

## TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE COMPRA DE BOLETOS MEDIANTE LA WEB CINESTAR®

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Servicio de compra de boletos Cinestar®, es un servicio de software usado por la Exhibidora Mexicana Cinestar Corporation, S.A. de C.V., (en lo sucesivo “Cinestar”) que le permite realizar compras de boletos de cine válidos para los conjuntos Cinestar® de la República Mexicana y/o cualquier otro producto que de tiempo en tiempo participe a través de los siguientes medios:

- i) Sitio web [Cinestar.mx](http://Cinestar.mx)
- ii) Aplicaciones oficiales (Apps) de Cinestar para dispositivos móviles Android y/o iOS,
- iii) taquillas automáticas, y dispositivos ubicados en cines para compra de productos y servicios (Kioscos),
- iv) Cualquier otro medio o canal de compra participante en este servicio que de tiempo entiempos se integre.

Los presentes términos y condiciones regulan la relación entre Usted (en lo sucesivo el “Usuario”) y Cinestar en relación a la compraventa de productos y servicios, al hacer uso de este Servicio Usted entiende, está conforme y acepta expresa e irrevocablemente los mismos, así como las modificaciones o adiciones que sean aplicables y se encuentren vigentes al momento de utilizar los servicios que las Plataformas de Cinestar ofrecen (en lo sucesivo los “Términos y Condiciones”).

Cinestar, tiene su domicilio en Francisco Villa 104, Colonia Revolución, alcaldía Venustiano Carranza, cp 15460, Ciudad de México.

Cinestar se reserva el derecho de cambiar, modificar o remover total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento sin previo aviso. Es responsabilidad del cliente verificar y consultar constantemente los Términos y Condiciones a efecto de conocer dichos cambios o modificaciones, para lo cual, los mismos estarán disponibles en las Plataformas de Cinestar.

Los productos y servicios que se ofrecen a través de las Plataformas de Cinestar® están disponibles para su entrega en los conjuntos conocidos bajo las marcas Cinestar®.

El Servicio únicamente está disponible para personas mayores de edad (18 años o más), las personas menores de edad deben revisar los Términos y Condiciones con sus padres o tutores, al hacer uso del Servicio se entiende que están conformes y aceptan estos Términos y Condiciones, en caso de no estar de acuerdo, le recomendamos no utilizar el Servicio.

Es responsabilidad exclusiva de los padres o tutores imponer las restricciones o medidas de acceso a los menores de edad a tutorados a su cargo, respecto del uso del Servicio.

El Servicio está disponible en la República Mexicana.

El uso del Servicio requiere o podrá requerir acceso a internet, dispositivos con determinado software, en algunos casos descarga de aplicaciones, actualizaciones periódicas.

## 2. REGISTRO.

Para realizar cualquier compra a través de las Plataformas de Cinestar, el Usuario deberá seguir las instrucciones que allí se indican, brindar la información requerida de forma completa, veraz y precisa.

El Usuario es responsable del uso de las Plataformas Cinestar, incluyendo el no autorizar a terceros, por lo que le pedimos sea cuidadoso para proteger la seguridad de sus datos e información.

Le recomendamos asegurarse de cerrar correctamente su sesión al concluir cada compra, a fin de evitar mal uso por parte de terceros no autorizados, pues en este caso Cinestar no tendrá responsabilidad.

## 3. TIPOS DE SERVICIOS.

El Servicio ofrece diferentes productos y/o servicios de manera enunciativa y no limitativa serán boletos de cine para las diferentes salas y formatos, los cuales podrán ser modificados o retirados en cualquier momento, Cinestar se reserva el derecho de modificarlos o retirar los productos/servicios ofrecidos en cualquier momento.

Para ingresar a las Plataformas Cinestar se deberán seguir las instrucciones que se indican, proporcionando la información de forma veraz, completa, precisa y comprobable.

### 3.1 Compra de boletos a través de las Plataformas Cinestar V-tix:

Este Servicio consiste en la compra de boletos para los cines Cinestar participantes, dependiendo de la Plataforma Cinestar utilizada, el sistema le solicitará seleccionar ingresar cierta información, la cual podrá variar dependiendo de la plataforma elegida, sin embargo, de manera enunciativa podrá ser: la ciudad donde desea realizar la compra, el conjunto Cinestar®, la película, función, horario, asiento, el tipo de boleto, formato, sala y número de boletos a adquirir.

Al hacer uso de este Servicio a través de i) aplicaciones oficiales de Cinestar® para dispositivos móviles Android y/o iOS, ii) sitio web [www.cinestar.mx](http://www.cinestar.mx) el Usuario tendrá disponibles opciones de compra de boletos.

Los canales de venta: i) taquillas automáticas, ii) dispositivos ubicados en cines para compra de productos y servicios (Kioscos), solo estarán disponibles para realizar compras, no así para realizar reservaciones.

Compra de boletos: Al momento de realizar la compra, el Usuario deberá elegir la información siguiente cómo será: la ciudad donde desea realizar la compra, el conjunto Cinestar, le película, función, horario, asiento, el tipo de boleto y número de boletos a adquirir, tendrá disponible como forma de pago los siguientes medios: tarjeta de débito/crédito (Visa, Mastercard, Visa Checkout,

American Express, Paypal), una vez realizado el proceso y aceptación de la compra de los boletos no habrá cambios, cancelaciones, ni devoluciones de ningún tipo.

En algunas Plataformas Cinestar podrá estar disponible el servicio de preventa de boletos de las premieres de las películas y/o programación especial (entiéndase por preventa el periodo anterior al estreno de la película), en tal caso el precio del boleto podrá ser mayor al precio en periodo ordinario de exhibición de la película (entiéndase por ordinario al periodo posterior al estreno de la película). En periodo de preventa no participan precios preferenciales, promociones o descuentos, salvo los expresamente establecidos.

Al realizar una compra, se enviará una confirmación de compra en el medio donde realizó la transacción de compra, a través de una imagen que podrá contener un código de barras y/o un código QR y/o un código de confirmación de compra.

La confirmación de compra con el código de barras y/o QR será enviada vía correo electrónico a la dirección de correo que se indicó al efectuar la compra, podrá ser descargable en formato PDF (formato de texto, no editable, con datos completos de la compra: cine, función, película, asiento y

tipo de boleto e incluye el código de barras/QR) y/o Passbook (formato especial de sistemas operativos iOS y Android: consiste en un código QR), y tal envío de confirmación no tiene costo.

Una vez adquiridos los boletos por las Plataformas Cinestar y efectivamente pagado el costo mediante las tarjetas bancarias participantes, para que el cliente pueda redimirlos, deberá acudir a la arquilla del cine donde hizo la compra (área de acceso previa a la sala de cine, donde se entregan los boletos y se permite el acceso al cliente) en dicho lugar deberá presentar impreso y/o mostrar el código de barras y/o QR generado en la confirmación de la compra, posteriormente el personal del cine procederá a escanear el código para validarlo y proporcionar al cliente el acceso a la sala para que disfrute la función.

Cabe aclarar que una vez escaneado en el cine el código de barras/QR contenido en la confirmación de compra quedará liberado, por lo que ya no podrá volver a escanearse, quedando redimido el boleto.

En ciertos casos por razones de seguridad y/o por políticas de Cinestar, se podrá requerir al cliente además presentar una identificación oficial vigente y la tarjeta de crédito/débito, sistemas de pago PayPal, con la que se hizo la compra.

### 3.1.2. Condiciones generales de boletos de cine.

Los boletos de cine están sujetos a las siguientes restricciones:

- Valido únicamente para la función y la fecha indicada en el boleto.
- No habrá permanencia voluntaria
- Prohibida su reventa.
- Algunos formatos o salas están sujetos a condiciones y restricciones para su uso, los cuales se podrán consultar en el cine y/o el sitio web correspondiente.
  
- Asientos para personas con discapacidad física. En Cinestar valoramos la diversidad y respetamos los derechos humanos de todos nuestros Usuarios. En aquellos casos en que usted seleccione por error un asiento que está destinado para una persona con discapacidad física en alguna de nuestras salas de exhibición cinematográfica, el personal de Cinestar lo reubicará en otro asiento que se encuentre libre en el horario elegido o en caso de no contar con lugares disponibles en el horario de la función seleccionada, podrá ser ubicado en otro horario o función disponible. Los asientos adyacentes se encuentran destinados para un acompañante. Bajo estas circunstancias, el boleto adquirido no es reembolsable.

Para funciones en formato 3D, las cuales simulan el efecto de percibir objetos/imágenes tridimensionales reales en la pantalla del cine, es necesario el uso de lentes polarizados los cuales permiten ver mejor las imágenes y decodificarlas, es importante considerar que en la compra de un boleto en este formato se acepta la renta de los lentes sin excepción, toda vez que son necesarios para disfrutar de los beneficios de este formato, independientemente de si son o no utilizados por

el cliente, los lentes serán entregados al ingresar a la sala previo al inicio de la función de cine y deberán ser devueltos al término de la función.

### 3. Consideraciones generales al realizar la compra de boletos:

Este Servicio permite realizar compras de boletos con anticipación. Los días de anticipación pueden variar de acuerdo con cada conjunto Cinestar.

Previo a efectuar la confirmación de la compra, el Usuario deberá revisar la compra que realizará, ya que una vez confirmada no se podrán realizar modificaciones o cancelaciones.

El Usuario es responsable de la elección de los elementos de compra, en caso de haber algún error, Cinestar no será responsable

El Usuario será responsable de revisar los Términos y Condiciones de su compra, incluyendo la descripción y especificación de los productos o servicios adquiridos, plazo de entrega, condiciones o formas de pago, el monto total de la compra.

La confirmación de la compra está sujeta a la autorización y aprobación de la entidad emisora de la tarjeta con la que efectuó el pago.

Los productos o servicios adquiridos se entregarán en el cine que selecciono el Usuario al momento de hacer la compra.

La compra estará limitada al número de productos o servicios que establezca la Plataforma Cinestar.

Cinestar no se hace responsable de extravíos, daños, robos, pérdidas de comprobantes de compra de los productos y servicios adquiridos, quedando estos bajo la exclusiva responsabilidad del Usuario.

Algunos productos o servicios ofrecidos a través de alguna de las Plataformas Cinestar podrán no participar en promociones, descuentos, canje de cupones, que se encuentren vigentes, si no participan no se mostrará el beneficio en el sistema.

Todos los precios que se expendan a través de las Plataformas de Cinestar incluyen IVA y son en Moneda Nacional.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso.

Los boletos, folios y cupones empresariales (para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá que son los adquiridos por personas físicas, empresas o instituciones a un precio especial y por un número determinado, los cuales podrá ofrecer a su personal o clientes para disfrutarlos en determinados conjuntos Cinestar de la República Mexicana y bajo ciertas condiciones y restricciones), se sujetarán a los términos, condiciones y restricciones para su redención y/o canje que fueron proporcionadas a la persona que los adquirió con Cinestar y/o a través de alguna

empresa filial o subsidiaria, por lo que será obligación del adquirente hacerlas del conocimiento del cliente final, liberando a Cinestar de cualquier responsabilidad sobre esta índole. Así también se aclara que algunas Plataformas de Cinestar podrán no estar disponibles para el canje de estos folios, boletos y cupones empresariales.

#### 4. FACTURACIÓN.

En caso de requerir una factura de las compras de boletos y alimentos a través de este Servicio, la misma será emitida vía electrónica en la página web [www.cinestar.mx](http://www.cinestar.mx) en el apartado correspondiente, siendo necesario contar con el ticket o el comprobante de compra, así como ingresar los datos necesarios requeridos para la emisión de la factura.

El cliente debe considerar que los datos necesarios para la generación de la factura son:

- Fecha en la que se realizó la compra.
- Número de transacción
- Número de cine.
- Monto total (En Moneda Nacional y con IVA incluido)

El tiempo límite para generar la factura son 30 días naturales a partir de la fecha de compra, siempre y cuando corresponda al año en curso; la fecha de la factura corresponderá a la fecha de su generación, la fecha del ticket o comprobante de compra se indicará como información adicional.

#### 5. AVISO DE PRIVACIDAD

El Servicio está sujeto a la Política de Privacidad y/o al Aviso de Privacidad de Cinestar

El uso del Servicio representa su consentimiento expreso e irrevocable a lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de Cinestar.

#### 6. USO DE CONTENIDO

El Usuario acepta que el uso incorrecto de las Plataformas de Cinestar y/o el Servicio y/o el incumplimiento de los Términos y Condiciones puede constituir una violación de los derechos de autor, así como de propiedad intelectual e industrial de los mismos.

Cinestar se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones, el Servicio y las Plataformas de Cinestar® en cualquier momento. El Usuario se obliga expresa e irrevocablemente a no violar, eludir, realizar ingeniería inversa, decodificar, desmontar o de cualquier modo, alterar con tecnología la seguridad de las Plataformas de Cinestar y sus contenidos.

Además de aquellas reglas y restricciones establecidas en los presentes términos y condiciones, se establecen las siguientes:

- (i) Usted estará autorizado a utilizar este Servicio y las Plataformas de Cinestar única y exclusivamente para uso personal y queda expresamente prohibida su utilización para fines comerciales, con fines de lucro, directo o indirecto, o inclusive sin fines de lucro, incluyendo sin limitación: reproducirlo, comunicarlo, publicarlo, trasladarlo, sincronizarlo y/o fijarlo.
- (ii) Las restricciones antes mencionadas también incluyen, entre otros, textos, gráficos, configuraciones, interfaces, logotipos, fotografías, etc. También se prohíbe crear obras derivadas o materiales que provengan o se basen en cualquier forma de las Plataformas de Cinestar y del Servicio.

## 7. CONTENIDO

Cualquier uso, incluyendo los publicitarios, republicación, exhibición, ejecución o comercialización del contenido de las Plataformas de Cinestar y del Servicio, las marcas o avisos comerciales, en alguna red de cómputo o página de Internet se encuentra estrictamente prohibido sin el previo consentimiento por escrito de Cinestar. Determinados contenidos, productos y servicios proporcionados por Cinestar, pueden incluir materiales de terceros, tales como, enunciativamente: enlaces a los sitios web, promociones, datos, diseños, etc.

Usted acepta que no utilizará ningún material sin autorización previa y por escrito de Cinestar, de manera que infrinja o viole los derechos de su titular.

Cinestar (ni sus afiliadas, accionistas, directores o empleados) no se responsabiliza por daños o perjuicios derivados del acceso, uso o mala utilización del contenido de las Plataformas de Cinestar y del Servicio.

Cinestar no asume responsabilidad alguna con los contenidos y servicios comerciales o de otra índole, aplicaciones o páginas web ajenas a Cinestar que se puedan enlazar electrónicamente (link) directa o indirectamente a través del portal de [www.cinestar.mx](http://www.cinestar.mx) o que manejen información relacionada con el contenido del mismo.

Cinestar no adquiere ninguna responsabilidad por causa de problemas técnicos que se pudieran producir en equipos informáticos que se utilicen durante la conexión a la red Internet, ya sea a través de las Plataformas de Cinestar o de otras páginas webs.

## 8. PROPIEDAD INTELECTUAL

Usted acepta que los productos, gráficos, diseños, marcas, dibujos, interfaces, clips de audio, clips de video, contenido editorial, guiones y software utilizados en el Servicio, contienen información y material confidencial que es propiedad exclusiva de Cinestar y/o sus licenciantes y que se encuentra protegido por las leyes aplicables de propiedad intelectual e industrial.

El Usuario acepta que no utilizará esa información o material confidencial de ninguna forma excepto para utilizar el Servicio de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones.

Ninguna parte del Servicio o de las Plataformas de Cinestar puede reproducirse para fines comerciales o de lucro, de ningún modo o por ningún medio. El Usuario acepta expresa e irrevocablemente no modificar, distribuir o crear trabajos derivados basados en el Servicio y/o el contenido, de ninguna manera, ni explotará el Servicio de ninguna manera no autorizada.

Cinestar también puede imponer límites al uso de determinado contenidos, aplicaciones o porciones del Servicio, en cualquier caso y sin previo aviso, ni responsabilidad alguna de su parte.

Las marcas Cinestar, el logotipo y otras marcas comerciales, avisos comerciales, gráficos, dibujos y diseños, el programa, reservas de derechos al uso exclusivo utilizados en relación con el Servicio, así como el diseño de la página web y otros elementos de derecho de autor, son propiedad exclusiva de CINESTAR BIZ CORPORATION, S.A. DE C.V., en la República Mexicana.

Otras marcas comerciales, marcas de servicios, gráficos y logos utilizados en relación con el Servicio y/o las Plataformas de Cinestar y sus contenidos, pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños o titulares. El Servicio no implica en forma alguna, cesión al Usuario de derecho o licencia con respecto a cualquier marca o derecho protegido.

El Usuario acepta que en caso de incurrir o que se presuma incurrió en alguna conducta o hecho que vulnere algún derecho de propiedad industrial o intelectual, Cinestar y/o por conducto de alguna filial o subsidiaria podrá sin previo aviso proporcionar la información que acredite o presuma su responsabilidad a las autoridades competentes, y ejercer las acciones legales que se estimen pertinentes, a fin de que se realicen las investigaciones respectivas y se determinen responsabilidades, así también en caso de que alguna autoridad requiera información a Cinestar sobre las acciones o hechos efectuados por Usted, se proporcionarán sin previo aviso o notificación.

## 9. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS / LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Cinestar no garantiza ni declara que el uso que el Usuario haga del Servicio será ininterrumpido o libre de error. Cinestar hará los mejores esfuerzos para que en caso de falla, interrupciones o cualquier imprevisto relacionado con el Servicio sea solucionado de forma rápida y satisfactoria para el Usuario.

Cinestar no garantiza que el Servicio estará libre de pérdida, corrupción, ataque, virus, interferencia, intervención (hacking), ingreso u otra alteración de seguridad, por lo que renuncia a cualquier responsabilidad relacionada con los mismos.

## 10. REEMBOLSOS



Una vez que Usted realice la compra de algún producto o servicio y reciba la confirmación correspondiente, no se podrá cancelar, modificar, cambiar, por lo que no se podrán realizar reembolsos o devoluciones.

En caso de proceder alguna devolución o reembolso por un caso excepcional, esta se podrá realizar por el mismo medio de compra.

#### 11. LEGISLACIÓN APLICABLE / JURISDICCIÓN

Las operaciones que pueden realizarse a través de este Servicio se regirán por la legislación mercantil y por la Ley Federal de Protección al Consumidor de la República Mexicana. Cualquier controversia que se derive de la aplicación de las mismas se ventilará ante los tribunales y las autoridades de la Ciudad de Mexico, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

#### 12. NOTIFICACIONES Y ACLARACIONES

Cualquier cuestión, aclaración o queja no establecida en los presentes Términos y Condiciones, será resuelta por Cinestar, favor de consultarlo al correo [info@cinestar.mx](mailto:info@cinestar.mx) .

Última actualización: 29 de noviembre de 2022.