

GUÍA RÁPIDA
TAQUILLA REGION ANDINA
COLOMBIA

RA-GR-TQLA-CO-03



Descripción del
Negocio y
Distribución Física



Variedad de
Productos/Tipos
de Boletos



Habilitación



Venta



Formas de Pago



Conservación del
Negocio



Inhabilitación

Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con
punto de
control



Flujo



Decisión





Taquilla es el negocio en donde se venden o redimen las entradas para las funciones cinematográficas que se exhiben en los conjuntos de Cinépolis.

Hay diferentes entradas que existen en la taquilla, entre estos podemos encontrar:

- **Boletos:** Se venden directamente en Taquilla.
- **Reservación Cineticket:** Son boletos que se pueden reservar a través de internet o por teléfono y su pago puede realizarse por estos medios o al presentarse en la Taquilla, en la cual se realiza el canje de los mismos.
- **Boletos Empresariales:** Se venden a través de canales alternativos vía el área de venta empresarial corporativo y deben ser canjeados en Taquilla.
- **Boletos Ponte Palomita:** Se venden a los trabajadores de Cinépolis a precios diferenciales y bajo ciertas restricciones.
- **Cortesías:** Son entradas que se otorgan sin costo como parte del modelo de calidad en el servicio de Cinépolis con vigencia y cobertura variable.
- **Folio Electrónico:** Son códigos numéricos únicos configurables que están cargados con entradas y se asignan en convenios comerciales o se venden a través de canales alternativos vía el área comercial corporativo y deben ser canjeados en Taquilla por el beneficio especificado.

La distribución física del negocio puede variar de un conjunto a otro, sin embargo debe contar con los siguientes elementos:



Plasmas

Punto De Venta
POS

Publicidad

Aviso Caja
Cerrada



Boletos Taquilla



Ponte Palomita



Empresarial



Cortesías

Cupones Impresos

Boletos: Boletos o entradas que son vendidos en la taquilla bajo políticas de precios específicas para cada conjunto y que se segmentan por formato, experiencia, butaca, día, hora o tipo de cliente.

Venta con Cortesías: Son aquellos cupones que se otorgan sin costo como parte del modelo de calidad en el servicio de Cinépolis con vigencia y cobertura variable.

Cupones Impresos: Se venden a través de canales alternativos y/o terminales de venta y deben ser canjeados en Taquilla.

Boletos Empresariales: Se venden a empresas desde la oficina corporativa. Varían de acuerdo a la negociación con la empresa.

Ponte Palomita: Son boletos vendidos a los trabajadores a precios diferenciales. Válido todos los días. Sólo para formato 2D.

Pase Anual: Es una tarjeta personalizada y cargada con beneficios en el negocio de taquilla. Que se redime como una cortesía.



Reserva
(Cineticket)

8500200547697775

Folio electrónico

Reservación: Boletos que pueden reservarse a través de internet (pagina web o aplicación Cinépolis) y su pago puede realizarse por estos medios o al llegar en la taquilla, en la cual se realiza el canje de los mismos.

Folio Electrónico: Son códigos numéricos únicos configurables que están cargados con entradas y se asignan en convenios comerciales o ventas empresariales y deben ser canjeados en Taquilla. Para la redención, el cliente debe presentarlo de manera verbal, digital o impresa. La vigencia, cobertura y restricciones varían.



DESCRIPCION DE TIPOS DE BOLETOS DE TAQUILLA

Los boletos de venta en taquilla están basados en la **Política de Precios** de cada cine y varían de acuerdo a:

- 1. Tipo De Sala o Experiencia:** Tradicional, Macro XE, IMAX, 4DX, Junior, VIP.
- 2. Silla:** General o Preferencial (algunos conjuntos sólo cuentan con ubicaciones generales)
- 3. Hora:** La política de precios está segmentada por horarios de alto y bajo tráfico durante el día.
- 4. Día:** La política de precios está segmentada por días de alto y bajo tráfico durante la semana.
- 5. Club Cinépolis:** Precios preferenciales a clientes que presentan la tarjeta de fidelidad Club Cinépolis.
- 6. Ley 1699 de 2013:** La ley exige otorgar precio preferencial a personal con carnet que los identifica como beneficiarios de la misma. El carnet debe decir Canet de Beneficios, ley 1699 de 2013.

* Las **Políticas de Precios** son definidas por el área de Comercialización y enviadas a los conjuntos vía correo electrónico.

POLÍTICA DE PRECIOS Cinépolis® Calima

Cinépolis.		2D		3D		Fuerza Pública Ley 1699 de 2013	
		General	Prof.	General	Prof.	2D	3D
Venta Web y App	Lunes, martes, jueves no festivo	\$ 8.500	\$ 11.500	\$ 12.000	\$ 17.000		
	Viernes, sábado, domingo y festivos	\$ 8.500	\$ 11.500	\$ 12.000	\$ 17.000		
	Miércoles no festivos	\$ 4.250	\$ 5.750	\$ 6.000	\$ 8.500		
Tarjeta Club Cinépolis	Lunes, martes, jueves no festivo	\$ 8.500	\$ 11.500	\$ 12.000	\$ 17.000		
	Viernes, sábado, domingo y festivos	\$ 8.800	\$ 11.800	\$ 12.300	\$ 17.000		
	Miércoles no festivos	\$ 4.250	\$ 5.750	\$ 6.000	\$ 8.500		
Antes de las 3:00pm y después de las 10:30pm	Lunes, martes, jueves no festivo	\$ 8.500	\$ 12.500	\$ 12.000	\$ 18.000	\$ 4.250	\$ 6.000
	Viernes, sábado, domingo y festivos	\$ 8.500	\$ 12.500	\$ 12.000	\$ 18.000	\$ 4.250	\$ 6.000
	Miércoles no festivos	\$ 4.250	\$ 6.250	\$ 6.000	\$ 9.000	\$ 4.250	\$ 6.000
Entre las 3:00pm y 10:30pm	Lunes, martes, jueves no festivo	\$ 12.000	\$ 16.000	\$ 15.000	\$ 19.500	\$ 6.000	\$ 7.500
	Viernes, sábado, domingo y festivos	\$ 13.000	\$ 17.000	\$ 17.500	\$ 21.000	\$ 6.500	\$ 8.750
	Miércoles no festivos	\$ 6.000	\$ 8.000	\$ 7.500	\$ 9.750	\$ 6.000	\$ 7.500

4DX	2D	3D
Lunes a jueves no festivos	\$ 22.000	\$ 26.000
Viernes a domingo y festivos	\$ 26.000	\$ 29.000
Tarjeta Club Cinépolis y venta web	\$ 22.000	\$ 26.000

El precio para premieres, estrenos, funciones especiales o contenido alternativo, correspondiente a cada formato (funciones 2D, 3D, 4DX, Macro XE, IMAX o cualquier otro) será el publicado y determinado por Cinépolis. Las políticas de precios de miércoles no aplica en días festivos.

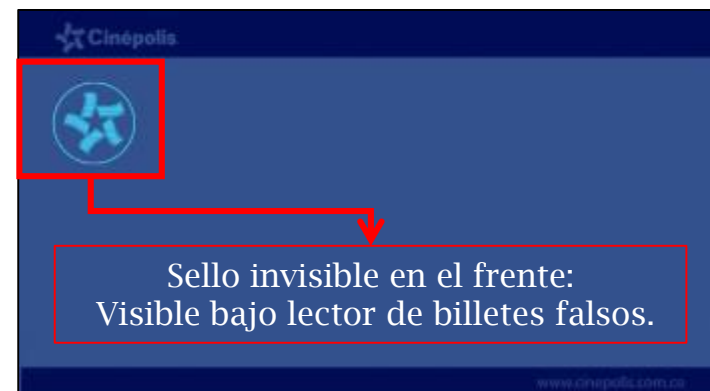
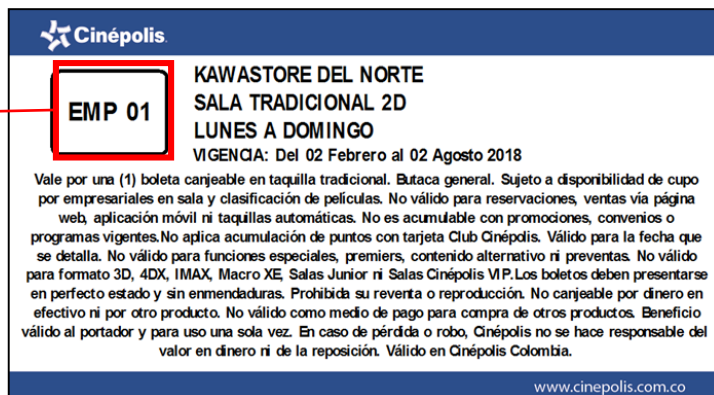
Fuerza Pública: El beneficio aplica presentando el Carné de beneficios Ley 1699 de 2013, "por medio de la cual se establecen unos beneficios para los Discapacitados, Viudas, Huérfanos o Padres de los Miembros de la Fuerza Pública y se dictan otras disposiciones", aplica en las taquillas de los conjuntos Cinépolis Tradicionales. Aplica para venta de boletos en taquillas físicas únicamente.

BOLETOS EMPRESARIALES

Estos boletos corresponden a venta empresariales desde la oficina corporativa, específicamente desde el área de Comercialización. Todos los boletos tienen el mismo diseño y cuentan con un sello de seguridad visible bajo lector de billetes falsos. Para su marcación en sistema, el botón en POS se busca bajo el nombre referido en recuadro señalado. Las restricciones de uso y fecha de vigencia corresponden a las señaladas en cada boleto.

Frente

Nombre de botón en POS TAQUILLA de la Referencia del BOLETO EMPRESARIAL



REF	CONDICIONES Y RESTRICCIONES
EMP 1	Sala tradicional, formato 2D, butaca general, lunes a domingo.
EMP 2	Sala tradicional, formato 2D, butaca general, lunes a domingo.
EMP 3	Sala tradicional, formato 2D, butaca general, lunes a domingo.
EMP 4	Sala tradicional, formato 2D Y 3D, butaca general, lunes a domingo.
EMP 5	Sala tradicional, formato 2D Y 3D, butaca general, lunes a domingo.
EMP 6	Sala tradicional, formato 2D Y 3D, butaca general, lunes a domingo.
EMP 7	Sala 4DX, formato 2D Y 3D, lunes a domingo.
EMP 8	Sala 4DX, formato 2D Y 3D, lunes a domingo.
EMP 9	Sala VIP, formato 2D Y 3D, lunes a domingo.
EMP 10	Sala VIP, formato 2D Y 3D, lunes a domingo.

Reverso





BOLETOS PONTE PALOMITA

Con estos lineamientos se establecen las directrices y responsabilidades que deben ser observadas y cumplidas para la venta de Cupones Ponte Palomita en los Conjuntos Cinematográficos, y se definen las responsabilidades relacionados a los procedimientos involucrados.

Descripción:

Son boletos de venta a empleados de los conjuntos Cinépolis a precio más económico para que pueda disfrutarlos con su familia y amigos.

Vigencia:

90 días (3 meses) que aplican a partir de la fecha de recepción de los mismos por parte del conjunto.
La vigencia está indicada en los boletos físicos enviados a cada conjunto.
No hay cambios físicos, devoluciones, ni extensiones de vigencia.

Forma de Pago:

Efectivo al momento de la venta.

Precios Autorizados:

Todos los precios de cupones Ponte Palomita corresponden a los autorizados por el área de Comercialización y compartidos en la Lista De Precios Vigente.
La lista de precios será comunicada a los Conjuntos vía correo electrónico y al área de auditoría para revisión.



Ponte Palomita - Lineamientos Generales

Solicitud y Venta de Cupones:

1. Solicitud del cine al Área de comercialización:

- El área de Comercialización, es la facultada para la emisión de cupones Ponte Palomita.
- Toda solicitud de cupones debe realizarse al área de Comercialización a través de correo electrónico, anexando el **Formato de Solicitud de Cupones Ponte Palomita** y dirigido a los responsables de Taquilla del área de comercialización y con copia a Gerente Regional.
- El área de comercialización confirmará vía correo electrónico la recepción de la solicitud a más tardar al segundo día posterior al envío de la misma, corroborando que está debidamente diligenciada.
- Todas las solicitudes deben ser realizadas llenando el **Formato de Solicitud de Cupones Ponte Palomita** vigente.

2. Solicitud de empleados del cine al Gerente:

3.

- Si un empleado realiza una solicitud de boletos, debe llenar el **Formato de Asignación de Cupones Ponte palomita para Empleados** (documento tipo pagaré), en el cual se especifica la cantidad de boletos entregados, con firma del empleado que los recibió.
- El tiempo máximo de consignación es de una semana.

Importante: El máximo de cupones Ponte Palomita que un cine puede solicitar por mes es de 500 cupones por Conjunto. Si la venta es superior a 500 boletos, y/o el cliente solicita cupones personalizados, se debe remitir a la oficina corporativa para realizar una venta de boleto empresarial.

Impresión y Envío de cupones Ponte Palomita a Conjuntos:

Todos los cupones empresariales Ponte Palomita deben ser impresos por el área de Comercialización a través del sistema de impresión de boletos. El tiempo de envío de cupones por el área de comercialización a los conjuntos será de 3 días hábiles después de haber recibido la solicitud.

Recepción y resguardo de Cupones:

El Gerente de Conjunto debe enviar confirmación de recibido de los cupones vía correo electrónico a más tardar al día siguiente de ser recibidos. Los cupones deben ser resguardados bajo llave dentro del Conjunto por el Gerente del mismo.



Ponte Palomita - Lineamientos Generales

Asignación de Cupones Ponte Palomita

Todos los cupones Ponte Palomita asignados al personal operativo para su venta por medio del Gerente del Conjunto, deben estar respaldados por la Bitácora de Asignación de Cupones Ponte Palomita, la cual debe tener las firma de recepción.

Cada cine, debe llenar el **Formato de Control de Cupones Ponte Palomita**, donde se relaciona el nombre del empleado que realizó la solicitud, la cantidad de boletos entregados, la fecha de entrega, la fecha de pago y la cantidad pagada.

Registro del ingreso de cupones Ponte Palomita en exhibición

Las ventas de los cupones deben registrarse en el sistema de ingresos (en el concepto de otros ingresos - Ponte Palomita, los días en que se genera el ingreso.

Todas las ventas de cupones Ponte Palomita deben registrarse en el **Formato de control de ventas de cupones** para cualquier tipo de aclaración y/o conciliación de los mismos.

El efectivo generado por la venta de cupones Ponte Palomita debe ser enviado a través de la empresa de recolección y traslado de valores al día siguiente de obtenidos o en su caso apegarse a las fechas de servicio asignado para el traslado de valores.

Conciliación y Registro

El responsable de ventas corporativas debe archivar todas las solicitudes de cupones requeridas para efectos de Auditoría.

La conciliación de cupones entre los cupones impresos y las solicitudes realizadas por los cines debe realizarla el responsable de Ventas Corporativas.

El Gerente de Conjunto debe realizar semanalmente la conciliación de los cupones Ponte Palomita bajo formato (Cupones recibidos Vs. Cupones vendidos) misma que debe guardar para revisiones de auditoría o cualquier área involucrada que la solicite.

Los cupones Ponte Palomita redimidos en el conjunto deben contener sello de Cancelado y con la fecha en que se redimieron y resguardarlos en el conjunto.

No se pueden hacer eventos masivos, de otra forma deben venderse en forma empresarial, esto aplica para más de 50 boletos.



Ponte Palomita - Lineamientos Generales

Restricciones para la operación de cupones Ponte Palomita

Los cupones y otros productos de venta empresarial tanto para la venta como para el canje en taquilla, no deben estar vencidos, alterados, con enmendaduras o tachaduras para ser aceptados en el Conjunto.

Los cupones que no estén vigentes, autorizados e impresos por el área de Comercialización no se deben aceptar por ningún motivo en el Conjunto.

Los cupones Ponte Palomita no son personalizados.

Esta prohibido realizar funciones especiales de cualquier tipo con venta de cupones ponte palomita, en caso de existir, serán sancionados.

En ningún caso se podrá ocupar la sala en su totalidad por redenciones de cupones Ponte Palomita, el cupo máximo por función con cupones ponte palomita y/o boletos empresariales es del 25% en tradicional y 10% en VIP.

Estan prohibidos los traspasos y préstamos de cupones ponte palomita entre Conjuntos, así como solicitar cupones para uso de otro Conjunto, en caso de existir, serán sancionados.

Los cupones ponte palomita no son válidos como medio de pago para compra de otros productos diferentes a los que se detallan.

Esta estrictamente prohibida la venta de cupones Ponte Palomita a crédito.

La venta al detalle de Cupones Ponte Palomita por el personal del Conjunto debe realizarse fuera del mismo y/o centro comercial en un radio no menor a 1 kilómetro a la redonda.

Requisitos para realizar nuevas solicitudes de cupones

Para realizar una nueva solicitud de cupones, debe haberse seguido todo el procedimiento establecido y seguir los lineamientos generales aquí descritos.

En caso de detectar inconsistencias en el manejo de cupones en el Conjunto, se suspenderá el envío de cupones.

En caso que se detecten faltantes o exceso de boletos caducos de cupones Ponte Palomita, derivado de revisiones de Auditoría Operativa, se podrá retener solicitudes de cupones futuras, hasta que estos sean totalmente pagados o aclarados dicho faltante.

Ponte Palomita - Lineamientos Generales





\$6.500

**SALA TRADICIONAL
 FORMATO 2D
 LUNES A DOMINGO**

VIGENCIA: Del 14 Diciembre 2017 al 13 Marzo 2018

Vale por un (1) boleto canjeable en taquilla tradicional. Silla general. Sujeto a disponibilidad de cupo por empresariales en sala y clasificación de películas. No válido para reservaciones, ventas vía página web, aplicación móvil ni taquillas automáticas. No es acumulable con promociones, convenios o programas vigentes. No aplica acumulación de puntos con tarjeta Club Cinépolis. Válido para la fecha que se detalla. No válido para funciones especiales, premiers, contenido alternativo ni preventas. No válido para formato 3D, 4DX, IMAX, Macro XE, Salas Junior ni Salas Cinépolis VIP. Los boletos deben presentarse en perfecto estado y sin enmendaduras. Prohibida la re-venta o reproducción. No canjeable por dinero en efectivo ni por otro producto. No válido como medio de pago para compra de otros productos. Válido en salas Cinépolis en Colombia.

www.cinepolis.com.co

Condiciones y Restricciones del boleto:

- Sujeto a disponibilidad de cupo en salas y clasificación de películas.
- No válido para reservas, ventas vía web, aplicación móvil, call center ni taquillas automáticas.
- No acumulable con promociones, convenios o programas vigentes.
- No aplica acumulación de puntos de Tarjeta Club Cinépolis.
- Válido para la fecha que detalla el boleto.
- No aplica para funciones de contenido alternativo ni funciones especiales.
- No aplica para preventas.
- No válido para formatos diferentes al que se detalla.
- El boleto debe presentarse en perfecto estado y sin enmendaduras.
- Prohibida su re-venta o reproducción.
- No canjeable por dinero en efectivo ni por otro producto.
- No aplica como medio de pago para compra de otros productos diferentes a los que se detallan.
-

TIPO	DESCRIPCIÓN
Tradicional	<ul style="list-style-type: none"> - Válido salas tradicionales - Formato 2D - Ubicación silla general - Válido lunes a domingo - Vigencia de 3 meses - Redención nacional
VIP	<ul style="list-style-type: none"> - Válido salas VIP - Formato 2D - Válido lunes a domingo - Vigencia de 3 meses - Redención nacional



CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍAS DE MEDIOS

Nombre de botón en POS TAQUILLA de la Referencia de la Cortesía



Descripción Cortesías De Medios:

Utilizadas por Comercialización y Gerencias Corporativas para relaciones comerciales y de medios.

Vigencia:

Un (1) mes a partir de la fecha de emisión marcada en el boleto. Válidas lunes a domingo y festivos.

Condiciones de uso:

- Vigencia de 1 mes a partir de la fecha de emisión.
- Válidas únicamente en taquillas del cine.
- Válidas únicamente para lo que se detalla en el boleto.
- No válida para películas en primera semana de estreno.
- No válido para funciones especiales, premiers, contenido alternativo ni preventas.
- Prohibida su venta o reproducción.
- No canjeable por dinero en efectivo ni por otros productos
- No válido como medio de pago para compra de otros productos.
- Válido en Colombia.


Referencias:

1. Cortesía De Medios 2D: Formato 2D, Sala Tradicional, Silla General
2. Cortesía De Medios 3D: Formato 3D, Sala Tradicional, Silla General
3. Cortesía De Medios VIP: Formatos 2D-3D, Sala VIP
4. Cortesía De Medios 4DX: Formatos 2D-3D, Sala 4DX
5. Cortesía COCA COLA
6. Cortesía Junior 2D - 3D



CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍAS OPERATIVAS

Nombre de botón en POS TAQUILLA de la Referencia de la Cortesía Operativa.



**CORTESÍA
AZUL**

FORMATO 2D - BUTACA GENERAL

Día	Mes	Año
Fecha Emisión:		

Vigencia de un (1) mes a partir de la fecha de emisión. Válido por un (1) boleto canjeable en taquillas Cinépolis Tradicional. Sujeto a disponibilidad de cupo por cortesías en salas y clasificación de películas. No válido para películas en primera semana de estreno. No es válido en reservaciones, ventas vía página web, aplicación móvil, ni taquillas automáticas. No es acumulable con promociones, convenios o programas vigentes. Válido en salas Cinépolis Tradicional únicamente. Válido para la fecha que se detalla. No válido para funciones especiales, premiers, contenido alternativo ni preventas. No aplica para formatos 3D, 4DX, IMAX, Macro XE ni salas Cinépolis VIP. Los boletos deben presentarse en perfecto estado y sin enmendaduras. Prohibida su venta o reproducción. No canjeable por dinero en efectivo ni por otro producto. No válido como medio de pago para la compra de otros productos. Válido en Colombia.

www.cinepolis.com.co

Fecha que se marca de manera manual. Corresponde a la fecha del día en que se entrega la cortesía al cliente.

Descripción Cortesía s Operativas:

Emitidas desde la oficina corporativa y utilizadas en los conjuntos para cubrir incidencias operativas. Deben ser solicitadas al área Comercial por el Gerente del Conjunto a través del formato de solicitud incluido en ANEXOS.

Vigencia:

Un (1) mes a partir de la fecha de emisión. La fecha de emisión se marca de forma manual o sello fechador en el espacio reservado en el boleto y corresponde a la fecha del día en que se entrega la cortesía al cliente. Válidas lunes a domingo y festivos.

Condiciones de Uso:

- Válidas únicamente en taquillas del cine.
- Válido únicamente para lo que se detalla el cupón.
- No válido para películas en primera semana de estreno.
- No válido para funciones especiales, premiers, contenido alternativo ni preventas.
- Prohibida su venta o reproducción.
- No canjeable por dinero en efectivo ni por otros productos.
- No válido como medio de pago para compra de otros productos.

Referencias:

1. Cortesía Azul: 2D, Sala Tradicional, Silla General.
2. Cortesía Amarilla: 2D, Sala Tradicional, Silla Preferencial.
3. Cortesía Verde: 3D, Sala Tradicional, Silla General.
4. Cortesía Roja: 3D, Sala Tradicional, Silla Preferencial.
5. Cortesía Macro XE: 2D-3D, Sala Macro.
6. Cortesía IMAX: 2D-3D, Sala IMAX
7. Cortesía 4DX: 2D-3D, Sala 4DX
8. Cortesía VIP: 2D-3D, Sala VIP
9. Cortesía Junior: 2D-3D, Sala Junior.



CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍAS DE EMPLEADO CORPORATIVO

Nombre de botón en POS TAQUILLA de la Referencia de la Cortesía De Empleado.



Cinépolis

CORTESÍA DE EMPLEADO 2D Nombre: SANCHEZ URREGO LIZ NATALY 003
Id: 12345678
Área: COMERCIALIZACION Mes: JULIO 2017

Válido por un (1) boleto canjeable en taquillas Cinépolis Tradicional. Sujeto a disponibilidad de cupo por cortesías en salas y clasificación de películas. No válido para películas en primera semana de estreno. No es válido en reservaciones, ventas vía página web ni taquillas automáticas. No es acumulable con promociones, convenios o programas vigentes. Válido para la fecha que se detalla. No válido para funciones de contenido alternativo. No válido para preventas. No aplica para formatos 3D, 4DX, IMAX ni salas Cinépolis VIP. Los boletos deben presentarse en perfecto estado y sin enmendaduras. Prohibida su venta o reproducción. No canjeable por dinero en efectivo ni por otro producto. No válido como medio de pago para la compra de otros productos. Válido en Colombia.

www.cinepolis.com.co

Descripción Cortesías Empleado Corporativo:

Emitidas desde la oficina corporativa y utilizadas por los empleados de la oficina corporativa para redención en los conjuntos.

Condiciones de Uso:

- Válidas únicamente en taquillas del cine.
- Válido únicamente para lo que se detalla el cupón.
- No válido para películas en primera semana de estreno.
- No válido para funciones especiales, premiers, contenido alternativo ni preventas.
- Prohibida su venta o reproducción.
- No canjeable por dinero en efectivo ni por otros productos.
- No válido como medio de pago para compra de otros productos.


Referencias:

1. Cortesía Empleado 2D: Formato 2D, Sala tradicional ubicación silla general.




CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍA CLUB CINÉPOLIS

Nombre de botón en POS TAQUILLA de la Referencia de la Cortesía Club Cinépolis.



CORTESÍA



SALA TRADICIONAL 2D LUNES A JUEVES

Día	Mes	Año
Fecha Emisión:		

Vigencia de un (1) mes a partir de la fecha de emisión. Válido por un (1) boleto canjeable en taquillas Cinépolis Tradicional. Sujeto a disponibilidad de cupo por cortesías en salas y clasificación de películas. No válido para días festivos. No válido para películas en primera semana de estreno. No es válido para reservas, ventas vía página web, aplicación móvil ni taquillas automáticas. No es acumulable con promociones, convenios o programas vigentes. Válido en salas Cinépolis Tradicional únicamente. Válido para la fecha y días que se detallan. No válido para funciones de contenido alternativo ni para preventas. No aplica para formatos 3D, 4DX, IMAX, MacroXE ni salas Cinépolis VIP. Este boleto debe presentarse en perfecto estado y sin enmendaduras. Prohibida su venta o reproducción. No canjeable por dinero en efectivo ni por otro producto. No válido como medio de pago para la compra de otros productos. Válido en Colombia.

www.cinepolis.com.co

Fecha que se marca de manera manual. Corresponde a la fecha del día en que se entrega la cortesía al cliente.

Descripción Cortesías Empleado Corporativo:

Emitidas desde la oficina corporativa y utilizadas por los empleados de la oficina corporativa para redención en los conjuntos.

Condiciones de Uso:

- Válidas únicamente en taquillas del cine.
- Válido únicamente para lo que se detalla el cupón.
- No válido para películas en primera semana de estreno.
- No válido para funciones especiales, premiers, contenido alternativo ni preventas.
- Prohibida su venta o reproducción.
- No canjeable por dinero en efectivo ni por otros productos.
- No válido como medio de pago para compra de otros productos.

Referencias:

1. Cortesía Empleado 2D: Formato 2D, Sala tradicional ubicación silla general.

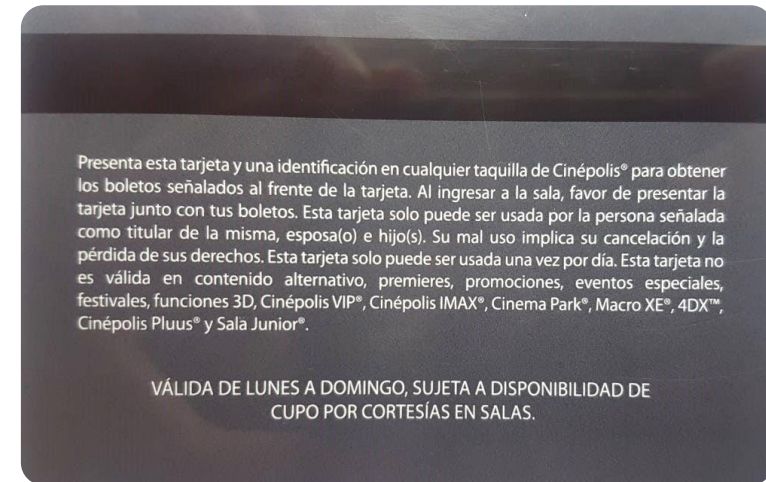


CORTESÍA: PASE ANUAL

Frente



Reverso



* En sistema POS Vista se marca como CORTESIA PASE ANUAL.

Descripción:

El pase anual es una tarjeta plástica cargada con beneficios en el negocio de taquilla que se redime como una cortesía .

- Es personalizada e intransferible.
- Emitida para gerentes corporativos Cinépolis, proveedores, clientes, personal de gobierno, medios de comunicación; estratégicos.
- Autorizada por la gerencia de comercialización regional.

Lineamientos de uso:

1. Son inventariados por la gerencia de comercialización con validación de auditoría.
2. Tienen vigencia al 31 de Diciembre del año correspondiente.
3. El pase anual sólo puede ser usado por la persona señalada como titular presentando su documento de identidad, esposa(o) e hijo/a(s).
4. Aplica para acceder a los conjuntos Cinépolis Tradicionales.
5. El pase anual sólo se debe utilizar una vez al día por el máximo de entradas señaladas en el pase, está sujeto a disponibilidad por cupo de cortesías en sala.
6. Está prohibido el uso del pase anual en premieres, promociones, eventos especiales, contenidos alternativos, preventas, Cinépolis VIP, IMAX, 4DX, Macro XE y Sala Junior.
7. El mal uso del pase, implica su cancelación y pérdida de sus derechos.
8. La empresa se reserva el derecho de cancelar dichos pases en caso de uso inadecuado o abuso.
9. La empresa se reserva el derecho de auditar vía sistema, arquilla o coteo físico el buen uso de esta facilidad, así como aplicar las sanciones correspondientes que considere.



Lineamientos Generales para la habilitación:

- La habilitación debe iniciar por lo menos 1:30 horas antes de la primera función.
- Es responsabilidad del vendedor del primer turno. La taquilla debe encontrarse lista para operar por lo menos 30 minutos antes del inicio de la primera función.
- El vendedor que habilita es responsable de realizar la limpieza diaria del área de Taquilla y éste deberá realizarla como se indica en este guía.

Las siguientes son las áreas y actividades que son consideradas y deben realizarse durante la habilitación:



Cada una de estas 3 partes, a su vez se divide en una serie de actividades a realizar y que serán detalladas a continuación:

Inicio



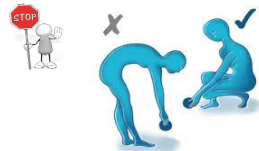
Encender los interruptores de energía eléctrica y revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador. No se debe dejar la puerta de los interruptores abierta.

Medida de Precaución:
Las manos deben estar secas, no mojadas ni húmedas. Los interruptores deben estar en buenas condiciones.



Revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador del punto de venta. Si no se encuentra, informar al supervisor.

1



Procure no agacharse y de ser necesario hágalo en la posición adecuada.



Limpiar los postes de las unifilas y colocarlos en la posición definida en cada cine de acuerdo al arreglo de unifila.



Sacar la Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla y empezar a llenarla. Cada vez que se termina de realizar una actividad marcar en la casilla correspondiente, de forma que la bitácora es llenada a lo largo del proceso de habilitación.

1



Sacar publicidad vigente y colocarla en los lugares indicados de acuerdo a la **guía semanal de ubicación de publicidad taquilla** enviada por comercialización vía correo electrónico. Sacar las bitácoras de control de cortesía y colocarlas al costado del punto de venta.

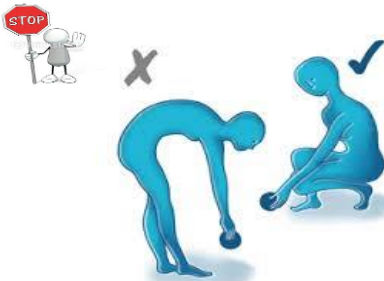
Colocar en el cajón de servicio al cliente, el folder de taquilla con la siguiente información:

Política de precios vigente
Clasificación de películas
Guías de promociones de taquilla vigente.
Guía de procesos
Taquilla vigente.



Limpiar las canecas de basura si están sucias. Acomodarlas en el lugar asignado (debajo de cada módulo) y revisar que estas tengan bolsa de plástico limpia, bien colocada y que corresponda con el tamaño de la caneca. Realizar esta actividad siguiendo el anexo **limpieza de canecas**.

Fin



Procure no agacharse y de ser necesario hágalo en la posición adecuada:

En primer lugar, **siempre doblar las piernas** mientras se agacha.

En segundo, procurar **no curvar y no relajar del todo la espalda**.



La limpieza debe realizarse diariamente. El tiempo aproximado es de 2.0 minutos por punto de venta, incluyendo su respectivo mostrador.

Inicio



Postes Unifila-Limpieza Diaria: Con paño azul, y limpiador de vidrios Glance limpiar toda la superficie del poste Unifila.

Postes Unifila-Limpieza Semanal: Una vez a la semana limpiar los postes con limpiador de acero inoxidable o antes si es necesario. Limpiar las correas con **Klinol** y un cepillo suave una vez a la semana.



Procure no agacharse y de ser necesario hágalo en la posición adecuada.

Tomar un **paño azul** y secar los postes.

Antes de utilizar las escaleras realice las siguientes verificaciones y cumpla las siguientes requisitos:

1. Correcto ensamblaje de los peldaños.
2. Utilizar zapatos antideslizantes.
3. Escaleras de tijeras con dispositivo o cadena que limite la abertura de la misma y topes en su extremo superior.
4. No usar escaleras reparadas con clavos, puntas, alambres o que tengan peldaños defectuosos.
5. La inclinación de la escalera debe ser de 75° con respecto al piso.
6. Realizar siempre los ascensos y descensos de frente a la escalera.
7. Colocar la escalera apartada de elementos móviles que puedan derribarlas.
8. El área alrededor de la escalera debe estar perfectamente limpia de materiales y sustancias resbaladizas.
9. Si se utilizan en zona de tránsito se debe advertir para evitar el paso cercano.
10. No asomar el cuerpo sobre los laterales de la escalera, mantener cuerpo dentro del frontal de la escalera y no desplazarla con alguien subido en ella.
11. Los trabajos a mas de 3.5m de altura deben cinturón con anclaje (línea de vida).
12. No trabajar a horcajadas ni pasarse de un lado a otro por la parte superior.
13. El tensor o cadena central debe estar totalmente extendido.
14. No usarlas simultáneamente por mas de una persona.
15. Esta prohibido subir mas arriba del antepenúltimo peldaño.

1



Limpiar con el **paño azul** y **Glance** toda la superficie de las pantallas. Secar con otro paño azul.

1




Rociar **limpiador de vidrios Glance** al paño azul.



Taquilla Automática: Limpiar con el **pañó azul y Glance** toda la superficie de la taquilla automática. En caso de tener material no lavable (ejemplo, cartón) , limpiar con **pañó azul seco**. Si esta húmeda la pantalla secar con **pañó azul**.*

Fin

Medida de prevención:  Prestar atención a las condiciones del piso (humedad, desnivel, uniformidad, irregularidad) y de ser posible, reportar de inmediato alguna condición de riesgo identificada.



Barrer el piso de toda el área y usar un recogedor para depositar la basura del piso en la caneca. Si hay residuos difíciles de retirar con la escoba, usar una espátula para removerlos.



Limpiar los estantes del guardarropa con **Glance y un paño azul**.*

* Si el cine cuenta con taquilla automática, esta debe limpiarse todos los días.



* La limpieza regular de las canecas de basura se debe hacer diariamente, y se realiza en 2.35 minutos aproximadamente. El lavado profundo de las canecas se debe hacer dos veces por semana de acuerdo al **anexo Lavado de Canecas**.

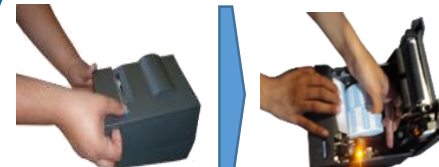
Inicio



Verificar que se encuentre conectada la taquilla automática, de lo contrario conectarla.



Abrrir con la llave el compartimiento del costado de la taquilla (Solicitar la llave al supervisor). Bajar la impresora, y colocarla horizontalmente.



Abrrir la tapa de la impresora y encenderla.



Cerrar el compartimiento interior de la impresora.

Levantar la impresora, dejar una parte del extremo del papel fuera del orificio de la taquilla y cortarlo.



Cerrar la tapa de la impresora presionando hasta que ensamble.

Con Papel

La impresora tiene papel?

Sin Papel



Revisar que cuente con un rollo de papel para boletos de repuesto.



Encender la taquilla automática.

Fin



Introducir el nuevo rollo y dejar una parte del extremo del papel fuera del orificio de la impresora.

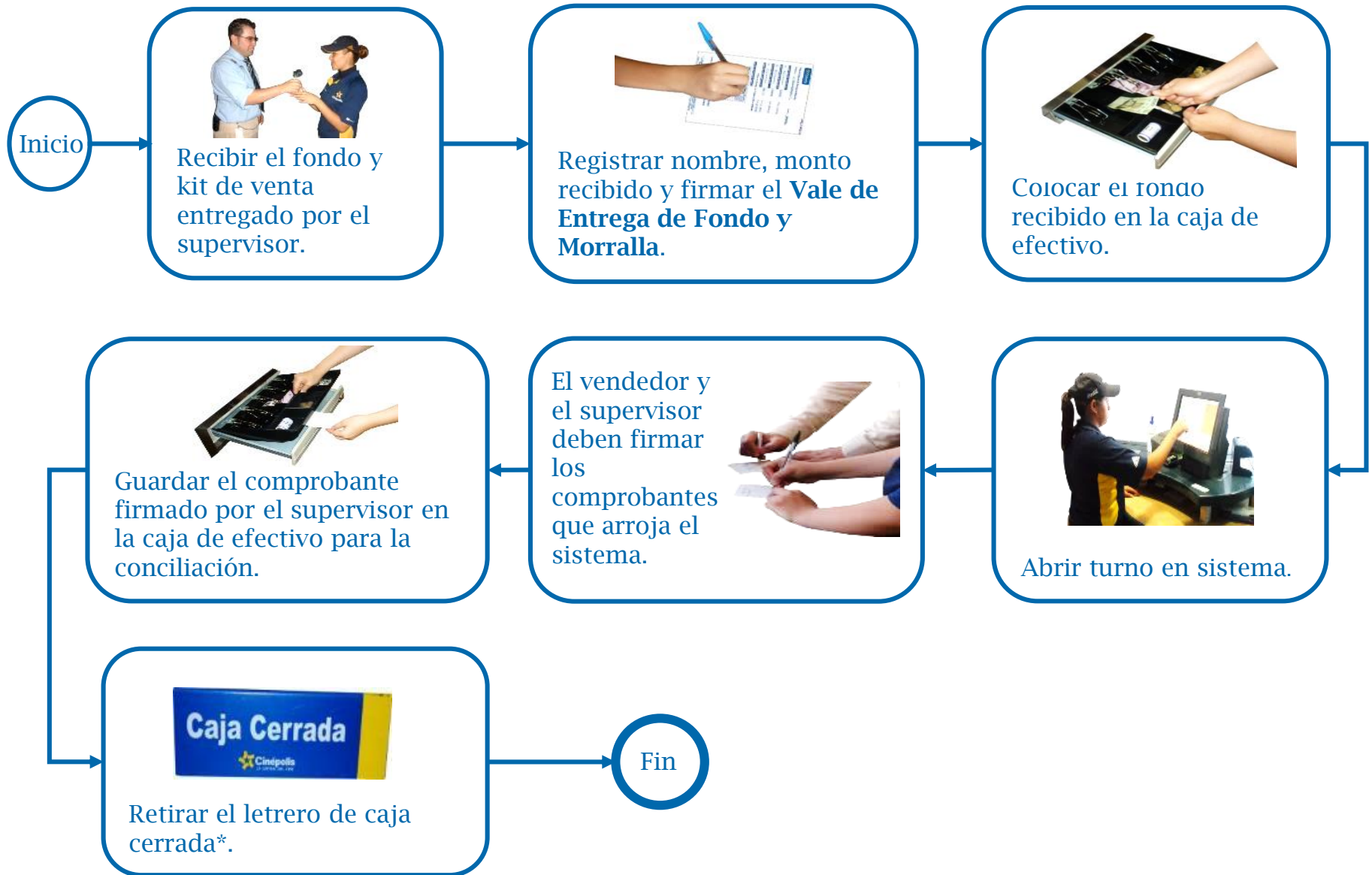


Despegar el extremo del rollo con cuidado de no romperlo.



Sacar el carrete vacío de la impresora y tomar un nuevo rollo de papel.





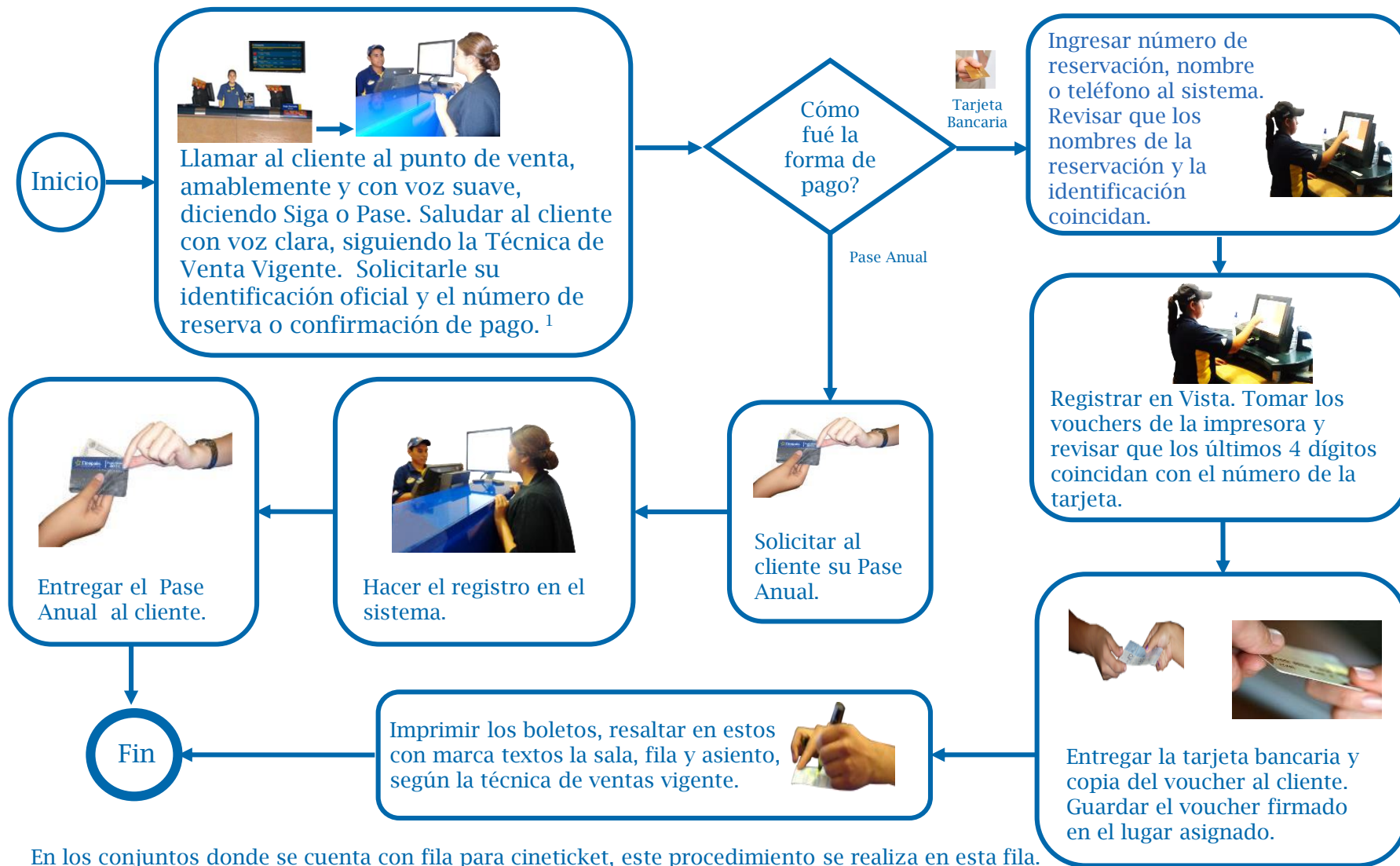
* El letrero de caja cerrada siempre se deja en el mostrador al término de la operación.



* Cuando vemos el símbolo de la sonrisa, es un recordatorio que siempre se debe sonreír y ser amable con el cliente, tratándolo con cortesía y educación.

² En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.





En los conjuntos donde se cuenta con fila para cineticket, este procedimiento se realiza en esta fila.

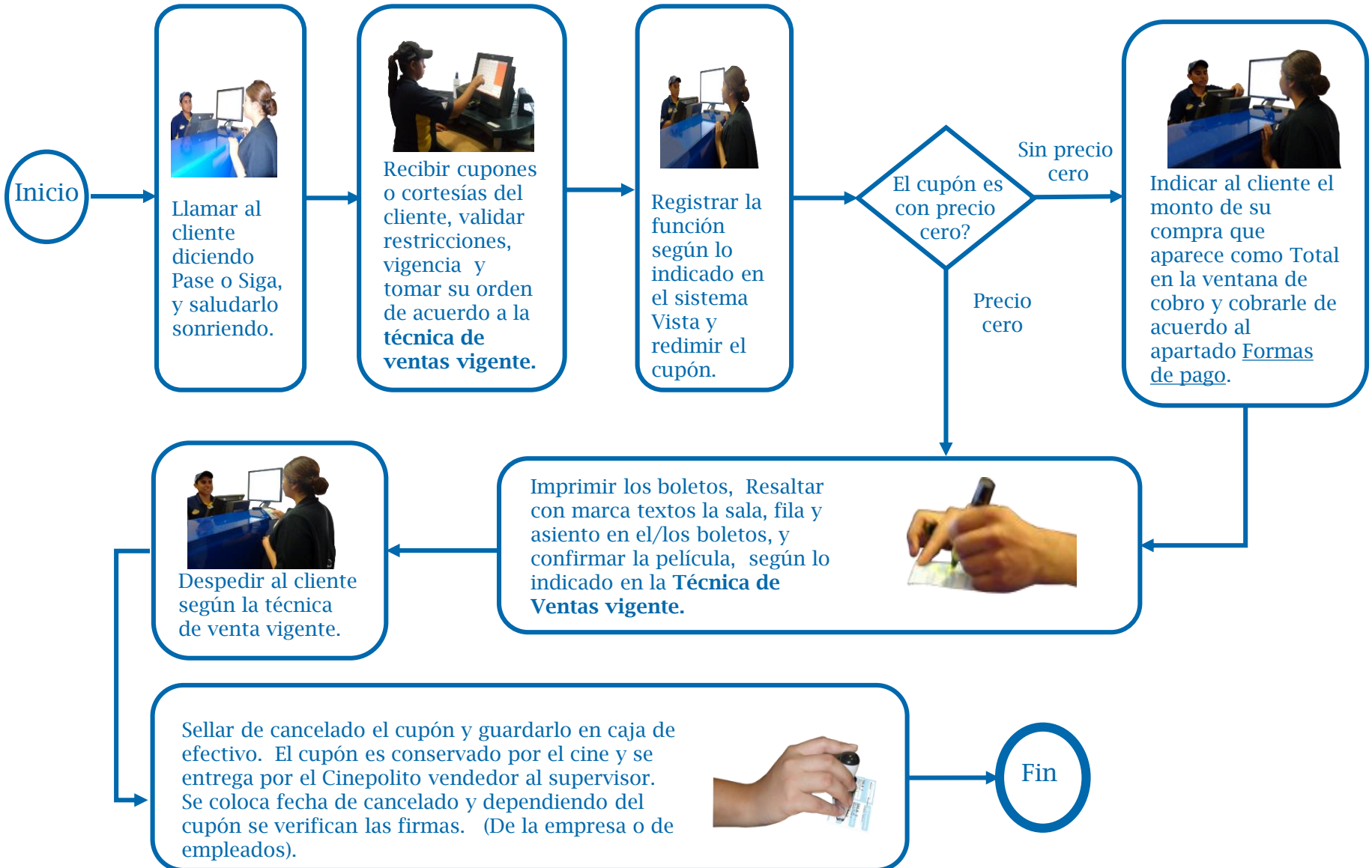
¹ Se registra el numero de reserva, teléfono o nombre y se confirman los boletos, según la técnica de ventas.

² En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



¹ Se registra el numero de reserva, teléfono o nombre y se confirman los boletos, según la técnica de ventas.

En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



En este tipo de venta, no hay acumulación de puntos club Cinépolis.



* Durante todo el proceso se debe seguir la técnica de ventas vigente.



Cuando no hay sistema, el responsable debe seguir el **proceso de venta manual indicado en la guía rápida de venta manual**.

Una vez se restablezca el sistema se realizará el registro de los pagos recibidos, de acuerdo al apartado Formas de pago. En este caso, se debe registrar cada boleto por parte del supervisor.

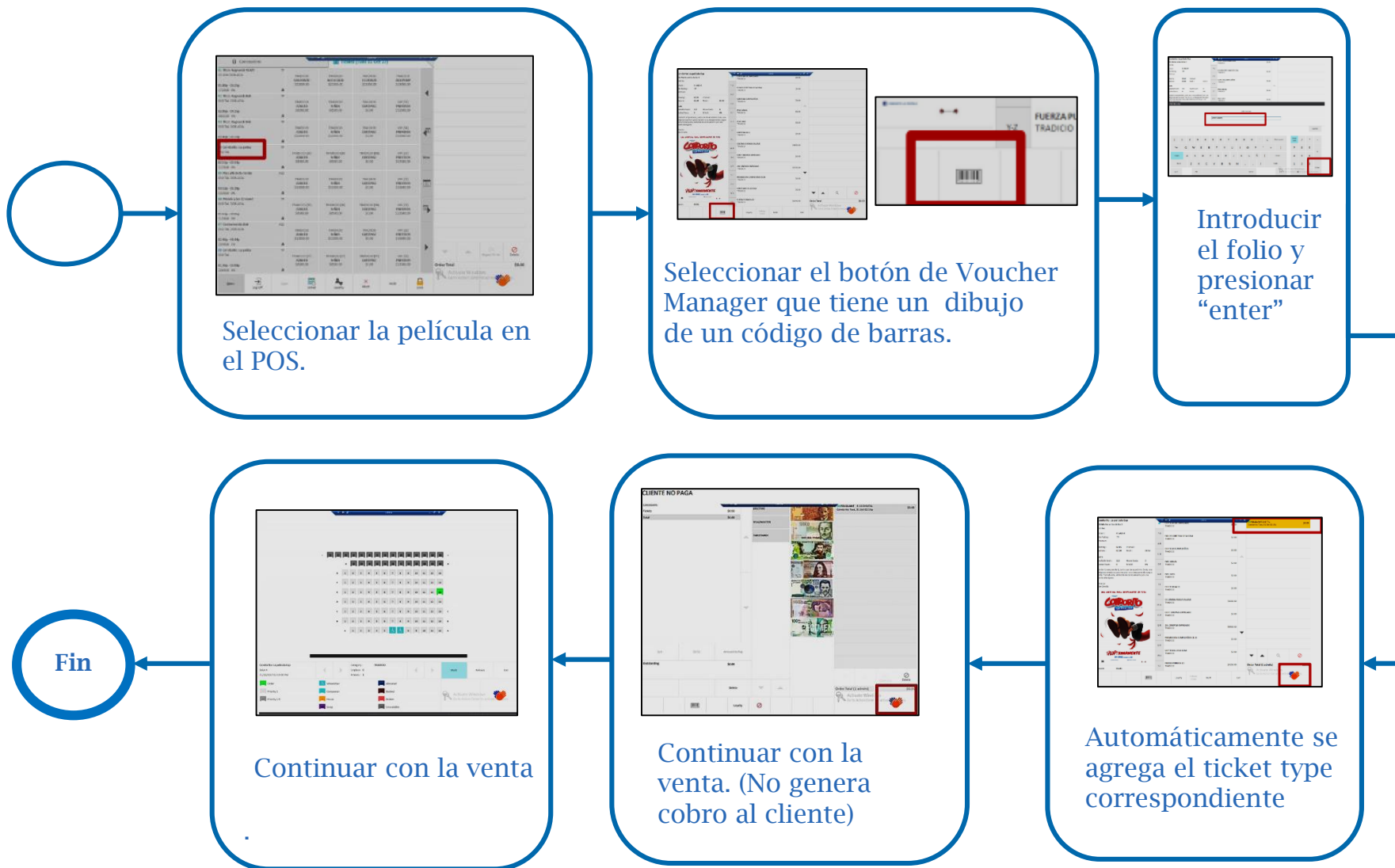
El procedimiento antes del inicio de la venta manual debe seguirse por completo, teniendo en cuenta la guía rápida.

Al iniciar la venta manual se deben también seguir los pasos de la guía rápida.





En este tipo de venta, no hay acumulación de puntos club Cinépolis.





Efectivo



Tarjeta de
crédito/débito



Puntos Club
Cinépolis/Cinecard

Forma de Pago: Efectivo



Si se detecta un billete falso, regresar el billete al cliente y solicitar otra forma de pago. Llamar al supervisor, entretener al cliente de manera discreta hasta que llegue el responsable para que de aviso a los demás módulos.

Forma de Pago: Cinecard





Inicio

Solicitar al cliente la tarjeta bancaria (Débito o crédito).

Pedir al cliente una identificación oficial cuando se trata de tarjeta crédito y la tarjeta correspondiente, revisar que los documentos no presenten alteraciones y estén en buen estado.

Verificar que la información de los vouchers coincida con la de la tarjeta, revisando que los últimos cuatro dígitos sean iguales.

Registrar el pago total o parcial en el sistema. Si es tarjeta debito, solicitar el ingreso de la clave.

Entregar tarjeta bancaria, identificación oficial (si aplica) y copia de voucher al cliente.

Guardar el voucher original debajo de la caja de efectivo.

Fin

No se le debe regresar al cliente la tarjeta ni la identificación (si aplica) hasta que finalice la transacción. Seguir la técnica de ventas vigente.



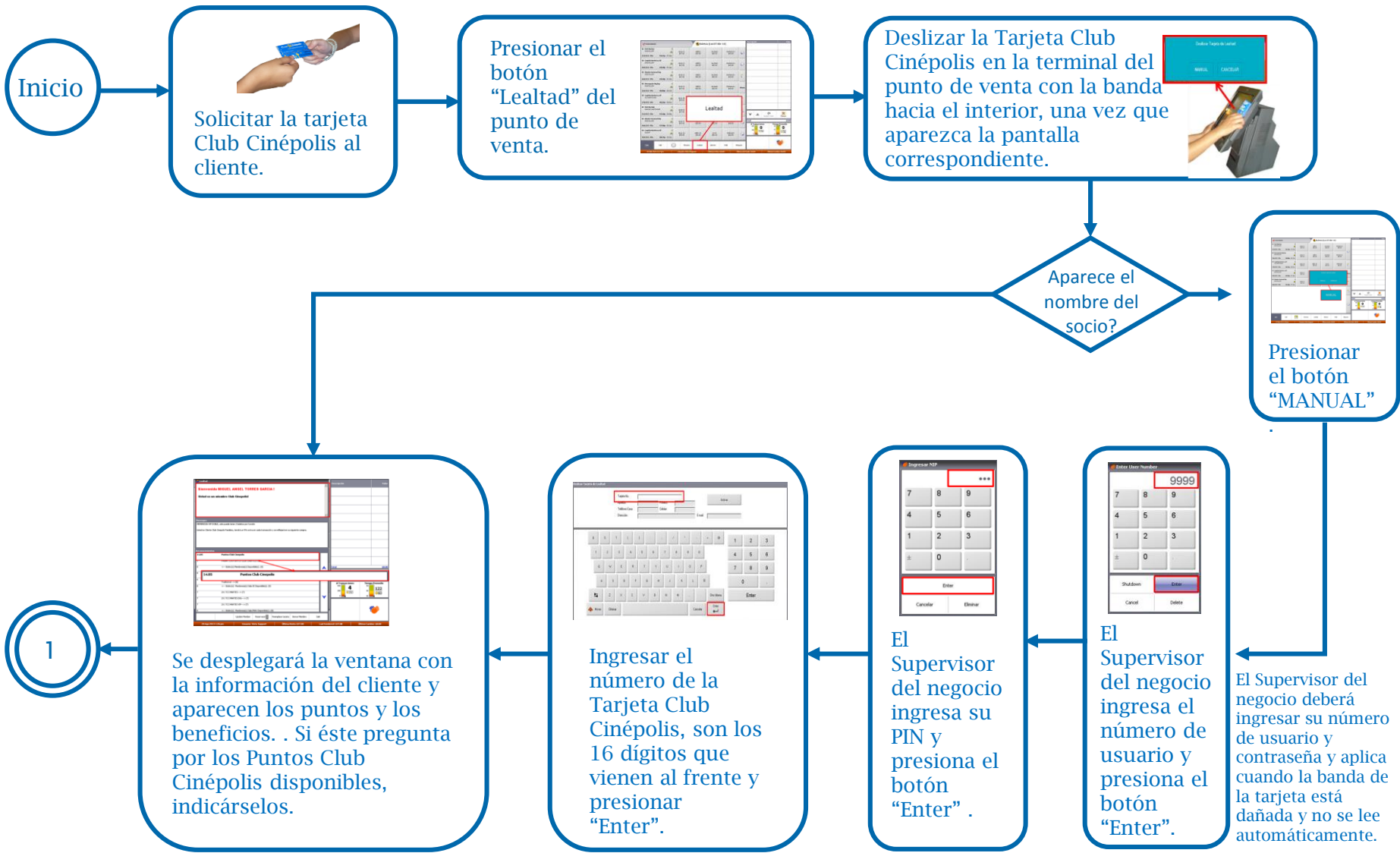
Lineamientos Redención Puntos Club Cinépolis

El cliente tendrá la opción de canjear sus puntos Club Cinépolis por entradas en la taquilla bajo los siguientes lineamientos:

1. Los puntos se canjean únicamente en la taquilla física del cine. (No aplica para web, call center ni taquillas automáticas).
2. Para canjear los puntos en taquilla el cliente deberá contar con el valor total del boleto en puntos acumulados. Ejemplo: Precio de la boleta \$8.000, puntos a canjear 8.000
3. Si los puntos que el cliente tiene acumulados no son suficientes para el canje, el cliente NO podrá pagar la diferencia a través de algún medio de pago. (No se aceptará canje con puntos + plata, deberá ser el 100% en puntos).
4. El canje de puntos por entradas aplica sobre la política de precios con tarjeta Club Cinépolis®. (Incluido el precio de miércoles).
5. Para canjear los puntos en taquilla, el cliente titular de la tarjeta Club Cinépolis® deberá presentar su documento de identidad.
6. Cada punto equivale a \$1 (un peso colombiano).
7. Las operaciones derivadas de la redención de puntos, no genera nuevos puntos al programa.
8. No se podrán canjear puntos por dinero en efectivo.
9. Es obligatorio que el socio presente la Tarjeta Club Cinépolis® al inicio de la transacción para canjear sus puntos por entradas. Si el socio no presenta su Tarjeta Club Cinépolis®, no será posible canjear sus puntos.
10. Los puntos son personales e intransferibles, no se pueden regalar, vender, ceder, donar o heredar.
11. En las entradas generadas por canje de puntos no existirán re-embolsos de dinero, re-embolsos de puntos, cambios ni devoluciones.

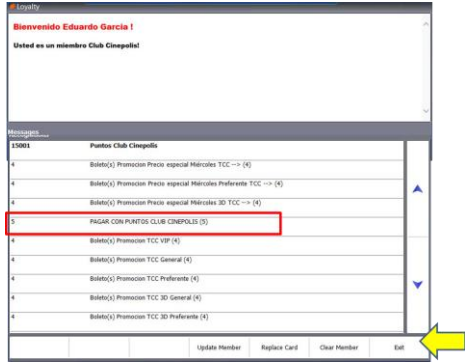


¹ Solo se podrán redimir los puntos Club Cinépolis, cuando se tenga acumulado el valor total del boleto.





1



Validar que el cliente tenga el saldo suficiente en puntos para pagar una entrada completa. (Recordar que no podrá usar puntos + plata). Cerrar la ventana **Exit**.



Seleccionar la opción **MAS**.



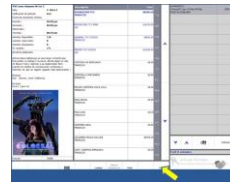
Seleccionar la opción **DESCUENTO**.



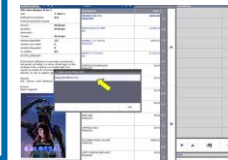
Devolver la TCC al cliente.



Al finalizar, no se le cobra dinero al cliente, se descuentan los puntos y se termina la transacción.



Continuar con la venta.



Seleccionar la opción **PAGO CON PUNTOS TCC**.



Seleccionar el **espectador**.

Fin



Conservación
del negocio



Recuperación
de fondos



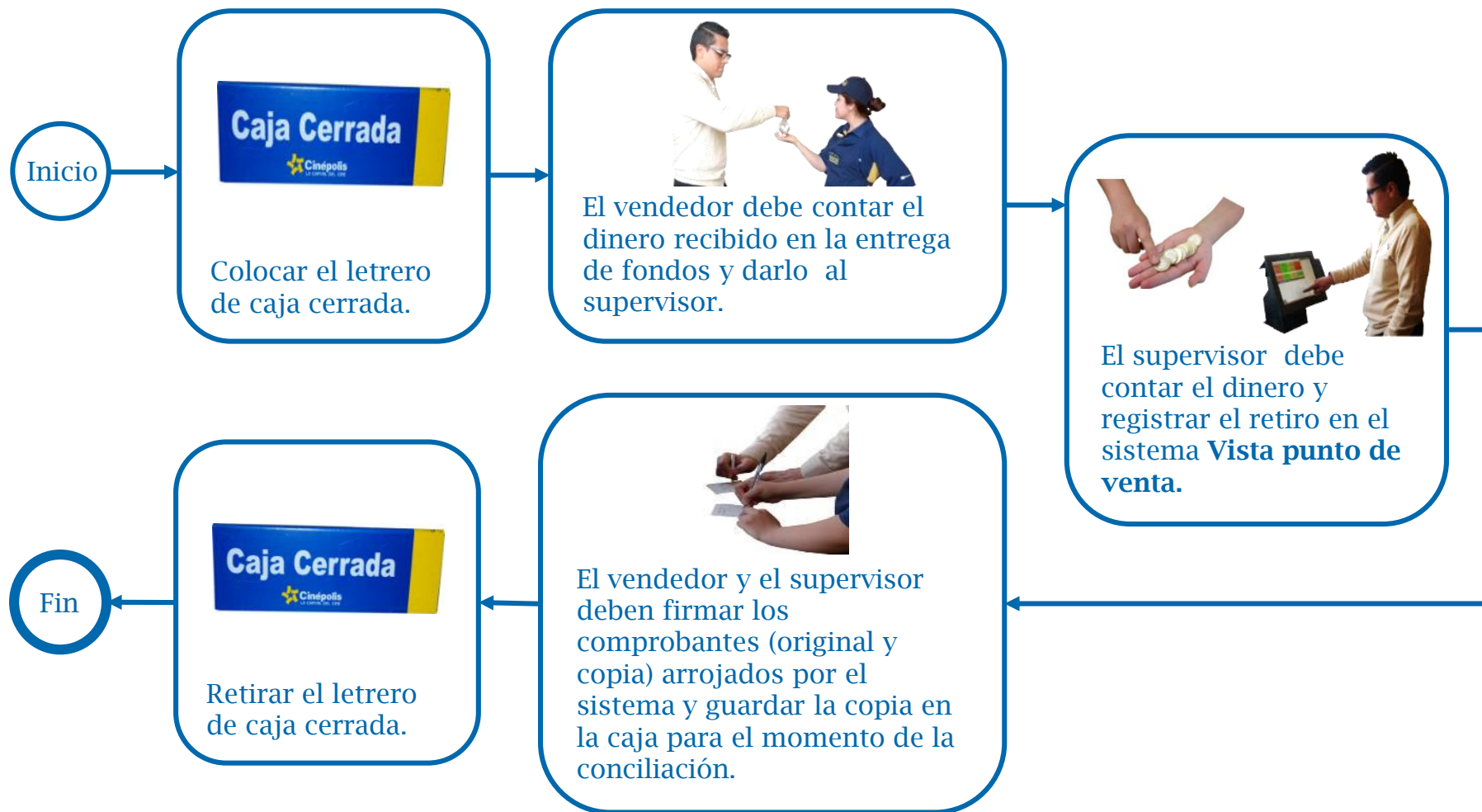
Retiro de
efectivo



Cambio de
turno



Colocar el letrero de caja cerrada mientras se está limpiando las superficies, retirarlo al terminar.



El proceso de recuperación de fondos debe efectuarse para cada uno de los vendedores, antes de cualquier retiro y debe recuperarse en billetes. El comprobante original debe ser guardado por el supervisor.



¹ El Supervisor y el vendedor deben realizar retiros de efectivo a lo largo del día de operación . Para poder realizarlos deben hacer la recuperación de fondos previamente, según lo indicado en el apartado Recuperación de Fondos.

Se deberán realizar como mínimo 2 cortes sorpresa diarios, de forma aleatoria en los distintos puntos de venta (o más según la necesidad de operación y control) durante la operación y deben tener una diferencia en tiempo mínima de 15 minutos entre un mismo POS.



***Si existe algún faltante de dinero, el vendedor debe pagarlo o firmar en Vale de Caja por la cantidad correspondiente.

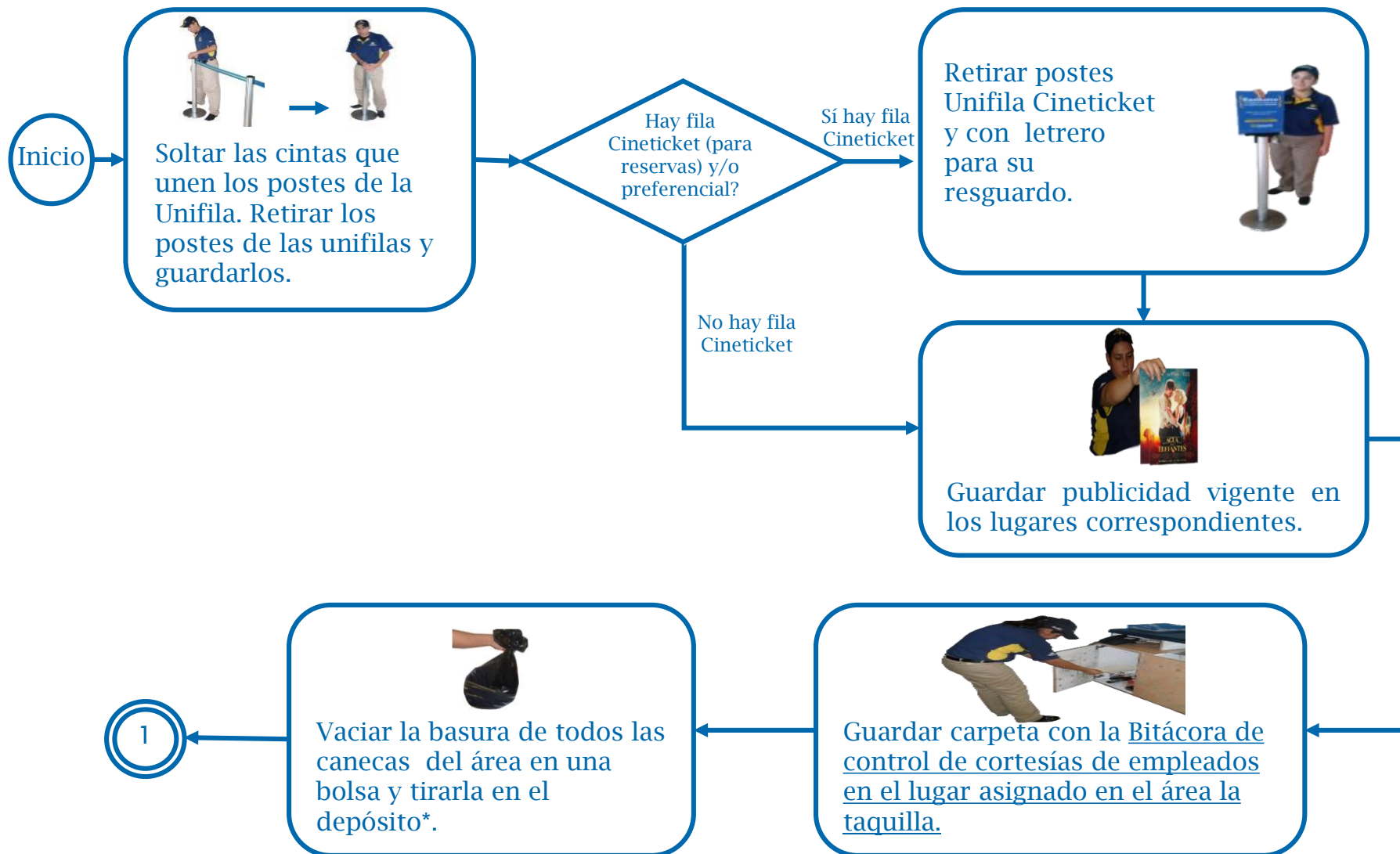




***El cierre de turno lo realiza el vendedor y el responsable de taquilla, en el horario que se haya definido.
Si existe algún faltante de dinero, el vendedor debe pagarlo o firmar en Vale de Caja por la cantidad correspondiente.



**El datafono siempre debe estar encendido, de lo contrario se debe avisar al supervisor y éste levante un soporte a Sistemas.



*Si las bolsas de cada caneca están muy sucias, tirarlas también.



1



Llenar Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla.

Asegurarse de lo siguiente:

Que la semana registrada en la habilitación sea la que se encuentra en curso.

Registrar la hora de inicio y fin de la habilitación/ inhabilitación.

En la columna correspondiente al día marcar cada una de las actividades realizadas en la inhabilitación indicadas en la bitácora.

Almacenar la bitácora en el lugar asignado para su resguardo. **



Actividad	1	2	3	4	5	6	7
...



Apagar los interruptores de energía eléctrica que correspondan a las luces, plasmas, puntos de venta y Taquilla automática de acuerdo a la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él. No se deben apagar los interruptores correspondientes al sistema. Por ningún motivo se debe dejar la puerta de los interruptores abierta.

Fin



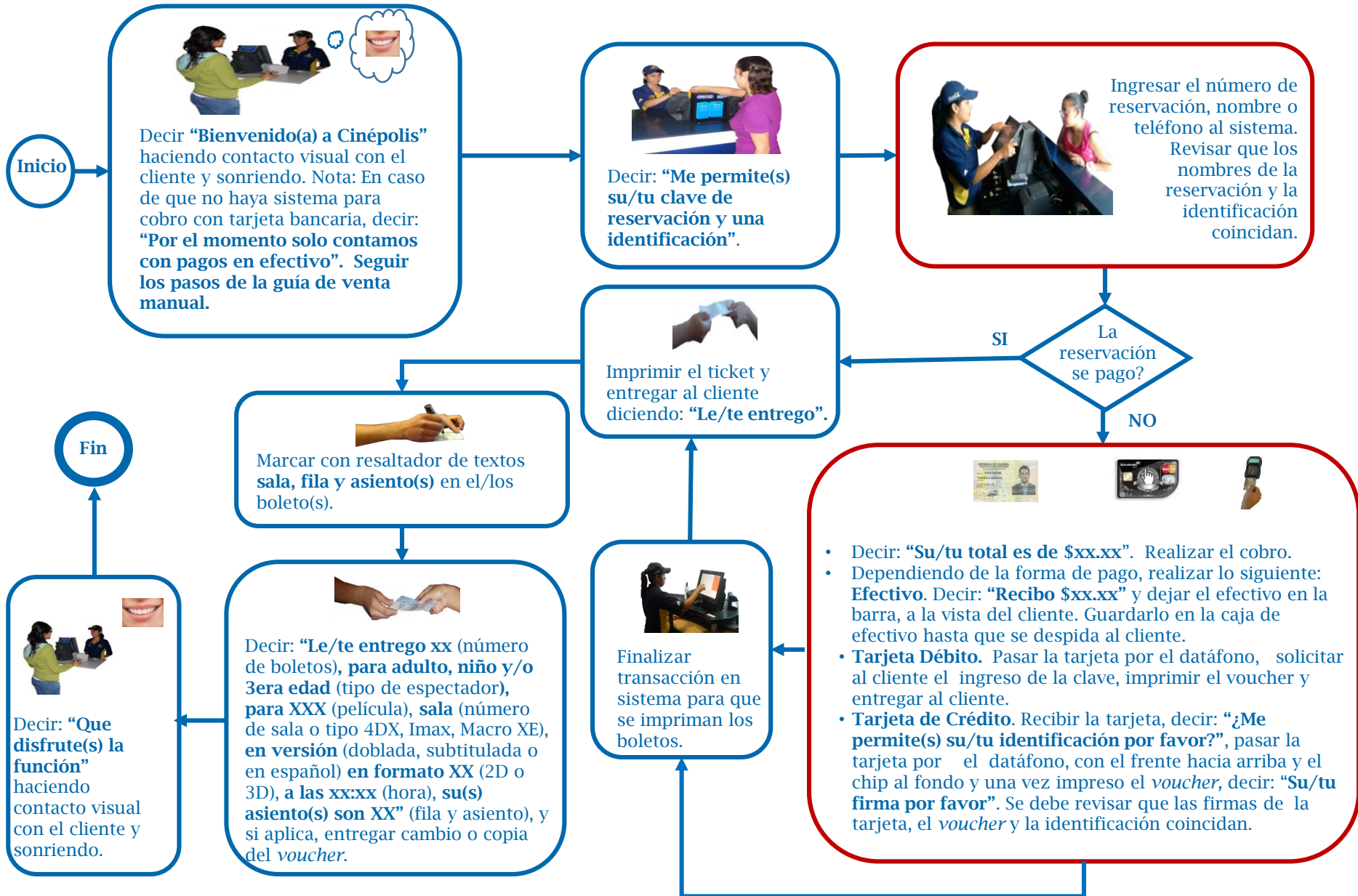
Apagar taquilla automática.



Revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador. Entregar las llaves al responsable asignado en cada conjunto.

ANEXOS







RA-TRA-FT-BHIT-01

Conjunto:

		HABILITACIÓN							
Reactivos	Criterios	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	
Interruptores	Encendidos, caja cerrada, limpia y en buen estado.	40 min antes de la 1ª función							
Postes de Unifila	Limpios, unidos y arreglados según la posición determinada en cada conjunto.								
Publicidad vigente	Publicidad instalada en el lugar correspondiente.								
Equipo: cajón, monitor (m), POS, Impresora, detector de billetes si aplica y cableado. Terminal de punto de venta/datáfono/pin pad.	Limpios, operando y en buen estado. Tener rollo de papel de impresión de repuesto. Terminal de punto de venta / datáfono / pin pad encendido y operando.								
Mobiliarios y accesorios	Mostrador de Taquilla limpio, en buen estado de mantenimiento. Cuadros y señalización limpios, en buen estado. Cáscaras/tachos/botes limpios, con bolas limpias y debajo de cada módulo.								
Guardropa	Guardropas limpio, piso y cáscaras/tachos/botes limpios con bola nueva o limpia.								
Taquillas automáticas	Limpias, operando y en buen estado.								
Plasmas y marcapina	Limpias y operando. Con información completa y actualizada.								
Stock de boletos	1 adicional al que está en uso.								
Kit de venta completo	Bolígrafo, calculadora, sello de cancelado, cojín con tinta, plasmón para detectar billetes falsos si aplica y resaltador.								
Aperturas de turno / Entrega de fondo	Contar con el fondo establecido en cada conjunto. Turno abierto en el sistema, letrero de caja cerrada retirado.								
Cinepolito	Listo para vender, con uniforme completo y correcto (de acuerdo a PCA) firmado en el sistema.								
	Hora:		Inicio:						
		Fin:							
Firmas:	Supervisor								
	Cinepolis Vendedor								

Sección:

		INHABILITACIÓN							
Reactivos	Criterios	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	
Equipo: cajón, monitor, POS e impresora, detector de billetes si aplica.	Apagado o acción cerrada y en buen estado.	15 min después de la última función							
Letrero de caja cerrada	Colocado sobre el mostrador y en buen estado.								
Taquillas automáticas	Apagadas y en buen estado.								
Plasmas y marcapina	Apagadas y en buen estado.								
Postes y unifilas	Cintas retiradas y postes guardados.								
Publicidad vigente	Publicidad guardada								
Entrega de fondos	Supervisor de servicio firma el último vale de retiro.								
Interruptores de energía, letrero de caja cerrada.	Interruptores apagados de las luces de los plasmas, puntos de venta y taquilla automática. Letrero de caja cerrada en el mostrador.								
Áreas en general	Limpia, sin basuras o residuos y en buen estado.								
	Hora:		Inicio:						
		Fin:							
Firmas:	Supervisor								
	Cinepolis Vendedor								

Sección:



**FORMATO SOLICITUD DE BOLETOS DE CORTESIAS OPERACIONES
RA-FO-SBCO-CO-01**



PAIS

CONJUNTO

AREA

FECHA DE SOLICITUD

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

TIPO DE BOLETO

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

CANTIDAD

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

MOTIVO DE LA SOLICITUD

SOLICITA _____

ENTREGA _____

PUESTO Gerente Conjunto

PUESTO _____

FIRMA

FIRMA

El lavado de las canecas pequeñas de taquilla se debe realizar dos veces por semana en el cuarto de limpieza. El tiempo aproximado de lavado es de 5.30 minutos.



El lavado de las canecas medianas se debe realizar dos veces por semana en el cuarto de limpieza. El tiempo aproximado de lavado es de 6 minutos.





Tabla de Cambios		
Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	30/09/2014
02	Se agrega la distribución física del negocio. Se incluye toda la información sobre los nuevos químicos manejados en la región. Se cambia la codificación de acuerdo a la usada en Andina. Se agrega la bitácora de control de cortesías empleados.	30/11/2016
03	Se agrega información sobre los tipos de boletos y variedad de productos. Se agrega la descripción del negocio. Se cambian algunas fotos. Se agrega la información sobre medidas de precaución en relación a prevención de riesgos. Se agrega el flujo de redención de puntos club Cinépolis. Se anexa la técnica de ventas para reservaciones.	19/02/2018



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.