

**RESPOSTAS AUTOMÁTICA**

ELOGIOS

Caro cliente, agradecemos seu comentário. Saiba que a nossa missão é ser a melhor opção de entretenimento, fortalecendo nossa liderança dentro da indústria cinematográfica no cenário internacional, oferecendo diversão, inovação e um serviço estelar. Seus elogios sempre serão bem vindos, transmitiremos para os departamentos correlacionados.

ASSUNTOS GRAVES

Sr(a) cliente, lamentamos o ocorrido. Encaminharemos sua mensagem ao Gerente Regional do cinema para analisar o caso e tomar as devidas providências para que isso não ocorra novamente.  
Salientamos que em visita a um de nossos cinemas, em caso de reclamação, sugestão e/ou elogio, não hesite em solicitar a presença do Gerente ou Subgerente para lhe atender.

DESCULPAS

Sr(a) cliente, lamentamos o ocorrido. Encaminharemos sua mensagem ao Gerente Regional do cinema para analisar o caso e tomar as devidas providências para que isso não ocorra novamente.  
Salientamos que em visita a um de nossos cinemas, em caso de reclamação, sugestão e/ou elogio, não hesite em solicitar a presença do Gerente ou Subgerente para lhe atender.

CRIANÇAS

Sr(a) cliente, crianças de 0 a 36 meses não pagam entrada desde que permaneçam na mesma poltrona dos pais. Crianças de 3 anos até 12 anos de idade incompletos tem direito a meia-entrada mediante a apresentação do documento de identidade.

IDIOMA FILMES

Sr(a) cliente, lamentamos não atender a sua demanda neste momento e agradecemos pelo seu comentário para buscarmos melhorias. Informamos que direcionamos sua sugestão para a nossa equipe de programação.

DUBLADOS E LEGENDADOS

Sr(a) cliente, infelizmente não é possível exibirmos todos os lançamentos em todas as nossas salas, devido ao número de cópias dos filmes que é disponibilizado pela distribuidora. Informamos que direcionamos sua sugestão para a nossa equipe de programação.

TROCA CORTESIA

Sr(a) cliente, os vouchers de cortesia devem ser trocados diretamente na bilheteria (em qualquer cinema da Cinépolis, desde que faça parte do mesmo perfil: Tradicional ou VIP) por um ingresso do filme à sua escolha conforme disponibilidade. Poderá ser realizado a troca do ingresso por antecipação das datas disponíveis no sistema.

CORTESIAS

Sr(a) cliente, as especificações sobre o uso das cortesias constam no verso do cartão. O mesmo deve ser trocado diretamente na bilheteria por um ingresso do filme à sua escolha conforme disponibilidade.

PROFESSORES

Sr(a) cliente, a Lei Estadual 10.858/01, no qual foi alterada pela Lei 14.729/12 concede meia entrada em estabelecimentos que proporcionem lazer e cultura, praças desportivas e similares. Aos professores da rede pública estadual e das redes municipais de ensino, também tem direito ao benefício, desde que apresentem carteira funcional emitida pela Secretaria da Educação de São Paulo ou holerite. (Verificar com o Lamonato)

MEIA ESTUDANTE

Sr(a) cliente, somente alunos dos ensinos fundamental, médio e superior tem direito a meia entrada, mediante apresentação da carteirinha escolar com foto e data de validade.  
Não será considerado os cursos de Línguas, Informática, cursos Pré-vestibulares e outros.

Caso o documento não tenha foto, o mesmo deve ser apresentado com documento de identidade com validade. Caso não haja validade, deve ser apresentado juntamente com o atestado de escolaridade em papel timbrado do ano/semestre corrente carimbada e assinada pela instituição de ensino.

Não será aceito cópia do documento. A declaração de matrícula precisa ser atual (inferior a 60 dias contadas a partir da exibição do filme).

PROGRAMAÇÃO

Sr(a) cliente, a programação de filmes é disponibilizada em nosso site semanalmente, às terças-feiras. Para saber maiores informações a respeito de pré-estreias, filmes que estrearão, horários, preços, promoções e formato do filme, lhe convido a visitar o nosso site ([www.cinepolis.com.br](http://www.cinepolis.com.br))

.

PROJETO ESCOLA

Sr(a) cliente, caso tenha interesse pelo Projeto Escola, por favor, escolha o cinema de interesse e preencha o formulário em nosso site: www.cinepolis.com.br/servicos/projeto escola.

FILMES SAINDO EM CARTAZ

Sr(a) cliente, infelizmente, não temos condições de informar a data de término de exibição dos filmes. Como nossa programação é atualizada toda quinta-feira, pedimos acessar o site para manter-se atualizada sobre os filmes em cartaz e próximas estreias.

GROUPON E OUTROS

Sr(a) cliente, a troca do voucher pelo ingresso deve ser realizada no dia ou antecipadamente na bilheteria do cinema escolhido. Recomendamos que seja feita com antecedência para não correr o risco de não assistir o filme desejado, pois o voucher comprado não garante sessão e assento, isso deve ser escolhido no momento da troca do voucher pelo ingresso.

Possuímos diversas ofertas no Groupon. Pedimos para o senhor(a) consultar as regras disponibilizadas no voucher para melhor entendimento.

SUGESTÃO

Caro cliente, agradecemos sua sugestão. Saiba que a nossa missão é ser a melhor opção de entretenimento, fortalecendo nossa liderança dentro da indústria cinematográfica no cenário internacional, oferecendo diversão, inovação e um serviço estelar. Suas sugestões sempre serão bem vindas, transmitiremos para os departamentos correlacionados para análise e devido seguimento.

Salientamos que em visita a um de nossas cinemas, em caso de reclamação, sugestão e/ou elogio, não hesite em solicitar a presença do Gerente ou Subgerente para lhe atender.

INGRESSO DUPLICADOS

Sr(a) cliente, solicitamos que se dirija ao cinema visitado, levando o comprovante da compra juntamente com o extrato para comprovar o débito duplicado em seu cartão. Por favor, procure o Gerente, Subgerente ou Supervisor para verificar o caso.

DÚVIDAS RELACIONADAS À VALORES

Sr(a) cliente, por gentileza, acesse o site da Cinépolis e selecione o cinema desejado. Abaixo da programação de filmes, haverá o descritivo dos preços e promoções da semana. Demais promoções deve ser consultada em nosso site, por meio da opção Promoções.

ACESSE O SITE

Sr(a) cliente, a programação de filmes é disponibilizada em nosso site semanalmente, às terças-feiras. Para saber maiores informações a respeito de pré-estreias, filmes que estrearão, horários, preços, promoções e formato do filme, lhe convido a visitar o nosso site ([www.cinepolis.com.br](http://www.cinepolis.com.br))

EVENTOS

Sr(a) cliente, segue o *link* para maiores informações: <http://www.cinepolis.com.br/servicos/aluguel_salas>

Obs.: Seu e-mail será encaminahdo para o setor responsável.

TROCA DE INGRESSOS

Sr(a) cliente, para compras efetuadas em nossa bilheteria ou máquinas de Auto Atendimento, a solicitação de troca ou devolução deve ser realizada pessoalmente no cinema que realizou a compra do ingresso em até 1 hora antes do início da sessão.

Para ingressos adquiridos via internet, a solicitação de troca ou devolução deve ser realizada diretamente com a ingresso.com (conforme Política de Troca e Devoluções da empresa ingresso.com).

O contato deve ser realizado exclusivamente pelo site da ingresso.com: <https://atendimento.ingresso.com/hc/pt-br>

**IMPORTANTE: Não deve realizar a troca de ingresso ou solicitação de reembolso se a sessão adquirida já tenha realizado.**

DISPONIBILIDADE DE VAGAS NA SESSÃO

Sr(a) cliente, para verificar a disponibilidade de vagas na sessão, pedimos a gentileza de simular uma compra em nosso site ou comparecer diretamente em nossa bilheteria.

CARTEIRINHA ESTUDANTIL INTERNACIONAL

Sr(a) cliente, a Carteira Mundial do Estudante (ISIC) emitida pela STB (Student Travel Bureau) não é um documento válido para a comprovação do direito à meia-entrada conforme decisão da 4ª Câmara de Direito Privado de São Paulo, pois de acordo com o decreto paulista (MP 2208/2001 e no Decreto Estadual 35.606/82), apenas escolas e entidades estudantis estão autorizadas a tirar o documento que dá direito ao desconto.

COMPRA ONLINE

Sr(a) cliente, é muito fácil de realizar a compra dos ingressos online!

Ao escolher o cinema, clique no horário desejado. Logo depois, será redirecionado para o site da ingresso.com.

Ao realizar o login (se já possuir o cadastro). Do contrário, o cadastro será realizado no ato da compra. Qualquer dúvida referente a compra online, seguir o manual conforme *link* abaixo: <https://atendimento.ingresso.com/hc/pt-br/articles/214485377-Como-fa%C3%A7o-para-comprar-meu-ingresso-pelo-site->

REGULAMENTO SANTANDER

Caro, você sabia que o cliente Santander conta com vários benefícios? Inclusive, na hora de se divertir.

Quando você for ao cinema (caso seja cliente Santander), utilize seu cartão Santander e pague metade do valor na compra de ingresso e de Combo Santander. Válido em qualquer cinema Cinépolis.

O benefício é limitado a uma entrada por cliente em cada sessão e é válido para qualquer sessão, dia da semana e sala de exibição. Inclusive 3D, 4DX, Macro XE, IMAX e VIP.

As vantagens incluem também o Combo Santander, que consiste em 50% de desconto no combo de pipoca e refrigerante.

\*\*Promoção pessoal e intransferível, limitada a 1 ingresso inteiro e 1 combo por portador nos pagamentos realizados com cartões Santander, mediante apresentação do documento de identidade. As condições promocionais não são cumulativas com outras promoções da Cinépolis ou demais descontos e benefícios de qualquer natureza, inclusive preços de “meia-entrada” estabelecidos pela Medida Provisória nº 2208/2001, pelas leis municipais e estaduais.

TRABALHE CONOSCO

Sr(a) cliente, para fazer parte da equipe Cinépolis, basta se dirigir a um cinema mais próximo de você com seu currículo em mãos e entregar diretamente ao Gerente do cinema. Para sua maior comodidade, acesse o *link* abaixo e preencha os campos com seus dados para que possamos analisar o seu perfil com muita satisfação.

Segue o *link* para contato: <http://www.cinepolis.com.br/contato/curriculo.php>

SESSÕES ESPECÍFICAS

Sr(a) cliente, infelizmente o filme não está na programação do cinema. Estamos encaminhando a sua sugestão para o nosso departamento de programação para análise.

DÚVIDA – FILMES EM CARTAZ/ HORÁRIOS

Sr(a) cliente, para maiores informações referente aos filmes em cartaz e horários que estão disponíveis, pedimos por gentileza que acesse o nosso site e selecione o cinema mais próximo de você ou desejado. Lá constará todas as informações que você precisa, tais como: preços, promoções, filmes em cartaz, horários, etc.

RESPOSTAS DIVERSAS

Prezado cliente,

Agradecemos seu contato e pedimos desculpas pela experiência vivenciada.

Estamos verificando o relatado junto ao Gerente do cinema, Gerente Regional e equipe do Cinema, para que a situação como a descrita não se repita.

Salientamos que em visita a uma de nossas cinemas, havendo qualquer tipo de reclamação ou sugestão, solicite a presença do gerente ou subgerente para atendimento imediato.

ALIMENTOS

Prezado cliente,

Boa Tarde! Entendemos a sua insatisfação e respeitamos a sua decisão; porém, esclarecemos que a empresa Cinépolis pratica os preços dos seus alimentos e bebidas com base no mercado de cinema. Todos os nossos produtos e seus valores estão divulgados em um cardápio digital de fácil visualização (em diversos televisores distribuídos por todas as nossas áreas de alimentação) e cardápios (em todas as nossas poltronas dentro das salas Vips).

Reforçamos que a decisão de compra por nossos alimentos e bebidas sempre será uma escolha de nossos clientes. Nossos produtos, seguem um alto padrão de qualidade e utilizam em sua maioria insumos importados, além de possuir agregado pela comodidade da compra. O cliente também tem a opção de poder entrar com alimentos e bebidas de outros locais, sem restrição de acesso.

Estaremos à disposição para futuros esclarecimentos em outros meios, caso seja necessário.

PREÇOS BOMBONIERE/COMBOS

Sr(a) cliente, para maiores informações referente aos preços dos nossos produtos na bomboniere, pedimos a gentileza que verifique diretamente no cinema, pois o preço pode variar.

OBJETOS PERDIDOS

Sr(a) cliente, todos os cinemas possuem área com Achados e Perdidos. Recomendamos que compareça no cinema e verifique com o Gerente, Subgerente ou Supervisor se o objeto perdido foi encontrado. Ressaltamos que não nos responsabilizamos por objetos deixados em nossas dependências.

PARCERIA

Sr(a) cliente, seus comentários foram encaminhados para o departamento responsável, onde analisará a possibilidade de uma parceria. Caso isso ocorra, entraremos em contato com você.

TEMPO DE EXIBIÇÃO DE FILME

Sr(a) cliente, infelizmente não possuímos essa informação, pois dependerá somente da distribuidora responsável pelo filme. É ela quem define o tempo que o filme ficará em cartaz.

CONVITES PARA PRÉ ESTREIA E EVENTOS

Sr(a) cliente, aconselhamos entrar em contato com a distribuidora do filme, pois a Cinépolis não possui acesso a lista de convidados.