/o programación especial (entiéndase por "preventa", el período anterior al estreno de la película). En tal caso, el precio del boleto podrá ser mayor al precio en el periodo ordinario de exhibición de la película (entiéndase por "ordinario" al período posterior al estreno de la película). En período de preventa no participan precios preferenciales, promociones o descuentos, salvo los expresamente establecidos por Cinépolis.

Concluido el proceso de compra, se enviará una confirmación de compra a través del medio en donde se realizó la transacción de compra, que contendrá una imagen de la película, así como un código de barras y/o un código QR y/o un código de confirmación de compra, de acuerdo con la Plataforma de Cineticket correspondiente.

La confirmación de compra con el código de barras y/o QR será enviada vía correo electrónico a la dirección de correo que se indicó al efectuar la compra y podrá ser descargable en formato PDF (formato de texto, no editable, con datos completos de la compra: cine, función, película, asiento y tipo de boleto e incluye el código de barras/QR) y/o *Passbook* (formato especial de sistemas operativos iOS y Android: consiste en un código QR), y tal envío de confirmación no tiene costo.

Una vez adquiridos los boletos vía las Plataformas Cineticket y efectivamente pagado el costo, para que el Usuario pueda redimirlos, deberá acudir a la arquilla del cine donde hizo la compra (área de acceso previa a la sala de cine, donde el Usuario entrega los boletos y se permite el acceso a la función seleccionada). Ahí deberá presentar impreso y/o mostrar el código de barras y/o QR generado en la confirmación de la compra. El personal del cine procederá a escanear el código para validarlo y proporcionar al Usuario el acceso a la sala para que disfrute la función.

Una vez escaneado en el cine el código de barras/QR contenido en la confirmación de compra este quedará liberado, por lo que ya no podrá volver a escanearse, quedando redimido el boleto.

En ciertos casos por razones de seguridad, así como para verificar la edad del Usuario de acuerdo con la clasificación de la película, se podrá requerir al Usuario presentar además una identificación oficial vigente y la tarjeta de crédito/débito, sistemas de pago PayPal, tarjeta Cinecash® y/o tarjeta Club Cinépolis®, con la que se hizo la compra.

El plazo límite para recoger los boletos será hasta antes del término de la función.

3.1.2. Condiciones generales de boletos de cine.

Los boletos de cine están sujetos a las siguientes restricciones:

- Validos únicamente para la función y la fecha indicada en el boleto.

- No habrá permanencia voluntaria.
- Prohibida su reventa.
- Algunos formatos o salas están sujetos a condiciones y restricciones para su uso, los cuales se podrán consultar en este documento o en el cine y/o el sitio web correspondiente.
- El ingreso a nuestras salas y la prestación de los servicios de exhibición de películas no se encuentra condicionado a la compra de alimentos y bebidas ofrecidos por Cinépolis. No obstante lo anterior, se prohíbe el ingreso y consumo de alimentos y bebidas que no hayan sido adquiridos en los puntos de venta o canales digitales de Cinépolis.
- Asientos para personas con discapacidad física:
  En Cinépolis valoramos la diversidad y respetamos los derechos humanos de todos nuestros Usuarios. En aquellos casos en que el Usuario seleccione por error un asiento que está destinado para una persona con discapacidad física en alguna de nuestras salas de exhibición cinematográfica, el personal de Cinépolis lo reubicará en otro asiento que se encuentre libre en el horario elegido o en caso de no contar con lugares disponibles en el horario de la función seleccionada, podrá ser ubicado en otro horario o función disponible. Los asientos adyacentes se encuentran destinados para un acompañante. Bajo estas circunstancias, el boleto adquirido no es reembolsable.
- Cargo por compra o reserva de boletos por uso de medios electrónicos:
  Al realizar la compra de cada boleto de entrada a los conjuntos cinematográficos operados por Cinépolis mediante el sitio web www.cinepolis.com y la Apps de Cinépolis, se aplicará un cargo por servicio de $6.00 (seis pesos 00/100 M.N.), adicional al valor nominal del boleto de entrada, el cual se verá reflejado en el precio final de compra. Dicho pago por servicio se realizará por cada boleto de entrada adquirido en dichos medios digitales y en cualquier otro medio digital que de tiempo en tiempo se utilice para la venta de boletos.
  La elección del sitio web www.cinepolis.com y la Apps de Cinépolis para la adquisición de boletos de entrada es optativo para el Usuario, por lo que el Usuario podrá elegir cualquier otro canal de venta de su preferencia.
  El uso de las taquillas tradicionales y kioscos para la venta de boletos no genera el mencionado cargo por los Servicio. No obstante lo anterior, el cargo por servicio digital antes descrito aplicará igualmente en la reserva de boletos, mismo que deberá cubrirse al momento de realizar el pago directamente en la taquilla del conjunto Cinépolis® y/o Cinépolis VIP® que el Usuario haya seleccionado.
  El cargo por compra o reserva de boletos de entrada a los conjuntos cinematográficos por Cinépolis a través del sitio web www.cinepolis.com y la Apps de Cinépolis es un servicio proporcionado directamente por la sociedad BowEight Technologies LLC, en consecuencia, no es un servicio prestado por Cinépolis y cualquier situación relacionado o resultado de este cargo, deberá atenderse con la sociedad BowEight Technologies LLC.
  En caso de que el Usuario requiera factura por dicho servicio digital, le pedimos tomar en cuenta las indicaciones y consideraciones señaladas en el apartado 5 (Facturación) de estos Términos y Condiciones.
- Funciones en formato 3D:
  Estas simulan el efecto de percibir objetos/imágenes tridimensionales reales en la pantalla del cine, a través del necesario uso de lentes especiales que permiten ver mejor las imágenes y decodificarlas. En la compra de un boleto en este formato se acepta la renta de los lentes sin

excepción, toda vez que son necesarios para disfrutar de los beneficios de este formato, independientemente de si son o no utilizados por el cliente. Los lentes serán entregados al ingresar a la sala previo al inicio de la función de cine y obligatoriamente deberán ser devueltos al término de la función, en las mismas condiciones que le fueron entregados.

- Funciones en formato 4Dx:
  En funciones 4Dx, la sala está diseñada para la exhibición de películas con una experiencia que incluye movimientos y vibraciones repentinas en las sillas, efectos de viento, esencias, luces y otros efectos especiales, por lo cual: a) No es recomendable para: mujeres embarazadas; personas con problemas cardíacos; personas con problemas físicos que puedan agravarse ante los efectos antes descritos; b) No entrar con bandejas a la sala; c) No poner sobre la butaca el dispositivo para subir la altura de nuestros Usuarios pequeños y ayudarlos a sentarse en una posición de seguridad dentro del asiento; d) El asiento no debe ser ocupado por más de una persona; e) No está permitido emplear el espacio de las unifilas rojas como pasillo.
  Para garantizar su seguridad, nos reservamos el derecho de admisión a: niños menores a siete años sin acompañante y a todas las personas por debajo de un metro de estatura.
- Funciones Sala Junior Cinépolis®:
  Este servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones, reglas de uso, acceso y prohibiciones establecidas en la sala de cine y en el sitio http://www.cinepolis.com/sala-junior/
- Seguro de vida:
  Pensando en el bienestar de nuestros clientes y sus familias, Cinépolis otorga gratuitamente a nuestros clientes un seguro de vida, para cuya contratación el Usuario otorga expresamente su consentimiento al adquirir su boleto de entrada a cualquiera de nuestras funciones. Dicho seguro tendrá la cobertura por fallecimiento ocurrida por cualquier causa dentro de las instalaciones de nuestros cines, el día de la función para la cual el Usuario haya comprado su boleto. El seguro se pagará a los beneficiarios del Usuario que correspondan conforme a la legislación aplicable. Este seguro está contratado con Seguros Inbursa S. A. de C. V. y puede consultar su Aviso de Privacidad en www.inbursa.com

3.2. Compra de alimentos a través de las Plataformas Cineticket®

Este servicio consiste en la compra de alimentos en el cine, y dependerá de que la Plataforma Cineticket cuente con este servicio. En los casos en que se cuente con este servicio, el sistema le solicitará seleccionar e ingresar cierta información, que le podrá requerir, entre otros: seleccionar la ciudad donde se realiza la compra; el conjunto de cine Cinépolis® o Cinépolis VIP® donde recibirá los alimentos adquiridos, el o los productos, especificando tamaño, características, ingredientes extras y número de productos a adquirir.

Tendrá disponible como forma de pago los siguientes medios: tarjeta de débito/crédito (Visa, Mastercard, American Express, Paypal, Cinecash® Visa Checkout) y/o efectivo si así está disponible en la Plataformas de Cineticket, una vez realizado el proceso y aceptación de la compra de los alimentos no habrá cambios, cancelaciones, ni devoluciones de ningún tipo.

El Usuario será el responsable de la selección de productos en su orden y posterior compra de alimentos. En el apartado de “comentarios” en su orden de compra se podrá incluir algún ingrediente extra o cambio en particular (cuyo cargo correspondiente y se deberá cubrir al momento de la entrega de su orden).

En el caso de compras realizadas en los complejos Cinépolis VIP, el sistema le solicitará al Usuario que indique la función de cine y horario, para poder hacer la entrega de la orden de alimentos que adquirió, estos datos serán necesarios e indispensables.

Tratándose de la compra de alimentos en funciones Cinépolis VIP® a través de aplicaciones oficiales de Cinépolis para dispositivos móviles Android y/o iOS, si la compra se realizó de manera previa al inicio de la función, se estima que recibirá la orden de los alimentos en aproximadamente 20 (veinte) minutos contados a partir del inicio de la función (el inicio de la función será la hora indicada en el boleto y/o anunciada en cartelera) en el asiento correspondiente indicado en su compra, de lo contrario, el plazo estimado para la entrega empezará a correr a partir de la hora en que realizó su pedido. El plazo estimado de entrega de aproximadamente 20 (veinte) minutos podrá variar y no deberá considerarse como una oferta, garantía, promesa u obligación. Además, es necesario considerar que algunos productos no pueden ser entregados dentro de ese plazo, ya sea porque requiere mayor plazo de elaboración (alimentos y bebidas preparados en el momento para no mermar sus cualidades y consistencia). En caso de haber ordenado además algún ingrediente extra o cambio en el apartado de “comentarios” se realizará el cargo y se deberá cubrir al momento de la entrega de su orden.

La selección del número de asiento para la entrega de su comanda es responsabilidad del Usuario, en caso de error Cinépolis no se hará responsable.

Tratándose de la compra de alimentos para los cines Cinépolis®, el Usuario deberá escanear su código QR en los lectores de check-in ubicados en el cine donde eligió la compra, para que la orden se envíe a preparar y la entrega será en el punto de venta.

En el caso de compra de alimentos en dispositivos ubicados en cines Kioscos, se deberá indicar si envía la comanda a preparar inmediatamente o después, si la opción es “después”, tendrá que escanear su código QR en los lectores de check-in, cuando quiera que se mande la comanda a cocina.

Al confirmar la compra, se enviará a través del medio donde se realizó dicha transacción de compra una imagen que podrá contener un código de barras y/o un código QR y/o un código de confirmación de compra, el cual también se podrá recibir a través de correo electrónico a la dirección que proporcionó el Usuario al realizar la compra.

La confirmación de compra con el código de barras y/o QR será enviada vía correo electrónico y podrá ser descargable en formato PDF (formato de texto, no editable, con datos completos de la compra: producto, características, especificaciones e incluye el código de barras/QR) y/o Passbook (formato especial de sistemas operativos iOS Android: consiste en un código QR), y tal envío de confirmación no tiene costo.

Una vez adquiridos los alimentos por las Plataformas Cineticket que lo permitan, y efectivamente pagado el costo con las tarjetas bancarias participantes, para que el Usuario pueda redimirlos, deberá acudir al área de alimentos del cine donde hizo la compra, en dicho lugar deberá presentar impreso y/o mostrar la confirmación de compra (el código de barras y/o QR, código de confirmación de la compra) por algún dispositivo inteligente que lo permita, posteriormente el personal del cine procederá a escanear el código para validarlo y proporcionar al Usuario el producto/alimento adquirido, con excepción de las compra hechas en los conjuntos Cinépolis VIP® mediante aplicaciones oficiales de Cinépolis para dispositivos móviles Android y/o iOS, el proceso de entrega es el especificado en párrafos anteriores.

Es importante considerar que existen Plataformas de Cineticket que no tienen disponible el servicio de compra de alimentos.

Los productos disponibles a través de estos servicios serán los que se muestren en las Plataformas de Cineticket participantes. Cinépolis se reserva el derecho de modificar o retirar los productos en cualquier tiempo.

Este servicio solo está disponible para ciertos conjuntos Cinépolis® y/o Cinépolis VIP® y también está limitada la variedad de productos participantes, por lo que le pedimos a Usted que confirme previamente si se encuentran disponibles en el conjunto Cinépolis® y/o Cinépolis VIP® que desea visitar.

El código de compra de alimentos solo será válido para el día en el que fue adquirido y para el producto indicado.

3.2.1. Condiciones generales y restricciones en la compra de alimentos

- No se aceptarán códigos de compra de alimentos para un día diferente.
- La compra y entrega de alimentos debe realizarse el mismo día en que se efectuó.
- No hay cancelaciones o devoluciones exceptuando únicamente la no disponibilidad de la orden solicitada.
- No hay cambios en productos o ingredientes.
- Los productos se encuentran sujetos a disponibilidad o hasta agotar existencias. En caso de no haber productos en existencia al momento de la entrega, se entregará(n) un producto(s) similares, de igual costo.
- La entrega de la orden de compra será únicamente en el conjunto de cine seleccionado, el día de la compra.
- Cinépolis no se hace responsable por el deterioro de la calidad de los alimentos debido a retrasos en la hora de entrega imputable al Usuario.
- Los productos o ingredientes marcados como “extras” tienen un costo adicional.
- La venta de bebidas alcohólicas (aplica solo para conjuntos Cinépolis VIP®) está sujeta a las políticas de horario de cada cine y a los lineamientos que las autoridades determinen de tiempo en tiempo.

- La venta de bebidas alcohólicas se realizará solo a mayores de edad, pudiendo requerírsele mostrar su identificación oficial al momento de la entrega (aplica sólo para conjuntos Cinépolis VIP®), Cinépolis estará imposibilitado de entregar las bebidas alcohólicas a menores de edad y en tal caso no habrá devoluciones.
- A través de este medio de compra, no se aceptan promociones o descuentos, salvo las expresamente señaladas en sitios oficiales de Cinépolis.
- El precio total a pagar será el indicado en la transacción de compra, el cual incluye IVA y es en M.N.
- El Usuario acepta expresamente realizar el cargo al momento de efectuar la transacción de compra en las Plataformas Cinépolis.
- Para mejorar el tiempo en la entrega de la orden de alimentos algunos cines podrán implementar pruebas temporales, que estarán sujetas a condiciones y restricciones emitidas por Cinépolis.
- Si la compra fue realizada a través de sitio web www.cinepolis.com, Apps o Kioscos se podrá hacer uso de la fila de dulcería online si está disponible en cines (fila preferente exclusivamente para entrega de productos que amparan la compra realizada a través de los canales de venta mencionados), en esa fila no se podrán realizar nuevas órdenes de compra, para ello podrá acudir a las que no sean preferentes.

3.3. Consideraciones generales al realizar la compra de boletos y alimentos:

Este Servicio permite realizar compras de boletos con anticipación. Los días de anticipación pueden variar de acuerdo con cada conjunto Cinépolis®/ Cinépolis VIP®.

Los alimentos no podrán adquirirse con días de anticipación, podrán adquirirse con horas de anticipación, pero se entregarán el mismo día de la compra.

Previo a efectuar la confirmación de la compra, el Usuario deberá revisar la compra que realizará, ya que una vez confirmada no se podrán realizar modificaciones o cancelaciones.

El Usuario es responsable de la elección de los elementos de compra, en caso de haber algún error, Cinépolis® no será responsable

El Usuario será responsable de revisar los Términos y Condiciones de su compra, incluyendo la descripción y especificación de los productos o servicios adquiridos, plazo de entrega, condiciones o formas de pago, el monto total de la compra.

La compra a través de puntos de la tarjeta Club Cinépolis® estará disponible solo en algunas Plataformas de Cineticket y para ciertos productos y servicios participantes, de encontrarse disponible, la plataforma dará opción de realizar el pago por este medio, el Usuario deberá tomar en cuenta que para hacer uso de esta forma de pago será necesario contar con la cantidad total de puntos suficientes del monto de la compra, de lo contrario se podrá rechazar el pago.

La confirmación de la compra está sujeta a la autorización y aprobación de la entidad emisora de la tarjeta con la que efectuó el pago, en consecuencia, hasta en tanto sea emitida dicha autorización, Cinépolis® se reserva del derecho de procesar la compra correspondiente.

Los productos o servicios adquiridos se entregarán en el cine que selecciono el Usuario al momento de hacer la compra.

La compra estará limitada al número de productos o servicios que establezca la Plataforma Cineticket.

Cinépolis® no se hace responsable de extravíos, daños, robos, perdidas de comprobantes de compra de los productos y servicios adquiridos, quedando estos bajo la exclusiva responsabilidad del Usuario.

Algunos productos o servicios ofrecidos a través de alguna de las Plataformas Cineticket podrán no participar en promociones, descuentos, canje de cupones, que se encuentren vigentes, si no participan no se mostrará el beneficio en el sistema.

Todos los precios que se expendan a través de las Plataformas de Cineticket incluyen IVA y son en Moneda Nacional.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso.

Los precios de los boletos de cine podrán ser diferentes dependiendo el formato, sala, cine, días, función, horario, o cualquier otro elemento diferenciador.

El precio para premieres, festivales, estrenos, preventas, funciones especiales o contenido alternativo +Que cine Cinépolis, correspondiente a cada formato, será publicado y determinado por Cinépolis®.

En los días de descanso obligatorio establecidos en la Ley Federal del Trabajo, días festivos o feriados no aplicará el precio de miércoles y/o cualquier otra promoción o descuento que así lo especifique, en estos casos se aplicará el precio de adulto vigente más alto de la semana.

Los boletos, folios y cupones empresariales (para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá que son los adquiridos por personas físicas, empresas o instituciones a un precio especial y por un número determinado, los cuales podrá ofrecer a su personal o clientes para disfrutarlos en determinados conjuntos Cinépolis de la República Mexicana y bajo ciertas condiciones y restricciones), se sujetarán a los términos, condiciones y restricciones para su redención y/o canje que fueron proporcionadas a la persona que los adquirió con Cinépolis y/o a través de alguna empresa filial o subsidiaria, por lo que será obligación del adquirente hacerlas del conocimiento del cliente final, liberando a Cinépolis de cualquier responsabilidad sobre esta índole. Así también se aclara que algunas Plataformas de Cineticket podrán no estar disponibles para el canje de estos folios, boletos y cupones empresariales.

3.4. Los Precios Preferenciales Cinépolis

Cinépolis® en determinados cines podrá ofrecer precios preferenciales en boletos de entrada para determinados consumidores, tales como: estudiantes, niñas y niños (menores de 12 años de edad), personas adultas mayores (60 años de edad o más); consumidores que adquieran boletos bajo la modalidad de Precio Especial de Miércoles; y otras tarifas que en su caso determine Cinépolis (en adelante, los "Precios Preferenciales").

Los Precios Preferenciales constituyen un beneficio promocional sujeto a disponibilidad, cumplimiento de los requisitos aplicables y demás condiciones que más adelante se indican.
Cinépolis podrá modificar, suspender o cancelar estos beneficios por causas comerciales, operativas, legales o de negocio.

Cualquier modificación, suspensión o cancelación aplicará exclusivamente hacia futuras operaciones y no afectará compras válidamente realizadas con anterioridad.

La continuidad de estos beneficios no constituye una obligación permanente para Cinépolis ni genera derechos adquiridos respecto de promociones futuras.
Los Precios Preferenciales aplican exclusivamente en complejos Cinépolis y/o Cinépolis VIP participantes de la República Mexicana, según la categoría de precio preferencial.

El Precio Preferencial de Estudiantes: Aplica solo para cines Cinépolis sala tradicional función 2D y 3D y en Cinépolis VIP aplica solo en butaca tradicional función 2D y 3D. No aplica en formatos diferenciados (IMAX, 4DX, ScreenX, Cinépolis Junior, Cinépolis Pluus, Macro XE o cualquier otro no especificado.)

El Precio Preferencial para Niña, Niño y Adultos Mayores: Aplica para cines Cinépolis en formato 2D y 3D, sala tradicional, IMAX, 4DX, y Macro XE. No aplica en Cinépolis VIP, Cinépolis Junior, Cinépolis Pluus, Screen X o cualquier otro no especificado.

La disponibilidad y aplicación de estos beneficios podrá variar por complejo, por lo que el consumidor deberá consultar previamente su aplicabilidad en el cine de su preferencia a través de los puntos de venta o canales oficiales de Cinépolis.

Los precios de los boletos y los Precios Preferenciales pueden variar en función de diversos factores, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: el complejo del cine; la ubicación geográfica del cine; tipo o formato de sala; tipo de butaca; función; horario; día de la semana; disponibilidad; condiciones comerciales aplicables.

Los precios vigentes podrán consultarse en taquillas, kioscos, sitio web, aplicación móvil y demás canales oficiales de Cinépolis.

Los descuentos máximos aplicables serán los siguientes:
- Estudiantes: hasta un 25% de descuento.

- Niñas y niños menores de 12 años: hasta un 20% de descuento.
- Personas adultas mayores de 60 años: hasta un 20% de descuento.
- Precio Especial de miércoles: hasta un 20% de descuento.

Los porcentajes señalados representan descuentos máximos y podrán variar dependiendo del complejo, formato, sala, función, butaca, horario, día de la semana y demás condiciones aplicables.
Los descuentos aplicables a estudiantes, niñas y niños y personas adultas mayores estarán disponibles de jueves a martes. El Precio Especial de Miércoles únicamente será válido los miércoles.
Para hacer válidos los Precios Preferenciales, Cinépolis podrá solicitar identificación y/o documentación que acredite su calidad de estudiante, menor de edad, adulta mayor o el que corresponda. En caso de no acreditarse el cumplimiento de los requisitos correspondientes, no se podrá aplicar el beneficio.

Salvo que expresamente se indique una base distinta, los descuentos serán calculados respecto del precio general vigente para boleto de adulto más alto vigente durante la misma semana calendario (lunes a domingo) correspondiente al complejo, formato y sala.

Cuando se indique que un beneficio otorga un descuento de "hasta" determinado porcentaje, el porcentaje efectivo aplicable podrá ser menor dependiendo de las condiciones específicas de la función seleccionada.

Dado que los precios pueden variar según el complejo, ubicación, formato, sala, función, horario, día, disponibilidad y cualquier otro factor aplicable, el porcentaje efectivo de ahorro podrá variar respecto de una función específica y podrá diferir del porcentaje máximo anunciado.

El precio total a pagar incluirá el descuento aplicable.
En todo caso, el precio final será el exhibido al consumidor antes de concluir su proceso de compra en cualquiera de los canales oficiales de venta de Cinépolis.

Los Precios Preferenciales: no son acumulables con otras promociones, descuentos, beneficios, programas de lealtad, cupones o incentivos, salvo disposición expresa en contrario; están sujetos a disponibilidad; no son transferibles; no son canjeables por dinero en efectivo; aplican únicamente al boleto de entrada participante; no aplican en preventas, premieres, festivales, matinés, programación especial, renta de salas, días festivos o de descanso obligatorio, películas determinadas que no participen con este beneficio las cuales se podrán consultar en el cine, programación +Que cine Cinépolis (contenido alternativo).

4.- PROMOCIONES Y DESCUENTOS.

Cinépolis podrá emitir promociones y/o descuentos, las cuales se sujetarán a las, bases, términos, condiciones y restricciones que en ellas se indiquen.

5. FACTURACIÓN.

En caso de que el Usuario requiera una factura por la compra de boletos, alimentos u otros productos y servicios a través de este Servicio, la misma será emitida en el establecimiento o vía electrónica en la página web www.cinepolis.com, siendo necesario contar con el ticket o el comprobante de compra, así como ingresar los datos necesarios requeridos para la emisión de la factura.

El Usuario debe considerar que los datos necesarios para la generación de la factura son los que señale la legislación aplicable, incluyendo la fecha en la que se realizó la compra, el número de transacción, el número de cine y el monto de la compra (en Moneda Nacional y con IVA incluido).

En caso de que el Usuario requiriera una factura por el cargo por servicio de compra o reserva de boletos por uso de medios electrónicos y digitales cuyo servicio es proporcionado por la sociedad BowEight Technologies LLC, según se detalló en la sección 3 de estos Términos y Condiciones, la misma podrá será emitida en el establecimiento o solicitarse al correo electrónico facturacion@b8technologies.com, siendo necesario contar con el comprobante de compra, así como ingresar y/o proporcionar los datos necesarios requeridos para la emisión de la factura.

El Usuario contará con un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales para facturar contados a partir de la fecha de compra, siempre y cuando corresponda al año en curso. Asimismo, la fecha de la factura corresponderá a la fecha de su generación y la fecha del ticket o comprobante de compra solo se indicará como información adicional, las demás disposiciones que rigen la facturación se especificarán en la página web www.cinepolis.com o, tratándose del cargo por servicio digital proporcionado por la sociedad BowEight Technologies LLC, se le especificarán en el medio a través del cual solicite la factura.

6. COMPORTAMIENTO, CUIDADO DE LAS INSTACIONES DEL CINE Y RESPONSABILIDAD EN CASO DE USO INDEBIDO.

En los complejos de cine, el Usuario deberá conducirse en todo momento con respeto, civilidad procurando una convivencia adecuada dentro de las instalaciones del cine, se deberá abstener de realizar actos que alteren el orden, afecten la seguridad, tranquilidad o comodidad de otros clientes, invitados, proveedores o colaboradores del cine, así como cualquier conducta que implique amenazas, agresiones, acoso, discriminación, daños a la integridad de terceros, o cualquier otra conducta contraria a la sana convivencia.

El acceso y permanencia en los complejos de los cines de Cinépolis al disfrutar de la función implica la aceptación y obligación de conservarlos, utilizarlos conforme a su naturaleza, finalidad y a las reglas y políticas aplicables.
El Usuarios se obliga a hacer un uso correcto, adecuado, responsable y diligente de las instalaciones, mobiliario, pantallas, equipos, salas de exhibición, butacas, sanitarios, lobbies, áreas comunes y demás bienes del cine, absteniéndose de realizar cualquier acto o hecho que pueda ocasionar daños, deterioro, destrucción, alteración o menoscabo a los mismos, más allá del desgaste derivado de su uso normal. En caso de que, por alguna acción u omisión imputable al Usuario o a las personas que lo acompañen, se ocasionen daños a las instalaciones o bienes del cine, el cliente será totalmente responsable de cubrir los costos de las reparaciones, reposición o restitución correspondiente,

incluyendo, en su caso, los gastos razonables y debidamente acreditados que se deriven de dichos daños. Lo anterior sin perjuicio del derecho de Cinépolis de ejercer las acciones legales que considere convenientes para la seguridad de los empleados y clientes, así como para la protección de sus bienes, patrimonio y la reparación de los daños y perjuicios ocasionados.

7. CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Usuario se compromete a respetar todos los procesos y procedimientos establecidos en materia de ciberseguridad y seguridad de la información relacionados con las Plataformas de Cineticket. El Usuario entiende y reconoce que el cumplimiento de estos procesos es fundamental para la correcta prestación de los Servicios, y que cualquier incumplimiento a los mismos podría afectar su disponibilidad.

El Usuario se obliga a realizar todos los pagos correspondientes a los Servicios únicamente a través de medios de pago legítimos y autorizados. En caso de que Cinépolis detecte, tenga evidencia o existan indicios de que el Usuario haya utilizado o esté utilizando medios de pago que violen alguna de las siguientes condiciones: (i) alguna norma legal vigente, (ii) las políticas internas de Cinépolis, (iii) los Términos y Condiciones aplicables, o (iv) los procesos de ciberseguridad establecidos por Cinépolis, el Usuario acepta que Cinépolis se reserva el derecho de suspender o cancelar su cuenta, o bien no prestar el Servicio solicitado sin asumir responsabilidad alguna por dicha suspensión, cancelación o negativa, además de ejercer las acciones legales que procedan en su contra, incluyendo el dar aviso a la policía cibernética sobre los posibles delitos en materia de ciberseguridad.

8. ANTILAVADO

El Usuario se compromete a cumplir plenamente con todas las leyes, reglamentos y normas internacionales aplicables en materia de prevención del blanqueo de capitales o Antilavado (AML), incluyendo, la normatividad vigente y aplicable en México.

9. CUMPLIMIENTO

El Usuario se compromete a cumplir con la Política Global de Integridad de Cinépolis.

10. AVISO DE PRIVACIDAD

El Servicio está sujeto a la Política de Privacidad y/o al Aviso de Privacidad que se encuentran en la página de internet www.cinepolis.com

El uso del Servicio representa su consentimiento expreso e irrevocable a lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de Cinépolis, por consiguiente, el Usuario deberá leer cuidadosamente el Aviso de Privacidad antes de hacer uso del Servicio y/o acceder al contenido.

11. USO DE CONTENIDO

El Usuario acepta que el uso incorrecto de las Plataformas de Cineticket y/o el Servicio y/o el incumplimiento de los Términos y Condiciones puede constituir una violación de los derechos de autor, así como de propiedad intelectual e industrial de los mismos.

Cinépolis se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones, el Servicio y las Plataformas de Cineticket® en cualquier momento. El Usuario se obliga expresa e irrevocablemente a no violar, eludir, realizar ingeniería inversa, decodificar, desmontar o, de cualquier modo, alterar con tecnología la seguridad de las Plataformas de Cineticket y sus contenidos.

Además de aquellas reglas y restricciones establecidas en los presentes términos y condiciones, se establecen las siguientes:

(i) El Usuario estará autorizado a utilizar este Servicio y las Plataformas de Cineticket única y exclusivamente para uso personal y queda expresamente prohibida su utilización para fines comerciales, con fines de lucro, directo o indirecto, o inclusive sin fines de lucro, incluyendo sin limitación: reproducirlo, comunicarlo, publicarlo, trasladarlo, sincronizarlo y/o fijarlo.

(ii) Las restricciones antes mencionadas también incluyen, entre otros, textos, gráficos, configuraciones, interfaces, logotipos, fotografías, etc. También se prohíbe crear obras derivadas o materiales que provengan o se basen en cualquier forma de las Plataformas de Cineticket y del Servicio.

12. CONTENIDO

Cualquier uso, incluyendo los publicitarios, republicación, exhibición, ejecución o comercialización del contenido de las Plataformas de Cineticket y del Servicio, las marcas o avisos comerciales, redes sociales, red de cómputo o página de Internet se encuentra estrictamente prohibido sin el previo consentimiento por escrito de Cinépolis. Determinados contenidos, productos y servicios proporcionados por Cinépolis, pueden incluir materiales de terceros, tales como, enunciativamente: enlaces a los sitios web, promociones, datos, diseños, etc.

El Usuario acepta que no utilizará ningún material sin autorización previa y por escrito de Cinépolis, de manera que infrinja o viole los derechos de su titular.

Cinépolis (ni sus afiliadas, accionistas, directores o empleados) no se responsabiliza por daños o perjuicios derivados del acceso, uso o mala utilización del contenido de las Plataformas de Cineticket y del Servicio.

Cinépolis no asume responsabilidad alguna con los contenidos y servicios comerciales o de otra índole, aplicaciones o páginas web ajenas a Cinépolis que se puedan enlazar electrónicamente (link) directa o indirectamente a través del portal de www.cinepolis.com o que manejen información relacionada con el contenido del mismo.

Cinépolis no adquiere ninguna responsabilidad por causa de problemas técnicos que se pudieran producir en equipos informáticos que se utilicen durante la conexión a la red Internet, ya sea a través de las Plataformas de Cineticket o de otras páginas webs.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Usuario acepta que los productos, gráficos, diseños, marcas, dibujos, interfaces, clips de audio, clips de video, contenido editorial, guiones y software utilizados en el Servicio, contienen información y material confidencial que es propiedad exclusiva de Cinépolis y/o sus licenciantes y que se encuentra protegido por las leyes aplicables de propiedad intelectual e industrial.

El Usuario acepta que no utilizará esa información o material confidencial de ninguna forma excepto para utilizar el Servicio de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones.

Ninguna parte del Servicio o de las Plataformas de Cineticket puede reproducirse para fines comerciales o de lucro, de ningún modo o por ningún medio. El Usuario acepta expresa e irrevocablemente no modificar, distribuir o crear trabajos derivados basados en el Servicio y/o el contenido, de ninguna manera, ni explotará el Servicio de ninguna manera no autorizada.

Cinépolis también puede imponer límites al uso de determinado contenidos, aplicaciones o porciones del Servicio, en cualquier caso y sin previo aviso, ni responsabilidad alguna de su parte.

Las marcas Cinépolis®, Cineticket®, el logotipo y otras marcas comerciales, avisos comerciales, gráficos, dibujos y diseños, el programa, reservas de derechos al uso exclusivo utilizados en relación con el Servicio, así como el diseño de la página web, APP y otros elementos de derecho de autor, son propiedad exclusiva de Cinemas de la República, S.A. de C.V., y/o de su respectiva titular en la República Mexicana.

Otras marcas comerciales, marcas de servicios, gráficos y logos utilizados en relación con el Servicio y/o las Plataformas de Cineticket y sus contenidos, pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños o titulares. El Servicio no implica en forma alguna, cesión al Usuario de derecho o licencia con respecto a cualquier marca o derecho protegido.

El Usuario acepta que en caso de incurrir o que se presuma incurrió en alguna conducta o hecho que vulnere algún derecho de propiedad industrial o intelectual, Cinépolis y/o por conducto de alguna filial o subsidiaria podrá sin previo aviso proporcionar la información que acredite o presuma su responsabilidad a las autoridades competentes, y ejercer las acciones legales que se estimen pertinentes, a fin de que se realicen las investigaciones respectivas y se determinen responsabilidades, así también en caso de que alguna autoridad requiera información a Cinépolis sobre las acciones o hechos efectuados por el Usuario, se proporcionarán sin previo aviso o notificación.

Todos los derechos reservados son propiedad de Cinemas de la República, S.A. de C.V. y/o Exhibidora Mexicana Cinépolis, S.A. de C.V. y/o de su respectivo titular.

14. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS / LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Cinépolis no garantiza ni declara que el uso que el Usuario haga del Servicio será ininterrumpido o libre de error. Cinépolis hará los mejores esfuerzos para que en caso de falla, interrupciones o cualquier imprevisto relacionado con el Servicio sea solucionado de forma rápida y satisfactoria para el Usuario.

Cinépolis no garantiza que el Servicio estará libre de pérdida, corrupción, ataque, virus, interferencia, intervención (hacking), ingreso u otra alteración de seguridad, por lo que renuncia a cualquier responsabilidad relacionada con los mismos.

15. REEMBOLSOS

Una vez que el Usuario realice la compra de algún producto o servicio y reciba la confirmación correspondiente, no se podrá cancelar, modificar, cambiar, por lo que no se podrán realizar reembolsos o devoluciones.

En caso de proceder alguna devolución o reembolso por un caso excepcional, esta se podrá realizar por el mismo medio de compra.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE / JURISDICCIÓN

Las operaciones que pueden realizarse a través de este Servicio se regirán por la legislación mercantil y por la Ley Federal de Protección al Consumidor de la República Mexicana. Cualquier controversia que se derive de la aplicación de estas se ventilará ante los tribunales y las autoridades de la Ciudad de Morelia, Michoacán, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

17. NOTIFICACIONES 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@cinepolis.com o al teléfono de atención a clientes 5521226060.

Cinépolis® señala como domicilio para recibir notificaciones el ubicado en Av. Cumbre de Naciones número 1200, Fraccionamiento Tres Marías, en la ciudad de Morelia, Michoacán y correo electrónico aac@cinepolis.com. Teléfono: 5521226060.

Última actualización: 20 de julio de 2026.