

# COMUNICADO TESOURARIA

## DUPLICIDADE DE LANÇAMENTO DE VENDA POR CARTÕES DE CRÉDITO/DÉBITO

ATRAVÉS DO PRESENTE COMUNICADO, TRAZEMOS ORIENTAÇÕES A RESPEITO DO PROCEDIMENTO A SER ADOTADO PELOS CINEMAS QUANDO SÃO QUESTIONADOS POR CLIENTES QUE ALEGAM TER SIDO SUBMETIDOS A COBRANÇA EM DUPLICIDADE COMO DECORRÊNCIA DE UMA COMPRA REALIZADA NO CINEMA ATRAVÉS DE CARTÃO DE DÉBITO OU CRÉDITO.

ENFATIZAMOS QUE VENDAS CANCELADAS NO SISTEMA ARENA PRODUZEM CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DA TRANSAÇÃO COM SIMULTANEA TRANSMISSÃO DA MENSAGEM À ADMINISTRADORA;

A ADMINISTRADORA POR SUA VEZ DISPARA SISTEMICAMENTE INSTRUÇÃO AO BANCO PARA QUE O MESMO REALIZE O ESTORNO DO LANÇAMENTO NA CONTA DO CLIENTE.

EM RAZÃO DA SEGURANÇA QUE ENVOLVE PROCESSOS COMO O ACIMA EXPOSTO NÃO HÁ RAZÕES PARA A OCORRÊNCIA DE DUPLICIDADE DE COBRANÇA.

O QUE PODE OCORRER É NÃO TER HAVIDO PRAZO HÁBIL PARA QUE O CANCELAMENTO SEJA CAPTURADO PELOS SISTEMAS ENVOLVIDOS, IMPEDINDO DESSA FORMA QUE O CLIENTE VISUALIZE ESSA REGULARIZAÇÃO NO TEMPO DEVIDO.

ESSE PRAZO PODE REQUERER UM MÍNIMO DOIS DIAS.

## PROCEDIMENTO

NOSSA ORIENTAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS OCORRÊNCIAS DESSA NATUREZA É A SEGUINTE:

- 1- NÃO EFETUAR A RESTITUIÇÃO AO CLIENTE DO VALOR QUESTIONADO;
- 2- INFORMAR QUE O CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO FOI EFETUADO REGULARMENTE PELA CINÉPOLIS;
- 3- INFORMAR QUE O ESTORNO EM CONTA CORRENTE É REALIZADO PELO BANCO POR INSTRUÇÃO DA ADMINISTRADORA DE CARTÕES;
- 4- INFORMAR QUE O ESTORNO REQUER UM PRAZO MÍNIMO DE PROCESSAMENTO PARA QUE O MESMO SEJA VISUALIZADO NA CONTA;
- 5- ENCAMINHAR PARA A TESOURARIA ELEMENTOS DE PESQUISA, PARA QUE POSSAMOS CONFIRMAR O EFETIVO CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO;
- 6- SOLICITAR DADOS DO CLIENTE E DA TRANSAÇÃO E ENVIÁ-LOS DIGITALIZADOS PARA A TESOURARIA PARA O e-mail [mmonteiro@cinopolis.com](mailto:mmonteiro@cinopolis.com)
- 7- DADOS IMPORTANTES
  - NUMERO DOS DOIS ULTIMOS DIGITOS DO CARTÃO DO CLIENTE
  - VOUCHER DE VENDA
  - VALOR DE VENDA
  - DATA
  - NOME DO CLIENTE
  - BANDEIRA DO CARTÃO
  - TIPO DE TRANSAÇÃO ( DÉBITO OU CRÉDITO)

## COMUNICADO TESOURARIA

- 8- COM BASE NAS INFORMAÇÕES ACIMA, A TESOURARIA EFETUARÁ O LEVANTAMENTO DA TRANSAÇÃO PARA SE CERTIFICAR DE QUE A TRANSAÇÃO FOI DE FATO CANCELADA;
  - 9- UMA VEZ CONFIRMADO O CANCELAMENTO EM NOSSOS REGISTROS, A TESOURARIA OBTERÁ DA ADMINISTRADORA O ATESTADO DE RECONHECIMENTO, CONFIRMANDO DE QUE HOUVE O CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO;
  - 10- A TESOURARIA ENVIARÁ PARA O CINEMA POR E-MAIL ATESTADO DO BANCO;
  - 11- O CLIENTE COM BASE NO ATESTADO, ACIONARÁ SE FOR NECESSÁRIO, O SEU BANCO PARA QUE O MESMO PROMOVA O CANCELAMENTO DO DÉBITO;
  - 12- EXCEPCIONALMENTE, SE HOUVER COMPROVAÇÃO DE QUE HOUVE CREDITO EM DUPLICIDADE NA CONTA DA CINÉPOLIS EM DECORRENCIA DE UM CANCELAMENTO NÃO PROCESSADO, A TESOURARIA EFETUARÁ CREDITO NA CONTA DO CLIENTE;
  - 13- SE CARACTERIZADA A SITUAÇÃO PREVISTA NO ITEM 12 ACIMA, SOLICITAR DADOS BANCÁRIOS DO CLIENTE PARA A REALIZAÇÃO DO DEPÓSITO. ( NOME, CPF, BANCO, AGENCIA E NUMERO DA CONTA BANCÁRIA)
- OBSERVAÇÃO:  
CRÉDITO SERÁ REALIZADO SOMENTE NA CONTA CORRENTE DO USUÁRIO DO CARTÃO QUE DEU ORIGEM AO LANÇAMENTO INDEVIDO.