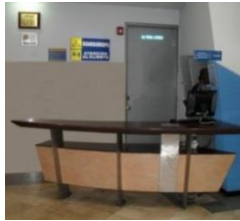


# GUÍA RÁPIDA SERVICIO AL CLIENTE

CA-TRA-GR-SRVCL-01



Habilitación



Valores



Solicitudes de empleo



Atención a clientes



Programa de lealtad



Conservación



Inhabilitación





Recoger llaves y radio y dirigirse al módulo.



Limpiar todas las placas y superficies con limpiador de superficies y paño azul.



Revisar objetos olvidados y anotarlos en la Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados.



Sacar y verificar los formatos para clientes: Formato de quejas y sugerencias, formato de reposición TCC, contrato de TCC.

**Importante:** el formato para quejas debe utilizarse en caso de que no haya conexión con la página de internet establecida para registrar quejas.



Sacar y verificar los formatos para personal: Bitácora de conteo y sinopsis.

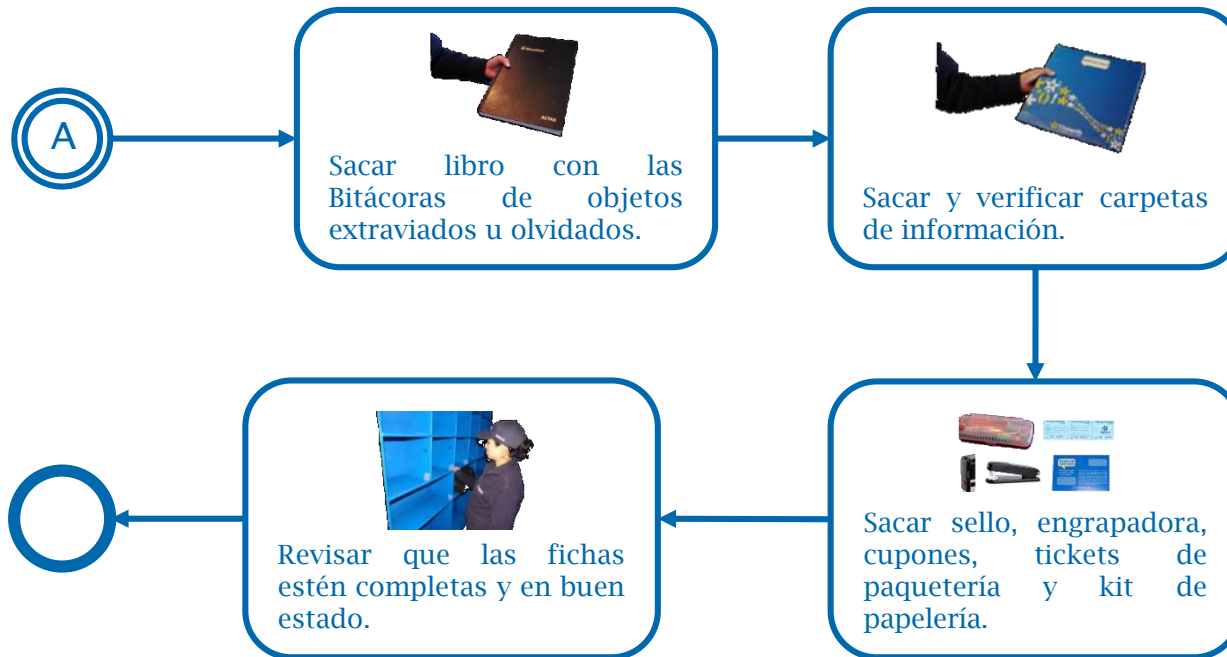


Encender todos los equipos y abrir las páginas de cartelera y quejas/sugerencias.



Verificar el contenido de los kits de arquillas y si es necesario completar lo faltante.

A

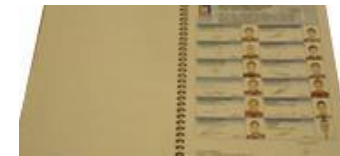




Solicitar identificación, registro y firma en la Bitácora Mensual de Visitas al Área de Valores F-GNGS-12 al personal ERTV.



Sacar y verificar vigencia del catálogo de firmas ERTV.



Verificar que los datos, fotos y firmas del personal de valores coincidan con los registrados en el catálogo de firmas ERTV autorizadas y avisar al Responsable de Valores del conjunto su ingreso<sup>1</sup>

1. De lo contrario, no se le permite el acceso al área de valores y se le informa al supervisor para que solicite la actualización correspondiente



Recibir y verificar que la información de la solicitud tenga nombre, teléfono, correo electrónico y fotografía.



Informar al interesado que su solicitud será tomada en cuenta para las vacantes disponibles.



Guardar solicitud en la carpeta destinada para ello.



Guardarropa



Quejas y sugerencias



Facturación



Objetos extraviados



Préstamo de silla de ruedas

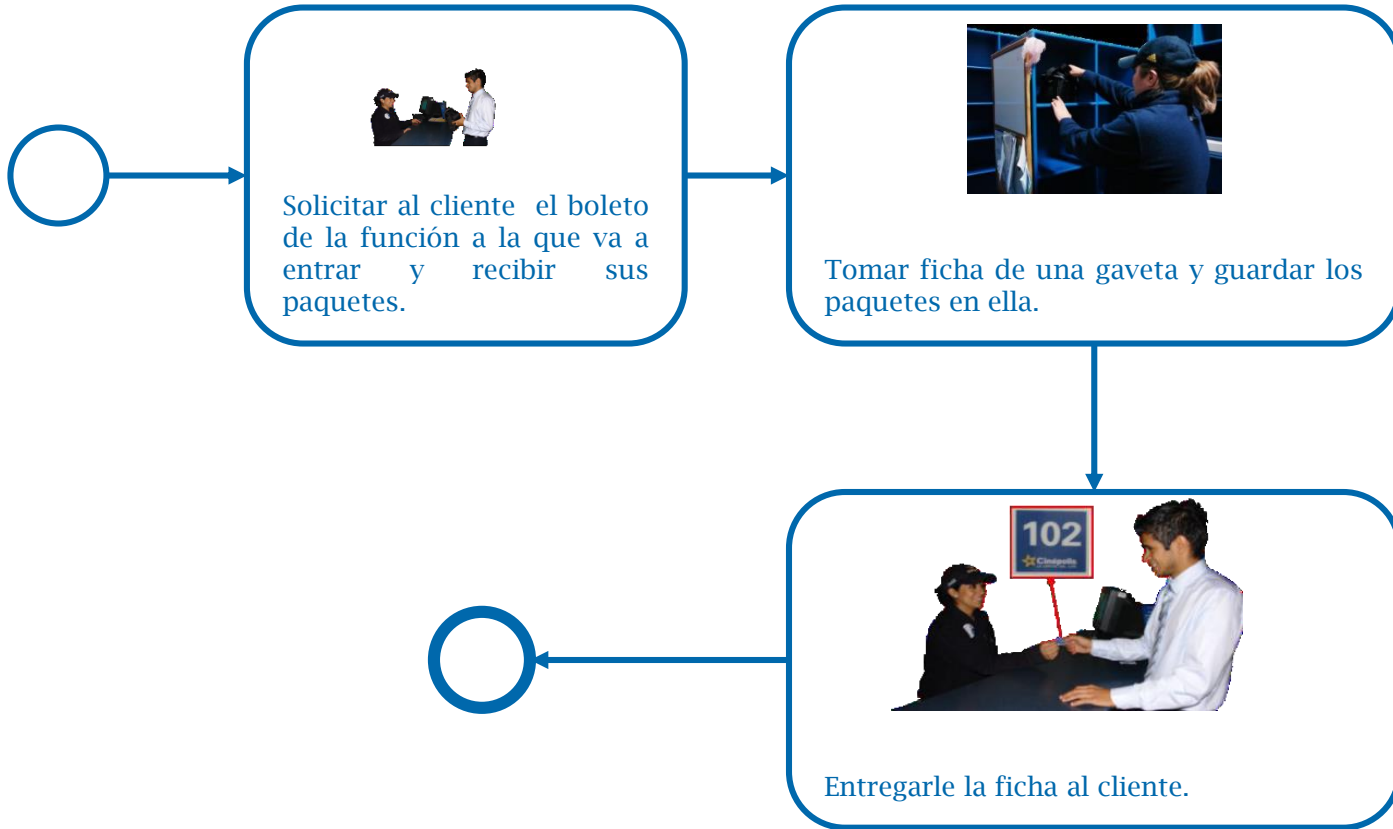


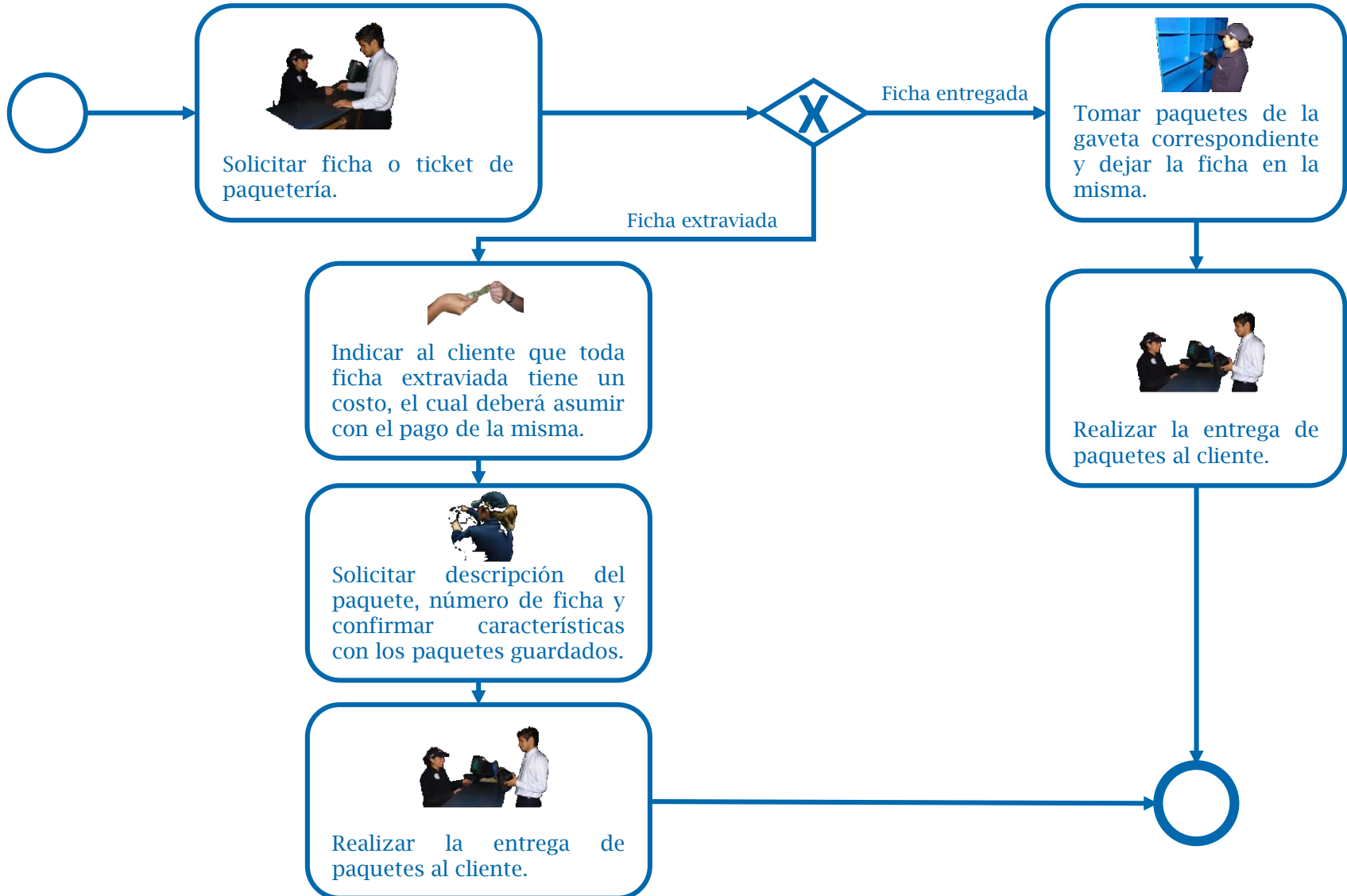
Recibo de paquetes



Entrega de paquetes







Nota: Cuando el cliente lo que solicita guardar son alimentos, entregarle una ficha de cartón impresa a colores.



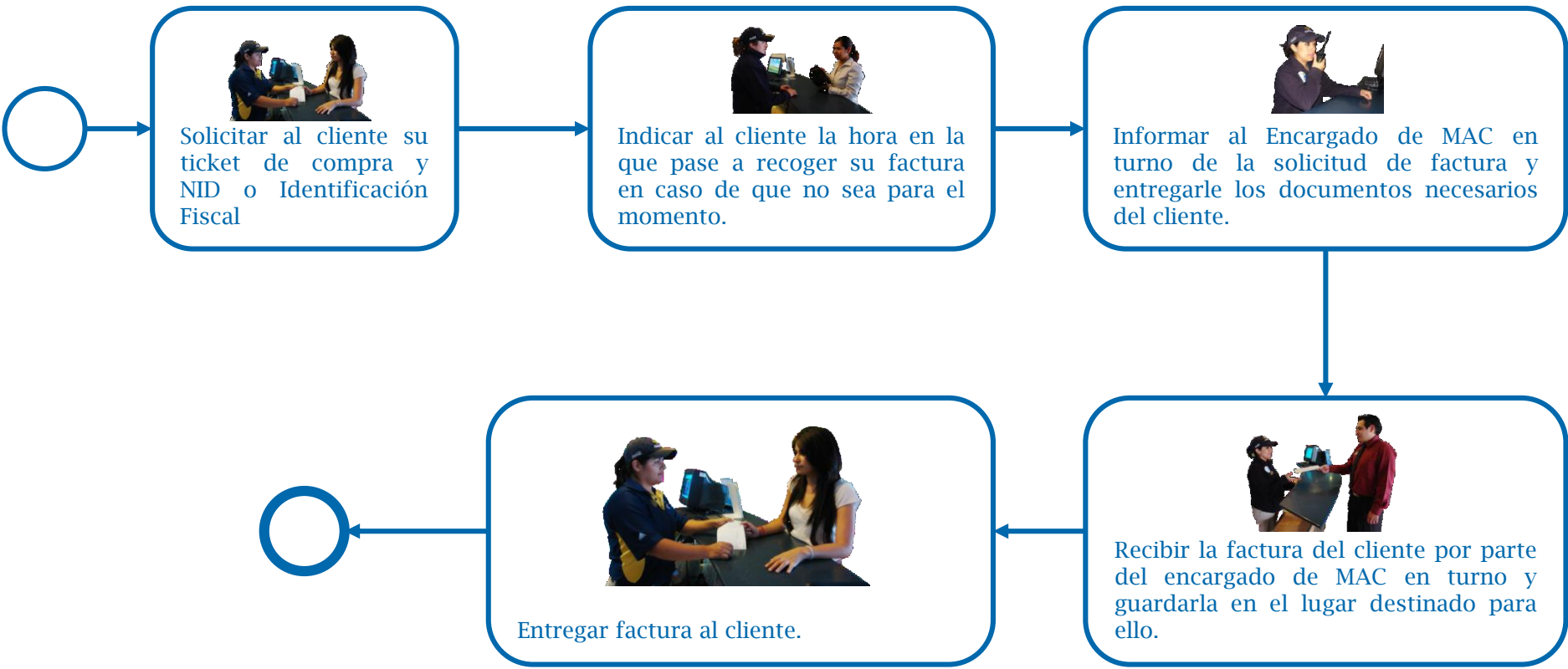
Escuchar la queja/sugerencia que el cliente tenga.



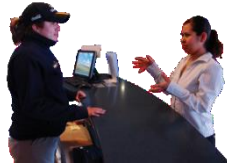
Brindar al cliente posibles soluciones y, de ser necesario, llamar al Encargado de MAC por radio para que acuda al módulo.



Llenar el formato de quejas y sugerencias por medio del sistema o en el Formato de Quejas y Sugerencias una vez que se haya resuelto la situación.



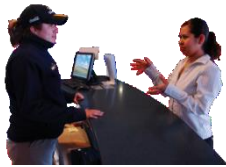
Nota: Este proceso se realiza en casos muy específicos como por ejemplo: que no exista sistema en el cine.



Objetos perdidos por el  
cliente



Objetos encontrados por el  
empleado



Solicitar al cliente la descripción del objeto extraviado y verificar con los objetos que se tengan resguardados y/o registrados.



Sacar la Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados y anotar en ella la fecha, el nombre del cliente y solicitar su firma de recibido.



Tomar objeto del lugar donde se encuentre resguardado y entregárselo al cliente.



Recibir del empleado el objeto extraviado y preguntar la ubicación y hora a la que fue encontrado.



Registrar objeto en la Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados.



Guardar objeto en archivero o entregar al Encargado del MAC para que lo resguarde en Gerencia en caso de ser de valor (celular, laptop, etc.).





Entrega de silla de ruedas



Recibo de silla de ruedas







Ayudar al cliente a levantarse y recibirle la silla de ruedas.



Entregar al cliente o a su acompañante su identificación oficial.



Desarmar y almacenar silla en su lugar designado.





Tarjeta Club Cinépolis



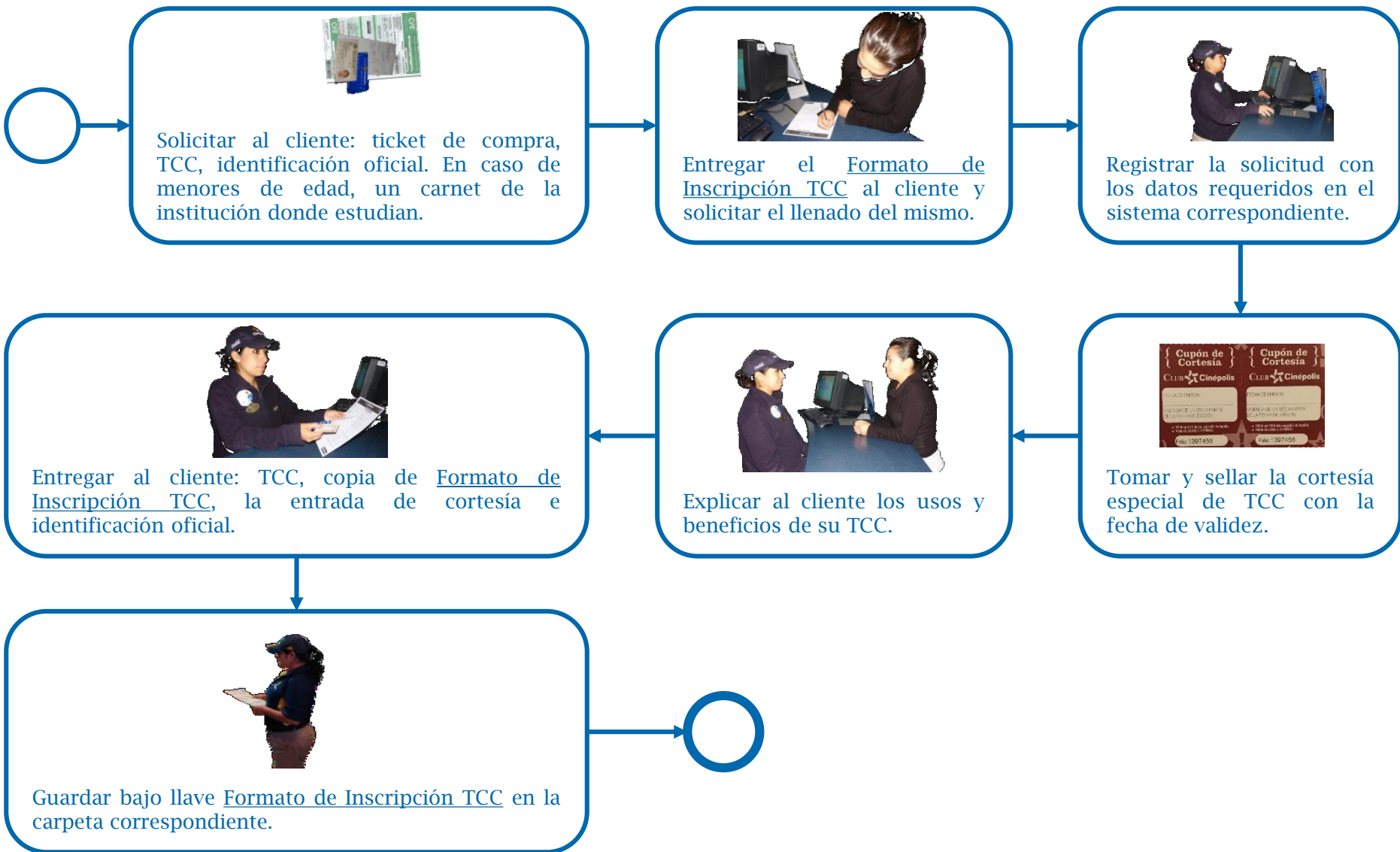
Alta de nuevo socio

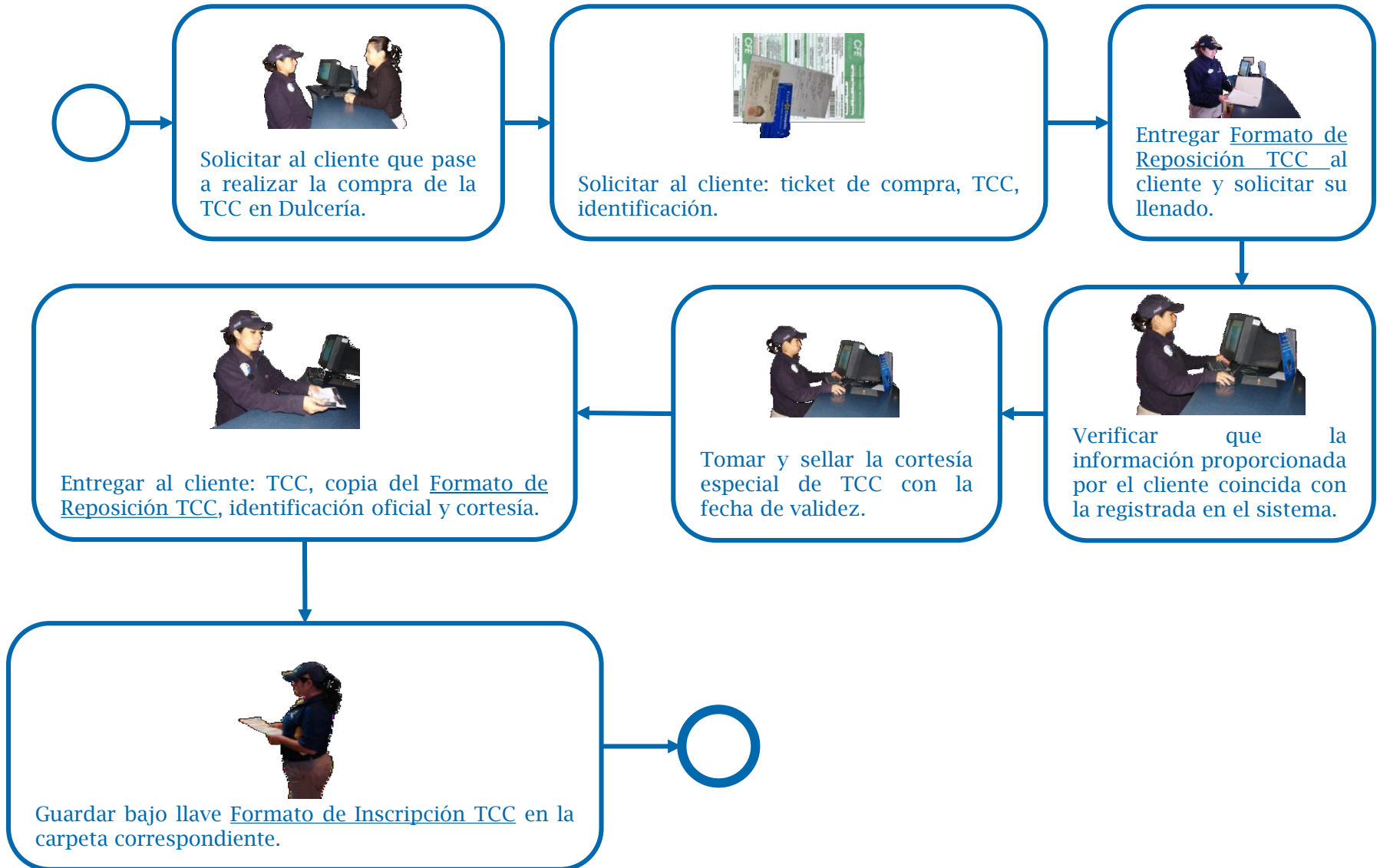


Reposición de TCC



Actualización de datos







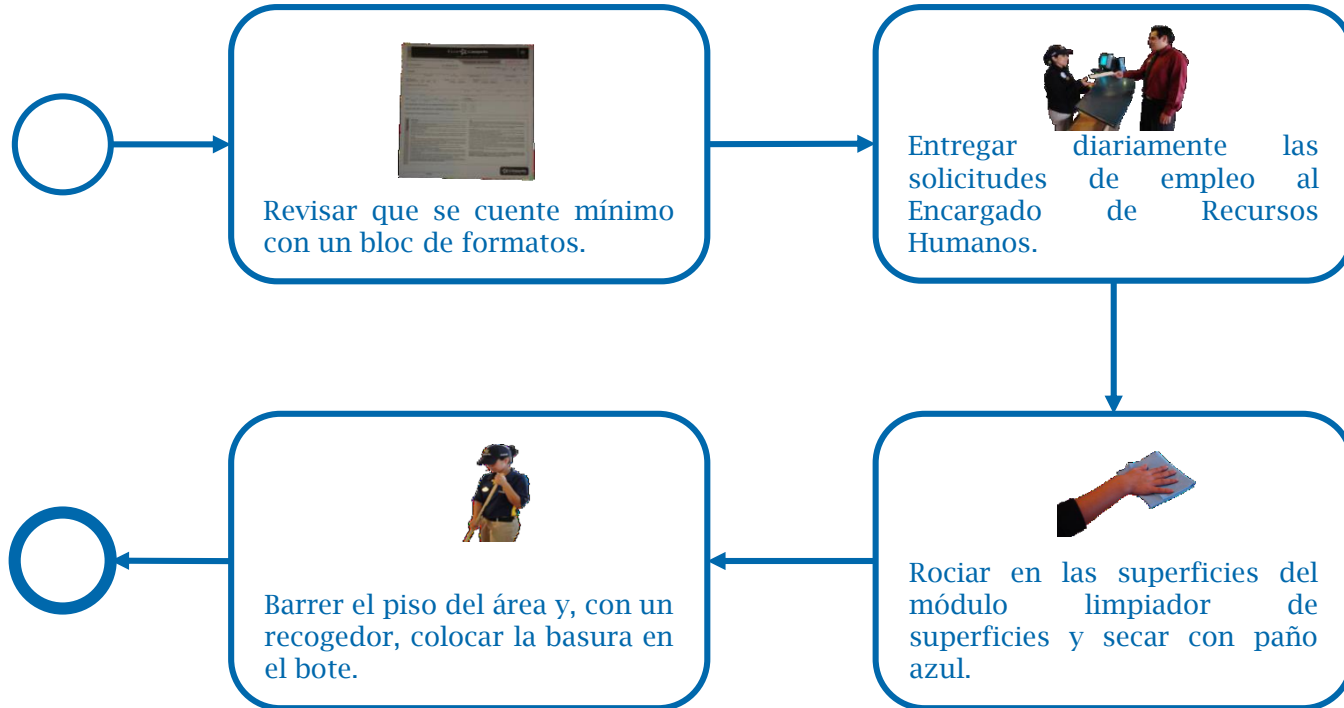
Solicitar al cliente: TCC, identificación oficial.



Realizar la actualización de los datos en el sistema.



Entregar al cliente: TCC e identificación oficial.







Guardar entradas de cortesía, engrapadora, sello y carpeta de información en el lugar designado para su almacenamiento.



Guardar Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados en el lugar designado para su almacenamiento.



Guardar los Formatos de Inscripción TCC, Formatos de Reposición TCC y Formato de Quejas y Sugerencias en su lugar designado.



Cerrar todas las páginas y el sistema. Apagar monitor y CPU.



Guardar los horarios y las bitácoras en el lugar designado para su almacenamiento.



Si el bote se encuentra a  $\frac{3}{4}$  partes de su capacidad o más, tirar la basura.



Llenar la bitácora con el registro de la paquetería existente en el módulo, entregarla al Responsable de Seguridad y firmarla junto con él.



Entregar las llaves y el radio del módulo al Encargado de MAC, en Gerencia.



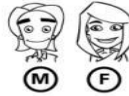
# ANEXOS







## Formato de Inscripción



¿Cómo te llamas?



Número de tarjeta



¿Qué día es hoy?

 /  / 


Tu fecha de cumpleaños

 /  / 


Tu código postal



Tu número de teléfono



Tu correo electrónico

Autorizo el uso y tratamiento de la información proporcionada si  no

¿Deseas recibir información comercial de cinépolis? si  no   
(Trivias, promociones, concursos, información de nuevos productos, felicitación de cumpleaños, revista electrónica, etc.)

### Reglamento

#### GENERALES

- Club Cinépolis® es un programa exclusivo de conjuntos cinematográficos operados bajo la marca "Cinépolis".
- La tarjeta Club Cinépolis® contiene información general de los créditos (billetes) y permite acumular puntos por sus compras en los diferentes negocios (Taquilla, Dulcería y Alimentos).
- La tarjeta Club Cinépolis® es un beneficio adicional proporcionado por Cinépolis® por lo tanto, se reserva el derecho de revocarla en el momento que así lo decida, previo aviso que se le dé al cliente con 3 días anticipación.
- Para poder acumular puntos, la tarjeta Club Cinépolis® deberá ser presentada al momento de realizar la compra. No se podrán acumular puntos posteriores a que se haya efectuado la compra.
- El titular de la tarjeta Club Cinépolis® en su caso gozará de los beneficios adicionales que "Cinépolis" determine a través de su página de Internet [www.clubcinépolis.com](http://www.clubcinépolis.com), sujeto a los términos y condiciones aplicables, así como de aquellos acordados con otros establecimientos.
- Para conocer los beneficios vigentes en la Tarjeta Club Cinépolis®, será necesario consultar la página [www.clubcinépolis.com](http://www.clubcinépolis.com).
- Importante: El uso de la Tarjeta Club Cinépolis® que se entrega con la firma de este documento, se rige por el reglamento vigente que aparece en esta solicitud de inscripción, así como todas aquellas modificaciones, adiciones o reformas que el mismo sufra y que sean publicadas en cualquiera de los diversos medios con que Cinépolis® cuenta, entre otros, mailing y el micrositio de Club Cinépolis®, [www.clubcinépolis.com](http://www.clubcinépolis.com), que se encuentre en la página de Internet [www.cinépolis.com](http://www.cinépolis.com).

#### PUNTOS

- La tarjeta Club Cinépolis® acumula puntos por el equivalente al 5% sobre el total de las compras en taquilla, dulcería, Cinecafé, Dulcería, Crepería y Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®.
- No se podrán acumular puntos en la tarjeta Club Cinépolis® por concepto de ventas corporativas, boletos "Punto Paloma" ni renta de salas o funciones.
- Los puntos acumulados tienen vigencia hasta el 31 de diciembre de cada año. Si no se utilizan los puntos antes de la fecha anteriormente señalada se perderán.
- Los puntos pueden ser canjeados en la compra de cualquier producto en taquilla, dulcería, Cinecafé, Dulcería, Crepería, Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®.
- Para canjear los puntos en taquilla deberá acumular al menos el valor total del boleto.
- Cada punto equivale a un peso.
- Las operaciones derivadas de la redención de puntos, no genera nuevos puntos al programa.
- No se podrán canjear puntos por dinero en efectivo.
- La Tarjeta Club Cinépolis® no acumula o redime puntos o prepago por eventos especiales no organizados por Cinépolis®, ni en otras promociones o servicios, tales como: Fiestas Infantiles, Eventos Especiales, Compraventa de Funciones Privadas, Rentas de Salas, Ludotecas, Videojuegos y Compra Premios.
- Si los puntos que se tienen acumulados no alcanzan para canjearlos por un producto de dulcería, Cinecafé, Dulcería, Crepería, Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®, el cliente puede pagar la diferencia en efectivo, con tarjeta de crédito y/o débito.
- Los puntos de una tarjeta Club Cinépolis® no podrán ser transferidos a otra.
- Los puntos deberán acumularse en el momento de la compra, no se podrá hacer posteriormente.
- La forma de acumular puntos solo será mediante el uso de la Tarjeta Club Cinépolis® en puntos de venta de

dulcería, Cinecafé, Dulcería, Crepería y Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®.

Es indispensable presentar la Tarjeta Club Cinépolis® al inicio de la transacción de compra, para poder acumular puntos. Si el socio no presenta su Tarjeta Club Cinépolis®, no será posible acumular puntos.

**USO**  
Cada vez que se realice una compra en taquilla, dulcería, Cinecafé, Dulcería, Crepería, Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en taquilla, dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP® y antes de que se procese su compra, se deberá presentar la tarjeta Club Cinépolis® para que le sean acumulados los puntos. Si por alguna razón el titular de la tarjeta la transfiriere a otra persona, aquel se hace responsable por el uso que se le dé, incluyendo el de los puntos acumulados en la tarjeta.

**RESTRICCIONES**  
En caso de vencimiento de puntos, pérdida, extravío o robo de la tarjeta Club Cinépolis® no existirá responsabilidad alguna por parte de Cinépolis®.  
En caso de vencimiento, pérdida, extravío o robo de la tarjeta, Club Cinépolis® NO SE HACE RESPONSABLE por los puntos que se tenga en la Tarjeta.  
Si el cliente decide reponer la tarjeta deberá obtenerla por medio de los mecanismos vigentes en ese momento y previo pago del costo por reposición.  
En caso de suspensión del programa Club Cinépolis® se informará a los usuarios de la tarjeta Club Cinépolis®, a través de la página de Internet [www.clubcinépolis.com](http://www.clubcinépolis.com), Módulo de Atención al Cliente y/o vía correo electrónico y/o vía telefónica, otorgando al cliente 30 días naturales para el canje de los puntos acumulados por boletos en taquilla y/o por un producto de dulcería, Cinecafé, Dulcería, Crepería, Baguis de Cinépolis® tradicional, así como en dulcería, Cinecafé, Sushi VIP y Cinebar VIP de Cinépolis VIP®.  
El porcentaje de acumulación de puntos, así como el costo de la reposición de la tarjeta en caso de pérdida, extravío o robo, están sujetos a cambio el cual se realizará cuando Club Cinépolis® así lo decida, previo aviso a los usuarios de la Tarjeta Club Cinépolis®, a través de la página de Internet [www.clubcinépolis.com](http://www.clubcinépolis.com), Módulo de Atención al Cliente y/o vía correo electrónico y/o vía telefónica.  
La tarjeta Club Cinépolis® aplica solo en los Cinépolis® participantes.  
La Tarjeta Club Cinépolis® es válida solo en México.  
El límite máximo de acumulación en una Tarjeta Club Cinépolis® es de 1,000 puntos.

¿Dudas o comentarios?  
Para cualquier información adicional consulta la página [www.clubcinépolis.com](http://www.clubcinépolis.com) y para comentarios, dudas, aclaraciones o reclamaciones, favor de acudir al Módulo de Atención a Clientes o Gerencia del Conjunto "Cinépolis" más cercano, o bien, envíanos un mail a la dirección de correo electrónico: [contacto@cinépolis.com](mailto:contacto@cinépolis.com) o llama al 01 800 433 43 43.

**AVISO DE PRIVACIDAD.** La compañía Operadora Comercial de Desarrollo, S.A. de C.V. en cumplimiento con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares hace de tu conocimiento el contenido del Aviso de Privacidad para el tratamiento de tus datos personales, el cual, se adjunta al presente como Anexo Único, siendo parte integrante del presente Formato de Inscripción.

FIRMA

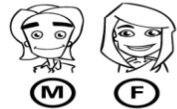




## Formato de Reposición

CLUB  Cinépolis®

★ MÁS VIENES, MÁS GANAS ★



¿Cómo te llamas?



Número de tarjeta



¿Qué día es hoy?



Tu fecha de cumpleaños



Tu código postal



Tu número de teléfono



Tu correo electrónico

Conjunto en el que se registra  Cinépolis®

Cinépolis VIP®

Motivo de reposición  Extravío  Robo  Otro

IMPORTANTE: El uso de la Tarjeta Club Cinépolis® que se entregue con la firma de este documento, se rige por el mismo reglamento que aparece en la solicitud de inscripción entregada al cliente la primera vez que solicitó su tarjeta Club Cinépolis®, así como todas aquellas modificaciones, adiciones o reformas que el mismo sufra y que sean publicadas en cualquiera de los diversos medios con que Cinépolis® cuenta, entre otros, mailing y el micrositio de Club Cinépolis®, [www.clubcinepolis.com](http://www.clubcinepolis.com), que se encuentra en la página de Internet [www.cinepolis.com](http://www.cinepolis.com)  
AVISO DE PRIVACIDAD. La compañía Operadora Comercial de Desarrollo, S.A. de C.V. en cumplimiento con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares hace de tu conocimiento el contenido del Aviso de Privacidad para el tratamiento de tus datos personales, el cual, se adjunta al presente como Anexo Único, siendo parte integrante del presente Formato de Reposición.

Acepto que mis datos personales sean transferidos si  no

Acepto el contenido del presente Aviso de Privacidad si  no

\_\_\_\_\_ FIRMA





SUS.Scanton US

### Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“**Carbondale**”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.