

GUIA RÁPIDO
GARANTIA CINÉPOLIS
SISTEMA ARENA

BRA-GR-GAR-CIN-00

Processo:

1



Cliente: No ato da compra de uma sessão, o filme escolhido pelo cliente poderá ser acompanhado da **Garantia Cinépolis**.

O cliente saberá do filme com Garantia Cinépolis por meio de:

- Regulamento disponível no site Cinépolis;
- Comunicação visual: adesivos em Carteleras e *Display* na área da Bilheteria;
- Explicativo na Bilheteria por parte do Cinepolito.

2



Cliente: Apresentar no **Pódio**, o(s) ingresso(s) comprado(s) para ter acesso a sala.

3



Cliente: Caso o cliente não goste do filme que está assistindo em no máximo 30 minutos, deve dirigir à **Bilheteria** e solicitar uma cortesia.

ATENÇÃO: Haverá cortinilha explicando sobre a Garantia Cinépolis no respectivo filme indicado.

4



Responsável pelo Turno: Entregar o *voucher* Garantia Cinépolis informando sobre a validade de 30 dias, conforme descrito no verso da cortesia pelo próprio colaborador.

ATENÇÃO: É importante comentar com o cliente que o *voucher* dá o direito de assistir outro filme da mesma categoria ou nas salas Tradicionais, caso tenha comprado na categoria VIP, IMAX ou 4DX.

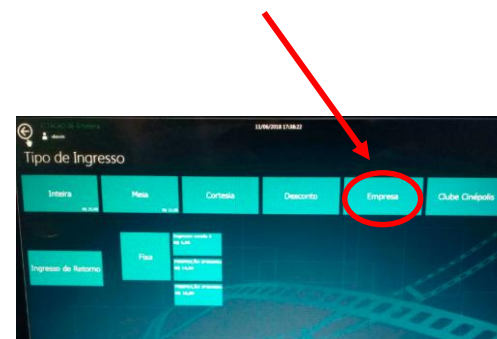
Processo:

1

2



Cliente: Apresentar o voucher Garantia Cinépolis (seja tradicional ou VIP).



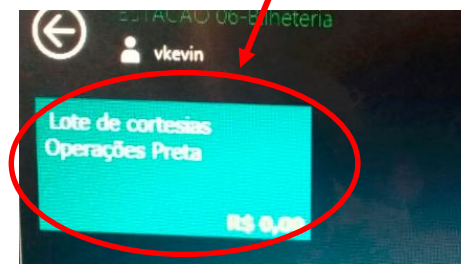
Bilheteria: Dar baixa do voucher clicando na opção **Empresa**.

3

4



Bilheteria: Em seguida, clicar na opção **Buscar por código** e inserir o código descrito no verso do voucher.



Bilheteria: Clicar na tecla correspondente para realização da baixa no sistema.

ATENÇÃO: Os filmes exibidos pela Disney não são válidos para a promoção.

Informações Importantes:

Perguntas e Respostas:

1) Todo filme receberá o selo Garantia Cinépolis?

Não. Apenas os filmes indicados pela área de Programação.

2) O que é Garantia Cinépolis?

É o direito do cliente desistir do filme que está assistindo em no máximo 30 minutos. Terá o direito de assistir outra sessão (não necessariamente sendo outro filme com selo Garantia Cinépolis) no período de 30 dias, por meio de um *voucher*.

3) Em qual mídia, o cliente usufruirá do filme com o selo Garantia Cinépolis?

Em todas as mídias: Bilheteria, Internet e ATM.

4) O cliente que receber *voucher* Garantia Cinépolis Tradicional terá direito em assistir na sala VIP, IMAX ou 4DX?

Não, somente na Tradicional. Agora, o contrário, será possível (em qualquer cinema Cinépolis).

5) O cliente terá o direito de solicitar seu dinheiro de volta ao invés de receber o *voucher*?

Não, somente o *voucher*.

6) O responsável pelo Turno deve entregar a cortesia sem reter o ingresso do cliente?

Não. Deve reter o ingresso e carimbar como sendo Garantia Cinépolis (cada cinema deve providenciar a confecção do mesmo).

Comunicação Visual:



Display em acrílico
para Poster.



Selo Garantia
Cinépolis para
Carteleras.

Explicativo a respeito do selo Garantia Cinépolis:

Cinepolito: Ao vender um ingresso com selo Garantia Cinépolis, o colaborador deve dizer no ato da entrega dos ingressos:

- Sr(a), o ingresso Garantia Cinépolis lhe dá o direito de assistir outro filme, caso não goste deste.

O sr(a) terá no máximo 30 minutos para decidir. Se isso ocorrer, deve sair da sala e pedir por uma cortesia aqui mesmo dando o direito de assistir outro filme de sua escolha.

ATENÇÃO: O Cinepolito deve imprimir uma cópia do Regulamento disponível no site da Cinépolis e guardar na pasta da Bilheteria para possível consulta por parte do cliente.

