

TERMINOS Y CONDICIONES DE CADA UNA DE SALAS DE CINE

TYC CINE COLOMBIA



Aviso importante antes de adquirir en IR A CINE, ten en cuenta:

- Verifica la **fecha de vencimiento** de cada entrada y/o combo. Esta información aparece en el detalle de cada CINECO PASS.
- La entrada solo puede utilizarse en la **localidad y formato indicados en el CINECO PASS**.
- Si el CINECO PASS corresponde a formato 2D, no es válido para películas 3D, salas 4D/DINAMIX, Platino, IMAX, Mega Sala, Onyx ni salas cuya silletería sea exclusivamente preferencial.
- Antes de adquirir el producto, verifica que **Cine Colombia tenga un Multiplex disponible en tu ciudad** y que este cuente con funciones y formatos compatibles con el beneficio.
- La emisión del CINECO PASS no reserva automáticamente película, función, horario ni silla.
- La entrada y el combo pueden tener **fechas de vencimiento diferentes**. Revisa cada código por separado.

TÉRMINOS Y CONDICIONES IR A CINE – CINE COLOMBIA

Validez del CINECO PASS

1. Cada CINECO PASS es válido para:
 - Una boleta en la localidad y formato indicados en el respectivo CINECO PASS; o
 - El producto de comidas descrito en el respectivo CINECO PASS.
2. El beneficio únicamente podrá utilizarse de acuerdo con la información contenida en cada código.
3. Los CINECO PASS de boletería no son válidos para contenidos alternativos como ópera, ballet, conciertos, eventos deportivos u otros contenidos similares, salvo que el código indique expresamente lo contrario.
4. Cada CINECO PASS puede redimirse una sola vez y quedará inhabilitado después de su utilización.
5. Los CINECO PASS son redimibles al portador. Por lo tanto, el usuario deberá custodiar el código y evitar compartirlo con terceros.

Vigencia de las entradas y los combos

6. La fecha de vencimiento aparece en el detalle de cada CINECO PASS.
7. La redención deberá realizarse, como máximo, hasta la fecha de vencimiento y únicamente en los días, ciudades y Multiplex indicados en el código.
8. La entrada y el producto de comidas pueden tener fechas de vencimiento diferentes. El usuario deberá verificar individualmente la vigencia de cada CINECO PASS.
9. Una vez finalizada la vigencia, el CINECO PASS perderá su validez y no podrá redimirse.
10. Se recomienda no esperar hasta el último día para utilizarlo, debido a que la disponibilidad de películas, funciones, horarios, salas, sillas y productos de comidas puede variar.
11. La fecha de vencimiento corresponde al plazo máximo para realizar la redención efectiva. La sola presentación del CINECO PASS no garantiza disponibilidad de cupo o producto.
12. Los cierres temporales o definitivos de salas o Multiplex por disposición de Cine Colombia o de las autoridades competentes no generan automáticamente una ampliación de la vigencia.

Formatos, localidades y salas permitidas

13. El CINECO PASS únicamente puede utilizarse en la localidad y formato indicados en el respectivo código.
14. Los CINECO PASS para películas en formato 2D no son válidos para películas en formato 3D ni para salas 4D/DINAMIX.
15. El CINECO PASS en formato 2D tampoco puede utilizarse en:
 - Salas Platino.
 - Salas cuya silletería sea exclusivamente de localidad preferencial.
 - Salas IMAX.
 - Mega Salas.
 - Salas Onyx.
16. El CINECO PASS no permite pagar únicamente la diferencia para acceder a una localidad, sala o formato excluido, salvo que Cine Colombia autorice expresamente esta posibilidad.
17. Si el usuario selecciona una función, formato, sala o localidad diferente de la indicada en el CINECO PASS, el código podrá no ser aceptado.
18. Los CINECO PASS no pueden redimirse en **LUMINA | Distrito Cultural y Gastronómico**.

Ciudades y Multiplex disponibles

19. Antes de adquirir IR A CINE, el usuario deberá verificar que Cine Colombia tenga un Multiplex disponible en la ciudad donde desea utilizar el beneficio.
20. Cine Colombia no tiene presencia en todas las ciudades del país. La adquisición del producto no garantiza que exista un Multiplex cercano al domicilio o ubicación del usuario.
21. El usuario deberá confirmar que el Multiplex seleccionado:
 - Se encuentre habilitado y en operación.
 - Esté ubicado en una ciudad permitida por el CINECO PASS.
 - Cuenten con películas y horarios disponibles.

- Tenga el formato y la localidad incluidos en el beneficio.
 - Disponga de sillas para la función seleccionada.
22. La lista de ciudades, Multiplex, salas, formatos y horarios puede cambiar de acuerdo con la operación de Cine Colombia.
23. La disponibilidad puede consultarse en el sitio oficial de Cine Colombia.
24. GR GROUP LATAM y Claro no garantizan que exista un Multiplex de Cine Colombia en la ciudad de residencia, ubicación o desplazamiento del usuario.

Disponibilidad de funciones y sillas

25. La redención de las entradas está sujeta a:
- Disponibilidad de cupo y silletería.
 - Condiciones de acceso a las salas.
 - Películas disponibles en cartelera.
 - Funciones y horarios habilitados.
 - Formatos y localidades disponibles.
 - Clasificación de edad de la película.
 - Ciudades y Multiplex indicados en el código.
26. La adquisición o emisión del CINECO PASS no representa una reserva automática de película, fecha, función, horario, Multiplex o silla.
27. La silla se asignará únicamente cuando Cine Colombia valide el código y complete la redención para la función seleccionada.
28. Para contar con una mayor disponibilidad, se recomienda consultar previamente la cartelera y redimir el CINECO PASS con anticipación.

Cambios, reintegros y responsabilidad

29. Una vez emitido el CINECO PASS, no se realizan reintegros de dinero ni cambios antes o después de su vencimiento, conforme a las condiciones establecidas por Cine Colombia y sin perjuicio de los derechos obligatorios que correspondan al consumidor.
30. Una vez redimido el CINECO PASS, no se permiten cambios ni reembolsos.
31. Antes de completar la redención, el usuario deberá verificar que la ciudad, Multiplex, película, fecha, horario, sala, formato y localidad seleccionados sean correctos.
32. Cine Colombia, GR GROUP LATAM y Claro no serán responsables por la pérdida, divulgación o redención del CINECO PASS por una persona diferente de su adquirente o beneficiario final.
33. Los CINECO PASS son válidos únicamente cuando el código se encuentra legible, completo, vigente y sin alteraciones.
34. El usuario deberá mantener el código bajo su custodia. No se garantiza la reposición de códigos perdidos, compartidos, alterados, utilizados o redimidos por terceros.
35. GR GROUP LATAM no será responsable por CINECO PASS que:
- No sean redimidos dentro de su vigencia.
 - Se presenten en una ciudad o Multiplex no incluido.
 - Se intenten utilizar en una sala, localidad o formato excluido.
 - Hayan sido utilizados previamente.
 - No puedan redimirse por falta de disponibilidad de la función o de las sillas seleccionadas.
 - Sean compartidos o redimidos por un tercero.

36. GR GROUP LATAM y Claro no controlan la cartelera, horarios, disponibilidad de películas, salas, sillas, formatos, localidades, productos de comidas ni la operación de los Multiplex de Cine Colombia.

Condiciones comerciales

37. Los CINECO PASS son comercializados directamente por Cine Colombia o por terceros autorizados.
38. El precio pagado por un CINECO PASS puede ser diferente del precio de lista de la boletería o del producto de confitería en el Multiplex.
39. El precio pagado no da derecho a solicitar el reintegro de diferencias frente a precios, descuentos o promociones ofrecidos directamente por Cine Colombia.
40. Los CINECO PASS no son acumulables con otras promociones, descuentos o beneficios.
41. No está permitida su venta, reventa, reproducción, alteración o canje por dinero, salvo autorización expresa de Cine Colombia.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS DE COMIDAS

1. Cada CINECO PASS de comidas es válido únicamente para el producto, cantidad, tamaño y presentación indicados en el código.
2. El producto deberá reclamarse antes de la fecha de vencimiento indicada.
3. La vigencia del producto de comidas puede ser diferente de la vigencia de la entrada. El usuario deberá revisar cada código por separado.
4. El CINECO PASS deberá presentarse desde el dispositivo móvil en la confitería del Multiplex habilitado.
5. La entrega está sujeta a la disponibilidad del producto en el Multiplex seleccionado.
6. Si el producto indicado no se encuentra disponible, Cine Colombia podrá reemplazarlo por otro de características similares.
7. El usuario no podrá exigir el cambio por un producto diferente, de mayor valor o que no corresponda a las características del beneficio.
8. Los productos de comidas no pueden cambiarse por dinero, saldo a favor, crédito ni utilizarse como pago parcial de productos diferentes.
9. Las imágenes utilizadas para presentar los productos son de referencia.
10. Cada código puede utilizarse una sola vez y quedará inhabilitado después de su redención.
11. El código no es acumulable con otras promociones, descuentos o beneficios.
12. Está prohibida su venta, reventa, reproducción o canje por dinero.

PASO A PASO PARA REDIMIR EL CINECO PASS

Entrada de cine

1. Consulta previamente la cartelera en www.cinecolombia.com.
2. Verifica que Cine Colombia tenga un Multiplex disponible en tu ciudad.
3. Confirma que la ciudad y el Multiplex estén incluidos en el CINECO PASS.
4. Selecciona una película, función, localidad y formato compatibles con el beneficio.
5. Verifica la disponibilidad de sillas.
6. Presenta el CINECO PASS digital y su código QR en la taquilla del Multiplex seleccionado.

7. Una vez validado el código, elige entre las funciones y sillas disponibles.
8. Recibe y revisa tu entrada antes de retirarte de la taquilla.

Importante: La redención se considera completada cuando Cine Colombia valida el código y emite la entrada. La sola presentación del CINECO PASS no reserva ni garantiza disponibilidad.

Producto de comidas

1. Verifica la vigencia y el producto incluido en el código.
2. Presenta el CINECO PASS digital en la confitería del Multiplex habilitado.
3. Permite que el personal valide el código QR.
4. Recibe el producto indicado o, en caso de no estar disponible, el producto de características similares definido por Cine Colombia.

TYC CINE CINEMARK



Aviso importante antes de adquirir en IR A CINE, ten en cuenta:

-
- Verifica la **fecha de vencimiento** de cada entrada y/o combo. Esta información aparece en el detalle de cada código.
- La entrada corresponde a **formato 2D general**. No es válida para sillas D-BOX o BISTRO, películas 3D ni salas XD o PREMIER.
- Antes de adquirir el beneficio, verifica que **Cinemark tenga teatros disponibles en tu ciudad**.
- La compra del beneficio no reserva automáticamente película, función, horario ni silla.
- La redención está sujeta a la cartelera, horarios, teatros, formatos y silletería disponibles.

TÉRMINOS Y CONDICIONES CINEBONOS CINEMARK

Validez y vigencia

1. Cada CINEBONO es válido para una entrada de cine en **formato 2D/3D general**, exclusivamente en los teatros Cinemark habilitados en Colombia.
2. La fecha de vencimiento se encuentra en el detalle de cada código. El CINEBONO deberá redimirse antes de la fecha allí indicada.
3. La vigencia de la entrada y la vigencia del bono de comida o confitería pueden ser diferentes. El usuario deberá revisar individualmente la fecha de vencimiento de cada código.
4. Una vez finalizada la vigencia indicada, el código perderá su validez y no podrá redimirse.

5. Se recomienda no esperar hasta el último día de vigencia, debido a que la disponibilidad de películas, funciones, horarios y sillas puede variar.

Salas y formatos permitidos

6. El CINEBONO es válido únicamente para películas en **formato 2D y sillettería general**.
7. El CINEBONO **no** aplica para:
 - Sillas D-BOX.
 - Sillas BISTRO.
 - Salas XD.
 - Salas PREMIER.
 - Funciones, formatos o experiencias diferentes de las indicadas en el CINEBONO.
8. Si el usuario selecciona una función, sala, formato o tipo de silla no incluido en el beneficio, el CINEBONO podrá no ser aceptado.

Disponibilidad de Cinemark en la ciudad

9. Antes de adquirir el producto IR A CINE, el usuario deberá verificar que Cinemark cuente con teatros disponibles en su ciudad.
10. La presencia de Cinemark no está garantizada en todas las ciudades de Colombia. La lista de ciudades y teatros puede cambiar de acuerdo con la operación de Cinemark.
11. El usuario puede consultar las ciudades y teatros habilitados en el directorío oficial de teatros Cinemark.
12. GR GROUP LATAM y Claro no garantizan la existencia de un teatro Cinemark en la ciudad de residencia o ubicación del usuario

Disponibilidad de funciones y sillas

13. La redención está sujeta a:
 - Películas disponibles en cartelera.
 - Teatros y ciudades habilitados.
 - Horarios disponibles.
 - Cupos y sillettería disponibles.
 - Clasificación de edad de la película.
 - Formatos habilitados para el CINEBONO.
 - Condiciones de acceso establecidas por Cinemark.
14. La adquisición o generación del CINEBONO no representa una reserva automática de película, función, horario, teatro o silla.
15. Para garantizar una mayor disponibilidad de horarios y ubicaciones, se recomienda redimir los CINEBONOS anticipadamente a través de los canales digitales de Cinemark.
16. El CINEBONO es válido únicamente en Cinemark Colombia y no puede utilizarse en teatros de otras cadenas ni en Cinemark de otros países.

Condiciones generales

17. El CINEBONO no es acumulable con otras promociones, descuentos o beneficios.

18. Está prohibida su venta, reventa o canje por dinero.
19. El código deberá mantenerse bajo custodia del usuario. GR GROUP LATAM, Claro y Cinemark no serán responsables por el uso del código por parte de un tercero cuando este haya sido compartido, divulgado o expuesto por el usuario.
20. Cada código puede redimirse una sola vez. Después de su utilización quedará inhabilitado.
21. El uso de las entradas estará sujeto adicionalmente a los términos, condiciones y políticas de Cinemark Colombia.
22. GR GROUP LATAM y Claro no controlan la cartelera, los horarios, la disponibilidad de películas, salas o sillas, los formatos ofrecidos ni la operación de los teatros Cinemark.
23. GR GROUP LATAM no será responsable por los CINEBONOS que no sean redimidos dentro de su vigencia o que no puedan utilizarse debido a que el usuario seleccionó una sala, silla, formato o teatro no incluido en el beneficio.

PASO A PASO PARA REDIMIR LOS CINEBONOS (canales digitales)

1. Ingresa a www.cinemark.com.co o abre la aplicación móvil de Cinemark para iOS o Android.
2. Selecciona la ciudad en la que deseas utilizar el beneficio.
3. Verifica que Cinemark tenga un teatro disponible en la ciudad seleccionada.
4. Elige la película, el teatro y el horario de tu preferencia.
5. Confirma que la función seleccionada corresponda a **formato 2D general** y que no incluya sillas D-BOX o BISTRO ni salas XD o PREMIER.
6. Selecciona las sillas entre las opciones disponibles.
7. Inicia sesión o realiza el registro si todavía no tienes una cuenta.
8. En el proceso de pago, selecciona la opción **CINEBONOS**.
9. Digita el código alfanumérico que aparece en el CINEBONO.
10. Finaliza el proceso de redención.
11. Recibirás en el correo electrónico registrado la confirmación y la entrada correspondiente.

Importante: No consideres finalizada la redención hasta recibir la confirmación de Cinemark. Si no recibes el correo, verifica la sección de compras de tu cuenta y las carpetas de correo no deseado o spam.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BONOS DE COMIDA O CONFITERÍA

Validez del bono

1. Cada bono es válido exclusivamente para el producto, tamaño, cantidad y presentación descritos en el detalle del código.
2. El bono no puede redimirse por productos diferentes a los especificados.
3. Cuando el bono incluya una bebida, el usuario podrá elegir únicamente entre las opciones indicadas en el beneficio, sujetas a disponibilidad del teatro.
4. Las opciones de bebida, sabores y tamaños podrán variar según la descripción específica del bono y la disponibilidad de la confitería.

Vigencia

5. La fecha de vencimiento se encuentra en el detalle de cada código.
6. El bono deberá presentarse y redimirse antes de la fecha de vencimiento indicada.

7. La vigencia del bono de comida puede ser diferente de la vigencia de la entrada. El usuario deberá verificar ambos códigos por separado.
8. Una vez finalizada la vigencia, el bono perderá su validez y no podrá utilizarse.

Redención

9. El código deberá presentarse desde el dispositivo móvil en la confitería del teatro Cinemark habilitado.
10. El bono es válido únicamente en los teatros Cinemark de Colombia indicados o habilitados para su redención.
11. La entrega de los productos está sujeta a disponibilidad en la confitería del teatro.
12. Cada bono puede utilizarse una sola vez y quedará inhabilitado después de su redención.
13. El bono no es acumulable con otras promociones, descuentos o beneficios.
14. Está prohibida su venta, reventa o canje por dinero.
15. El bono no puede convertirse en dinero, saldo a favor, crédito ni utilizarse como pago parcial de otros productos.

TYC CINE PROCINAL



Aviso importante antes de adquirir en IR A CINE, ten en cuenta:

- Verifica la **fecha de vencimiento** de cada entrada y/o combo. Esta información aparece en el detalle de cada código.
- La entrada es válida únicamente para funciones en **formato 2D general**. No aplica para formato 3D, IMAX, salas XD ni salas PREMIER.
- Antes de adquirir el beneficio, verifica que **Procinal tenga teatros disponibles en tu ciudad**.
- Actualmente, Procinal tiene presencia para este beneficio en Bogotá, Soacha, Medellín —Terminal del Sur—, Cartagena, Villavicencio y Barrancabermeja.
- La adquisición del Bono no reserva automáticamente una película, función, horario ni silla.
- La redención está sujeta a la cartelera, horarios, teatros, formatos y silletería disponibles.

TÉRMINOS Y CONDICIONES BONOS PROCINAL

Validez y vigencia

1. Cada Bono es válido para una entrada de cine en **formato 2D general**, exclusivamente en los teatros Procinal habilitados para el producto IR A CINE.
2. La fecha de vencimiento se encuentra en el detalle de cada código. El usuario deberá presentar y redimir el Bono antes de la fecha allí indicada.

3. La entrada de cine y el bono de comida o confitería son beneficios independientes y pueden tener fechas de vencimiento diferentes. El usuario deberá verificar la vigencia de cada código por separado.
4. Una vez finalizada la vigencia indicada, el código perderá su validez y no podrá utilizarse.
5. Se recomienda no esperar hasta el último día para redimirlo, debido a que la disponibilidad de películas, funciones, horarios y sillas puede variar.
6. La vigencia corresponde al plazo para realizar la redención efectiva del código. La sola presentación del Bono no garantiza el acceso a una función cuando no exista disponibilidad.

Salas y formatos permitidos

7. El Bono es válido únicamente para funciones en **formato 2D y localidad general**, de acuerdo con la disponibilidad del teatro.
8. El Bono no es válido para:
 - Películas en formato 3D.
 - Salas IMAX.
 - Salas XD.
 - Salas PREMIER.
 - Localidades, formatos o experiencias diferentes de las descritas en el beneficio.
 - Funciones especiales o contenidos alternativos, cuando no estén expresamente incluidos en el Bono.
9. Si el usuario selecciona una sala, formato, experiencia o localidad no incluida, el Bono podrá no ser aceptado.
10. El Bono no permite pagar únicamente la diferencia para acceder a una sala o formato excluido, salvo que Procinal autorice expresamente esta posibilidad en el teatro.

Disponibilidad de Procinal en la ciudad

11. El Bono puede redimirse exclusivamente en los teatros Procinal habilitados para IR A CINE en las siguientes ciudades:
 - Bogotá.
 - Soacha.
 - Medellín, únicamente en Terminal del Sur.
 - Cartagena.
 - Villavicencio.
 - Barrancabermeja.
12. Antes de adquirir el producto, el usuario deberá verificar que Procinal tenga un teatro habilitado y en operación en la ciudad donde desea utilizar el beneficio.
13. La presencia de Procinal no está garantizada en todas las ciudades de Colombia. El usuario puede consultar las ciudades, teatros y cartelera vigente en el [sitio oficial de Procinal](#).
14. La lista de teatros, ciudades y salas podrá variar conforme a la operación de Procinal y a las condiciones del convenio con GR GROUP LATAM.
15. GR GROUP LATAM y Claro no garantizan que exista un teatro Procinal en la ciudad de residencia, ubicación o desplazamiento del usuario.

Disponibilidad de funciones y sillas

16. La redención está sujeta a:

- Disponibilidad de puestos en la sala.
- Películas disponibles en cartelera.
- Funciones y horarios habilitados.
- Teatros y ciudades incluidos en el beneficio.
- Disponibilidad del formato 2D.
- Clasificación de edad de la película.
- Condiciones de acceso establecidas por Procinal.

17. La adquisición o emisión del Bono no representa una reserva automática de película, función, fecha, horario, teatro o silla.

18. Para películas clasificadas para mayores de 15 o 18 años, Procinal podrá solicitar el documento de identidad antes de autorizar el ingreso.

19. Para garantizar una mayor disponibilidad, se recomienda consultar previamente la cartelera y acudir con anticipación a la taquilla del teatro elegido.

20. El Bono es válido únicamente en los teatros Procinal de Colombia incluidos en el beneficio. No puede utilizarse en otras cadenas de cine.

Condiciones generales

21. Cada código puede redimirse una sola vez. Después de ser validado por Procinal quedará inhabilitado.

22. El Bono no es acumulable con otras promociones, descuentos o beneficios.

23. Está prohibida su venta, reventa, reproducción, alteración o canje por dinero.

24. El usuario es responsable de custodiar el código y evitar compartirlo con terceros.

25. GR GROUP LATAM, Claro y Procinal no serán responsables por la utilización del Bono por parte de un tercero cuando el código haya sido compartido, divulgado o expuesto por el usuario.

26. Procinal no está obligado a reponer códigos o entradas perdidos, deteriorados, alterados, utilizados, hurtados o vencidos, salvo que el inconveniente sea atribuible a la plataforma o al proveedor correspondiente.

27. Antes de completar la redención, el usuario deberá verificar que la ciudad, teatro, película, fecha, horario, formato y número de entradas sean correctos.

28. Una vez redimido el Bono y emitida la entrada para una función determinada, no se permiten cambios de película, teatro, fecha, horario o silla por causas atribuibles al usuario.

29. Una vez pasada la fecha y hora de la función seleccionada, no se efectuarán cambios ni devoluciones por entradas que no hayan sido utilizadas.

30. La emisión, redención, cambios y devoluciones estarán sujetos a los términos de Procinal y a las normas colombianas de protección al consumidor que resulten aplicables.

31. GR GROUP LATAM no será responsable por Bonos que:

- No sean redimidos dentro de su vigencia.
- Se presenten en una ciudad o teatro no habilitado.
- Se intenten utilizar en salas o formatos excluidos.
- Hayan sido utilizados previamente.
- No puedan redimirse por falta de disponibilidad de la función o de las sillas seleccionadas.

32. GR GROUP LATAM y Claro no controlan la cartelera, los horarios, la disponibilidad de películas, las salas, los formatos, la silletería ni la operación de los teatros Procinal.

PASO A PASO PARA REDIMIR EL BONO (taquilla)

1. Consulta previamente la cartelera en el sitio oficial de Procinal.
2. Selecciona una de las ciudades habilitadas para el producto IR A CINE.
3. Verifica que el teatro elegido esté disponible y en operación.
4. Confirma que la película corresponda al **formato 2D general** y que no se trate de una sala IMAX, XD o PREMIER.
5. Verifica los horarios y la disponibilidad de puestos.
6. Acude a la taquilla del teatro Procinal seleccionado.
7. Presenta desde tu dispositivo móvil el Bono digital y su código QR.
8. Informa la película, función y horario que deseas seleccionar.
9. Una vez validado el código QR, recibirás la entrada para la función seleccionada.
10. Revisa que la película, fecha, hora, sala y silla de la entrada sean correctas antes de retirarte de la taquilla.

Importante: La redención se considera finalizada cuando Procinal valida el código y emite la entrada. Presentar el código no garantiza una silla si la función ya no tiene disponibilidad.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BONOS DE COMIDA O CONFITERÍA

Validez del bono

1. Cada bono es válido exclusivamente para el producto, cantidad, tamaño y presentación indicados en el detalle del código.
2. El bono no puede redimirse por productos diferentes de los especificados.
3. Cuando el bono incluya una bebida, el usuario podrá elegir únicamente entre las opciones y presentaciones indicadas en el detalle del beneficio, sujetas a disponibilidad en el punto de venta.
4. Las imágenes utilizadas para presentar el combo son de referencia. La presentación del producto puede variar sin modificar sus características esenciales.

Vigencia

5. La fecha de vencimiento se encuentra en el detalle de cada código.
6. El bono deberá presentarse y redimirse antes de la fecha indicada.
7. La entrada y el bono de confitería pueden tener vigencias diferentes. El usuario deberá revisar cada código por separado.
8. Una vez finalizada su vigencia, el bono perderá validez y no podrá redimirse.

Redención

9. El código deberá presentarse desde el dispositivo móvil directamente en la confitería del teatro Procinal habilitado.
10. Los productos están sujetos a disponibilidad en el punto de venta.
11. No se permiten cambios de los productos incluidos en el bono. Si Procinal autoriza un cambio, el usuario deberá pagar directamente en el teatro cualquier valor adicional aplicable.

12. Cada bono puede utilizarse una sola vez y quedará inhabilitado después de su redención.
 13. El bono no es acumulable con otras promociones, descuentos o beneficios.
 14. Está prohibida su venta, reventa, reproducción o canje por dinero.
 15. El bono no puede convertirse en dinero, saldo a favor, crédito ni utilizarse como pago parcial de productos diferentes.
-

TYC CINE ROYAL FILMS



Aviso importante antes de adquirir en IR A CINE, ten en cuenta:

- Verifica la **fecha de vencimiento** de cada entrada y/o combo. Esta información aparece en el detalle de cada código.
- La entrada únicamente es válida para el **formato indicado en el código**, por ejemplo, 2D, 3D o el formato expresamente señalado.
- Antes de adquirir el producto, verifica que **Royal Films tenga un Multicine disponible en tu ciudad** y que este ofrezca películas, horarios y salas compatibles con tu código.
- La entrada y el combo pueden tener **fechas de vencimiento diferentes**. Revisa cada código por separado.
- La emisión del código no reserva automáticamente película, función, horario ni silla.
- La redención está sujeta a la disponibilidad de cartelera, horarios, formatos, salas, sillas y productos de dulcería.

TÉRMINOS Y CONDICIONES IR A CINE – ROYAL FILMS

Condiciones generales

1. Los códigos digitales de IR A CINE corresponden a entradas de cine y/o productos de dulcería adquiridos a Royal Films S.A.S. y entregados al usuario mediante la Super App Mi Claro.
2. Cada código contiene información específica sobre:
 - Tipo de beneficio.
 - Formato de la película.
 - Producto de dulcería, cuando aplique.
 - Fecha de vencimiento.
 - Condiciones de redención.
 - Restricciones particulares.
3. El código únicamente podrá utilizarse conforme a la información presentada en su detalle.

4. Cada código es individual y puede redimirse una sola vez. Después de ser validado por Royal Films quedará inhabilitado.
5. La entrada y el combo de dulcería son beneficios independientes y pueden estar representados en códigos diferentes.

Vigencia de las entradas y los combos

6. La fecha de vencimiento se encuentra en el detalle de cada código dentro de Mi Claro o en el medio mediante el cual haya sido entregado.
7. El usuario deberá redimir la entrada o el producto de dulcería, como máximo, hasta la fecha de vencimiento indicada.
8. La entrada y el combo pueden tener fechas de vencimiento diferentes. El usuario deberá verificar la vigencia de cada código por separado.
9. Una vez cumplida la fecha de vencimiento, el código perderá su validez y no tendrá prórroga.
10. Royal Films no repone códigos vencidos, independientemente de que el usuario no los haya utilizado, salvo cuando resulte aplicable una disposición legal obligatoria o el vencimiento sea consecuencia de un error atribuible al proveedor.
11. Se recomienda no esperar hasta el último día para realizar la redención, debido a que la cartelera, los horarios, las salas, la silletería y los productos disponibles pueden variar.
12. La sola visualización o presentación del código no constituye su redención ni garantiza la disponibilidad de una función, sala, silla o producto.

Formatos, localidades y salas permitidas

13. Cada código de entrada indicará expresamente el formato para el cual es válido, por ejemplo:
 - Formato 2D.
 - Formato 3D.
 - Contenido alternativo.
 - Otro formato expresamente especificado.
14. El código únicamente podrá redimirse para una película y sala compatibles con el formato indicado.
15. Cuando el código indique formato 2D, este no podrá utilizarse para una función 3D, formato alternativo, sala especial, localidad preferencial o experiencia diferente, salvo que el código lo autorice expresamente.
16. Cuando el código indique formato 3D, contenido alternativo u otro formato, solo podrá utilizarse según las condiciones específicas descritas en este.
17. Si el usuario selecciona una función, formato, sala o localidad diferente de la incluida, Royal Films podrá rechazar la redención.
18. El código no permite pagar automáticamente una diferencia para acceder a otra sala, localidad o formato. Esta posibilidad solo existirá si Royal Films la autoriza expresamente en el Multicine.
19. Antes de desplazarse al teatro, el usuario deberá verificar que la película y el formato incluidos en el código estén disponibles en el Multicine seleccionado.

Disponibilidad de Royal Films en la ciudad

20. Los códigos podrán redimirse únicamente en los Multicines Royal Films y zonas habilitadas en las condiciones del beneficio.
21. Antes de adquirir IR A CINE, el usuario deberá verificar que Royal Films tenga un Multicine disponible en la ciudad donde desea utilizar el código.
22. Royal Films no tiene presencia en todas las ciudades de Colombia. La adquisición del producto no garantiza que exista un Multicine cercano al domicilio o ubicación del usuario.
23. El usuario deberá confirmar que el Multicine elegido:
 - Se encuentre habilitado y en operación.
 - Esté incluido en las condiciones del código.
 - Tenga la película y el formato correspondientes.
 - Cuente con funciones y horarios disponibles.
 - Disponga de sillas para la función seleccionada.
24. La cobertura, cartelera y disponibilidad pueden consultarse en el sitio oficial de Royal Films.
25. La lista de ciudades, Multicines, salas y formatos podrá cambiar conforme a la operación de Royal Films.
26. GR GROUP LATAM y Claro no garantizan que exista un Multicine Royal Films en la ciudad de residencia, ubicación o desplazamiento del usuario.

Disponibilidad de funciones y sillas

27. La redención de las entradas está sujeta a:
 - Películas disponibles en cartelera.
 - Multicines habilitados.
 - Funciones y horarios disponibles.
 - Compatibilidad del formato.
 - Disponibilidad de cupo y silletería.
 - Clasificación de edad de la película.
 - Normas de acceso y reglamento del establecimiento.
 - Protocolos internos de Royal Films.
28. La adquisición o generación del código no representa una reserva automática de película, función, fecha, horario, sala o silla.
29. La silla solo se asignará cuando Royal Films valide el código y complete la redención para la función seleccionada.
30. Para contar con una mayor disponibilidad, se recomienda consultar previamente la cartelera y realizar la redención con anticipación.

Presentación y redención del código

31. El usuario deberá presentar el código exactamente como fue suministrado por IR A CINE mediante Mi Claro o el canal autorizado.
32. El código puede presentarse mediante:
 - Visualización en un dispositivo móvil.
 - Correo electrónico autorizado.
 - Mensaje digital remitido por el proveedor.
 - Impresión física legible del código.
33. El código deberá presentarse en la taquilla o dulcería, según corresponda al beneficio.

34. Royal Films podrá rechazar:
 - Códigos alterados.
 - Códigos incompletos o ilegibles.
 - Códigos transcritos manualmente.
 - Códigos duplicados o utilizados previamente.
 - Códigos con fechas manipuladas.
 - Códigos cuya procedencia no pueda verificarse.
 - Códigos QR que contengan información diferente de la originalmente generada.
35. El usuario no deberá modificar, reproducir, manipular o intentar cambiar la fecha de vencimiento ni la información del código.
36. La captura de pantalla o impresión deberá mostrar el código completo, legible y sin alteraciones. Su aceptación estará sujeta a la validación de Royal Films.

Custodia y uso de los códigos

37. El usuario deberá proteger el código y evitar compartirlo públicamente o con personas no autorizadas.
38. Los códigos son redimibles por quien los presente. Por tanto, cualquier persona que obtenga acceso al código podría utilizarlo antes que el beneficiario.
39. GR GROUP LATAM, Claro y Royal Films no serán responsables por la redención efectuada por un tercero cuando el usuario haya compartido, divulgado o expuesto el código.
40. No está permitida la venta, reventa, alteración, duplicación, reproducción o canje del código por dinero.
41. Los códigos no son acumulables con otros descuentos, promociones, cupones, campañas, servicios corporativos o beneficios especiales de Royal Films.

Cambios, devoluciones y responsabilidad

42. Una vez redimido el código y emitida la entrada para una función determinada, no se permiten cambios de película, fecha, horario, sala, formato o silla por causas atribuibles al usuario.
43. Los códigos vencidos, utilizados, alterados, duplicados o compartidos no serán reemplazados.
44. La emisión, redención, cambios, devoluciones y reposiciones estarán sujetos a los términos de Royal Films, a las condiciones del convenio IR A CINE y a las disposiciones obligatorias de protección al consumidor.
45. Antes de completar la redención, el usuario deberá verificar que la ciudad, Multicine, película, fecha, horario, formato y cantidad sean correctos

Responsabilidades frente a fallas técnicas

46. Royal Films será responsable de validar los códigos originales que hayan sido correctamente generados y se encuentren vigentes.
47. GR GROUP LATAM y Claro serán responsables de la correcta presentación, integridad y disponibilidad del código dentro de sus respectivos sistemas, conforme a sus obligaciones contractuales.
48. Royal Films no será responsable por:
 - Errores de visualización en Mi Claro o en plataformas de terceros.
 - Caídas o indisponibilidad de sistemas ajenos a Royal Films.
 - Distorsión o alteración del código QR durante su carga o envío.

- Duplicación, filtración o divulgación del código por terceros.
 - Modificaciones realizadas después de la entrega original.
49. Estas exclusiones no limitan los derechos obligatorios del usuario ni las responsabilidades que legal o contractualmente correspondan a cada proveedor.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BONOS DE COMIDA O DULCERÍA

Validez del bono

1. Cada código de dulcería es válido únicamente para el combo, alimento y/o bebida descritos en su detalle.
2. El código no puede utilizarse para reclamar productos diferentes de los indicados.
3. No se permiten sustituciones, modificaciones ni cambios de productos, tamaños, sabores o presentaciones, salvo autorización expresa de Royal Films.
4. El código no puede cambiarse por dinero, saldo, crédito ni utilizarse como pago parcial de otro producto.
5. Las imágenes que acompañen la descripción del producto son de referencia.

Vigencia y disponibilidad

6. La fecha de vencimiento se encuentra en el detalle del código.
7. El usuario deberá redimirlo antes de la fecha indicada.
8. La vigencia del combo puede ser diferente de la vigencia de la entrada de cine.
9. Una vez vencido, el código pierde su validez y no tendrá prórroga.
10. La entrega del producto está sujeta a disponibilidad en el punto de dulcería del Multicine seleccionado.
11. Si alguno de los productos no se encuentra disponible, el usuario deberá reportar la novedad a través de los canales de atención de IR A CINE indicados en Mi Claro.
12. Cada código puede redimirse una sola vez y quedará inhabilitado después de su utilización.
13. El código no es acumulable con promociones, descuentos, cupones ni otros beneficios.

PASO A PASO PARA REDIMIR EL CÓDIGO

Entrada de cine

1. Consulta previamente la cartelera en [Royal Films](#).
2. Verifica que exista un Multicine Royal Films en tu ciudad.
3. Confirma que el Multicine esté habilitado para el beneficio.
4. Revisa en el código la fecha de vencimiento y el formato incluido.
5. Selecciona una película y función compatibles con el formato indicado.
6. Verifica que existan horarios y sillas disponibles.
7. Presenta el código QR desde Mi Claro o desde el medio autorizado en la taquilla del Multicine.
8. Permite que el personal valide el código.
9. Selecciona la silla entre las opciones disponibles.
10. Revisa que la película, fecha, horario, formato, sala y silla de la entrada sean correctos.

La redención se considera completada cuando Royal Films valida el código y emite la entrada. La visualización del código en Mi Claro no constituye una reserva.

Combo de dulcería

1. Consulta la fecha de vencimiento y el producto incluido.
2. Presenta el código QR en la dulcería del Multicine habilitado.
3. Permite que el personal valide el código.
4. Recibe exclusivamente el producto descrito en el beneficio.

REPORTE DE INCONVENIENTES

1. Si el usuario presenta un inconveniente durante la redención, deberá reportarlo a través de los canales de atención de IR A CINE disponibles en Mi Claro.
2. El usuario deberá conservar y aportar:
 - Código afectado.
 - Captura de pantalla.
 - Fecha y hora del intento de redención.
 - Ciudad y Multicine.
 - Descripción del inconveniente.
 - Evidencia o mensaje de error, cuando exista.
3. Se recomienda reportar el inconveniente inmediatamente y, como máximo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ocurrencia o conocimiento.
4. GR GROUP LATAM gestionará el caso con Royal Films conforme al procedimiento establecido entre las empresas.
5. Lo anterior no limita el derecho del consumidor a presentar solicitudes ante los proveedores que legalmente deban atenderlas.