

Bogotá 20 de noviembre de 2019

Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ATN.- PAOLA ANDREA PEREZ BANGUERA
Ciudad

REFERENCIA.- Radicación: 19-230624-00002-000.
Tramite:187 protección del consumidor.
Evento: 328 denuncias.
Actuación: 456 Solicitud de información.
Folios: 1.

ASUNTO. – Comedida respuesta.

Cordial saludo,

Muy comedidamente me permito dar respuesta a su requerimiento, refiriéndome punto a punto a su solicitud en los siguientes términos:

- A) Es muy importante resaltar que la venta de boletería de forma virtual o electrónica está tercerizada a través de la plataforma FANDANGO/ NBC UNIVERSAL, quienes se encargan de absolutamente todo el desarrollo de este tipo de venta y quienes nos reportan de forma vencida el desarrollo de todas las operaciones.
- B) Aun con lo anterior, la supervención, acompañamiento, trazabilidad y resolución de problemas que realiza PROCINAL BOGOTÁ LTDA. respecto la operación de ventas de boletería de FANDANGO como se demostrará con la argumentación y material probatorio que se adjunta, es minuciosa toda vez que entendemos la responsabilidad que nos es propia por tratarse de exhibición cinematográfica de nuestras salas, y versar de forma clara de clientes nuestros.

C) La solicitud de información a esta plataforma ya fue realizada arrojando por un lado toda la información que suministramos en esta respuesta, pero requiere en lo

que respecta a información de hace un año, un mayor tiempo de recopilación, por lo que de antemano y teniendo en cuenta la respuesta de la plataforma que adjuntamos, solicitamos muy respetuosamente una prórroga del tiempo de lo requerido de conformidad con desarrollado en esta escrito de respuesta.

D) Así las cosas y toda vez que su requerimiento es muy concreto y específico, cada ítem se responde de la siguiente manera:

1. Indicar cuál es el procedimiento para la compra de boletería a través de la página web www.procinal.com.co

- a) El usuario ingresa a www.procinal.com.co y en la parte derecha – superior encuentra un botón que dice “Compra online de boletas”
- b) Da click al botón y este lo deriva al proceso de compra a través del landing de Fandango: <https://www.fandango.lat/co/procinal>
- c) El usuario ya en este link, selecciona la cantidad y el tipo de entradas que se desea comprar
- d) Sí el cliente cuenta con un código promocional, debe ingresar el código en el campo correspondiente. En caso no tenga un código promocional, debe ignorar ese paso.
- e) Elegir los asientos dentro del mapa de la sala.
- f) Elegir el método de pago.
- g) El cliente debe introducir la información de pago solicitada (por ejemplo: número de tarjeta, cvc y fecha de vencimiento).
- h) Al finalizar la compra se le envía al cliente la confirmación de compra y factura, al correo electrónico registrado durante el proceso.

En este punto es muy importante hacerle saber a su despacho, que la compra de boletas por nuestro portal web es minúscula, el mayor porcentaje de venta electrónica de boletería se realiza de a través de la plataforma directa de fandango ya sea de tipo web o en la aplicación (APP) de ellos directamente; y sumado a esto, como se puede concluir en el procedimiento aquí plasmado, nuestro portal solo sirve de ingreso porque envía directamente a la venta en FANDANGO.

2. Informar cuáles son los términos y condiciones establecidos para compra de boletas realizadas a través de la página web e indicar la información suministrada a los consumidores sobre el particular.

A través de este link <https://www.fandango.lat/co/terminos-y-politicas?at=tickets> se puede ingresar a los términos y condiciones, a continuación descritos.

"La presente Política de Venta de Entradas de Cine ha sido actualizada por última vez el 06 de marzo de 2017. Cuando decimos "nuestro", "nosotros", "nos" o "Fandango" en estos Términos de Uso, nos referimos a Papaya Holdings LLC o a sus subsidiarias. Cuando decimos "Servicios" o "Sitio Web" en estos Términos de Uso, nos referimos a cualquier página web que utilice la marca Fandango u otras marcas de titularidad de Fandango, así como nuestras páginas web, aplicaciones, emails u otras comunicaciones que hagan referencia a esta Política de Venta de Entradas u otros Términos y Políticas, u otros servicios brindados a través de dichos medios. Estos Términos de Uso forman parte integrante de los otros Términos y Políticas de Fandango.

Nuestra meta en Fandango es que usted tenga la mejor experiencia de cine posible.

Nuestra Política de Venta de Entradas se encuentra diseñada para brindarle la mayor cantidad de información. Por favor le agradecemos que se tome unos minutos para leer lo siguiente:

1. DEVOLUCIONES

Se pueden efectuar reembolsos de las entradas de Fandango en algunas circunstancias. Las entradas de las películas compradas, a través de los Servicios, incluyen un cargo no reembolsable (la "Comisión de Fandango"). Antes de comprar su entrada de cine, agradecemos que confirmen el título, hora, lugar y la cantidad de entradas solicitadas para la película que usted quiera ver.

Se devolverá el valor de la(s) entrada(s) a través del método de pago utilizado en la compra, sin incluir la Comisión de Fandango por cada entrada. Dicha devolución se encuentra sujeta a ciertas restricciones exigibles de acuerdo a lo señalado a continuación. Los montos pagados con tarjetas de regalo no serán reembolsados, en estos casos, los montos pagados se utilizarán como crédito para futuras compras de entradas. Si se utiliza un código de promoción para la compra de entradas, el monto pagado, a través del código de promoción, se perderá y no será reembolsado.

Usted puede solicitar el reembolso o devolución mediante una comunicación con nuestra área de Atención al Cliente a través del servicio en línea y/o llamada telefónica y/o correo electrónico de Fandango para solicitar dicho reembolso.

Usted será apto para solicitar un reembolso (que no incluirá la comisión de Fandango) solo cuando: (i) solicite un reembolso de una orden completa, (es decir no reembolsos parciales), (ii) usted dio inicio al reembolso antes del inicio de la primera función de acuerdo al rango de horarios de la función en los cuales compró la entrada (iii) utilizó una tarjeta de crédito/ débito, o una tarjeta de regalo de Fandango para pagar la transacción, y (iv) usted ya tiene una cuenta de Fandango o creó una durante el inicio de la solicitud de reembolso. En algunos casos, el establecimiento de cine no podrá proveer de reembolsos, en ese sentido, agradeceremos que confirme con su establecimiento de cine si es que un reembolso es posible por su compra.

Las excepciones a esta política de reembolsos incluyen, pero no se limitan a: (i) las transacciones que aparecen como "no encontradas" o que resultaron de un "error del sistema" (Fandango reembolsará al comprador, el precio de la entrada más la Comisión de Fandango), (ii) películas que se encuentran sobrevendidas o fueron canceladas por el establecimiento de cine (Fandango reembolsará solamente su Comisión) y (iii) otras circunstancias limitadas en las cuales usted fue referido a Fandango por el administrador del establecimiento de cine.

Oficina Principal **RECOJO DE LAS ENTRADAS**

Avenida 15 No. 119 - 43 Piso 6
Tel: (+57 - 1) 5921650
Línea nacional: 018000 946263
Bogotá, D.C - Colombia

www.procinál.com.co

Agradecemos revisar detenidamente la confirmación de compra que se le enviará de manera online, por correo electrónico y/o teléfono celular, toda vez que contiene información sobre cómo obtener sus entradas que pueden ser utilizadas únicamente para el establecimiento de cine elegido.

Recuerde que puede llevar su entrada impresa con el código QR al establecimiento del cine, si no puede imprimir o no tiene impresora, basta con llevar su entrada móvil consigo. Sin embargo, si usted cuenta con una entrada impresa, deberá presentarla cuando llegue al establecimiento del cine. Si realiza la compra de una Entrada Móvil de Fandango (entrada de código de QR accesible para dispositivos móviles), debe llevar un dispositivo móvil capaz de acceder a la aplicación de Fandango y/o su correo electrónico.

3. PRESENTAR SU TARJETA DE CRÉDITO Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Algunos de nuestros socios de establecimientos de cine solicitarán que presente su tarjeta de crédito utilizada para la compra de entradas de Fandango. El número establecido en su tarjeta debe coincidir con el número guardado por la transacción. Asimismo, agradeceremos que esté preparado para mostrar su foto del documento de identidad.

4. MÉTODOS DE PAGO

Fandango acepta una variedad de métodos de pago, incluyendo pero no limitando Visa, MasterCard, American Express, Diners y Pago Efectivo. También aceptamos tarjetas de débito, Códigos Promocionales de Fandango y Tarjetas de Regalo.

5. CONFIRMACION DE LA ENTRADA, CALIFICACION Y RESEÑA DE LA PELÍCULA

Como parte de la compra de entradas en Fandango, le enviaremos vía correo electrónico la confirmación de la compra y el detalle de cómo obtener sus entradas en el cine.

Asimismo, le enviaremos invitaciones para que califique y realice una reseña de la película, así como otras comunicaciones sobre la experiencia que haya tenido con Fandango. Brindar su opinión sobre la película es opcional, si no desea participar, le agradeceremos ignorar o borrar esos correos electrónicos.

6. PRECIOS Y DISPONIBILIDAD

Fandango vende entradas en nombre de sus socios de establecimientos de cine. Fandango no establece el precio de las entradas, no determina la hora de la función ni controla la disponibilidad de las entradas y el inventario.

7. PRIVACIDAD

De acuerdo a lo establecido en nuestros Términos de Uso, el uso que usted le da a los Servicios se encuentra regulado en nuestra Política de Privacidad. Usted acepta que Fandango recopile, use y comparta su información, de acuerdo a lo establecido en la Política de Privacidad.

De acuerdo a lo establecido en nuestros Términos de Uso, las páginas web de terceros vinculados al Servicio o procedentes del Servicio no son controlados por Fandango, por lo que Fandango no tiene control alguno sobre sus políticas de privacidad. Los datos personales que usted proporcione a terceros o que sean recolectados por terceros no se encuentran asegurados por nuestra Política de Privacidad, por lo cual recomendamos que revisen las políticas de privacidad de cualquier empresa antes de remitir su información personal.

8. CAMBIOS A LA POLITICA DE VENTA DE ENTRADAS

De vez en cuando, podemos actualizar esta Política de Venta de Entradas. Usted puede verificar en la parte superior del presente documento cuando esta Política ha sido actualizada. Cualquier cambio a esta Política se hará efectivo cuando se publique la versión actualizada en Internet, cuyo acceso se realiza a través de los Servicios. Al comprar entradas o de otra manera seguir usando los Servicios después de tales cambios, se considerará que ha aceptado dichos cambios. Si usted no se encuentra de acuerdo con los términos de la presente Política de Venta de Entradas, le agradeceremos no comprar las entradas a través de Fandango o

9. TÉRMINOS DE USO

La compra de su entrada a través de Fandango y otros accesos o usos de los Servicios están sujetos a los Términos de Uso. Si usted tiene alguna consulta sobre la información detallada anteriormente, agradeceremos que se contacte con nosotros.

3. Especificar si la plataforma ha presentado fallas en su funcionamiento relacionadas con la compra de boletas y/o asignación de asiento para las diferentes funciones, en caso afirmativo responder:
- a)Cuál es la información que se suministra sobre el particular a los consumidores y a través de qué medios se realiza.
 - b) Cuáles son las soluciones ofrecidas a los mismos (aportar pruebas que sustenten sus afirmaciones).

Se solicito de forma clara, concreta y precisa a la compañía FANDANGO, pero dada la dinámica de la plataforma y en tratándose de información virtual recopilada y guardada, es imposible suministrarla en el tiempo otorgado por su honorable despacho, por lo que muy respetuosamente pedimos una extensión en el plazo para suministrarla; prueba de lo anterior, está la solicitud por correo electrónico que nosotros realizamos y la respuesta a nosotros remitida.

4. Explicar cuál es el procedimiento establecido para que los consumidores puedan ejercer el derecho de retracto e indicar la información suministrada a los mismos sobre el particular.

Esta información figura en los términos y condiciones que el cliente acepta al realizar la compra (<https://www.fandango.lat/co/terminos-y-politicas?at=tickets>)

"1. DEVOLUCIONES

Se pueden efectuar reembolsos de las entradas de Fandango en algunas circunstancias. Las entradas de las películas compradas, a través de los Servicios, incluyen un cargo no reembolsable (la "Comisión de Fandango"). Antes de comprar su entrada de cine, agradecemos que confirmen el título, hora, lugar y la cantidad de entradas solicitadas para la película que usted quiera ver.

Se devolverá el valor de la(s) entrada(s) a través del método de pago utilizado en la compra, sin incluir la Comisión de Fandango por cada entrada. Dicha devolución se encuentra sujeta a ciertas restricciones exigibles de acuerdo a lo señalado a continuación. Los montos pagados con tarjetas de regalo no serán reembolsados, en estos casos, los montos pagados se utilizarán como crédito para futuras compras de entradas. Si se utiliza un código de promoción para la compra de entradas, el monto pagado, a través del código de promoción, se perderá y no será reembolsado.

Usted puede solicitar el reembolso o devolución mediante una comunicación con nuestra área de Atención al Cliente a través del servicio en línea y/o llamada telefónica y/o correo electrónico de Fandango para solicitar dicho reembolso.

Usted será apto para solicitar un reembolso (que no incluirá la comisión de Fandango) solo cuando: (i) solicite un reembolso de una orden completa, (es decir no reembolsos parciales), (ii) usted dio inicio al reembolso antes del inicio de la primera función de acuerdo al rango de horarios de la función en los cuales compró la entrada (iii) utilizó una tarjeta de crédito/ débito, o una tarjeta de regalo de Fandango para pagar la transacción, y (iv) usted ya tiene una cuenta de Fandango o creó una durante el inicio de la solicitud de reembolso. En algunos casos, el establecimiento de cine no podrá proveer de reembolsos, en ese sentido,

agradeceremos que confirme con su establecimiento de cine si es que un reembolso es posible por su compra.

Las excepciones a esta política de reembolsos incluyen, pero no se limitan a: (i) las transacciones que aparecen como "no encontradas" o que resultaron de un "error del sistema" (Fandango reembolsará al comprador, el precio de la entrada más la Comisión de Fandango), (ii) películas que se encuentran sobrevendidas o fueron canceladas por el establecimiento de cine (Fandango reembolsará solamente su Comisión) y (iii) otras circunstancias limitadas en las cuales usted fue referido a Fandango por el administrador del establecimiento de cine."

Adicional a esto, esta es la información que figura en el ticket del cliente, el cual recibe a su correo electrónico una vez finaliza la compra es:

1. No existe ningún tipo de cambio una vez realizada la compra.
2. Si te equivocaste en algún paso del proceso de compra puedes anular tu entrada escribiendo a servicios@fandango.lat, indicando el número de ticket y motivo de la anulación. Para funciones regulares se podrá hacer anulaciones hasta 45 minutos antes del inicio de la función, el mismo día de la compra. Para funciones de preventa sólo se podrá hacer anulaciones el mismo día de la compra. Cualquier compra con uno o más días de anticipación a la fecha de la función se considerará preventa.
3. El cine se reserva el derecho de solicitar la Cédula de Ciudadanía al portador de este documento cuando ingrese a la sala.

5. Allegar copia de 10 solicitudes de retracto presentadas en los últimos 3 meses y su correspondiente respuesta.

Nos permitimos insertar en esta repuesta, lo solicitado, con imágenes virtuales sacadas de nuestra base de datos, identificados por mes.

Agosto

1- Ticket: 20689262

 Katia Revilla 11 ago. 10:22 (agosto)
Buenos días Diana

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket 20689262. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días hábiles. Sugerimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

 Diana García 11 ago. 10:04
Buenos días,

Solicito anulación del ticket No.

20689 262-A 101dine030 19702 00000 81112 30469 VKD88 7:00

El motivo es por error en la selección de la sala de cine.

Quedo atenta.

Atentamente,

Diana García

2- Ticket: 20688778

 Gerardo Zegarra 17 ago 09:31 (siguiente)
Buenas tardes Carolina,

Según lo solicitado hemos anulado el ticket 20688778. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días útiles. Sugierimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

 Carolina Marin Bernal 11 ago 09:44

Buenos días. Me equivoque seleccionando el lugar. No me fije y di la primera opción pero Bima me quedaba muy lejos, necesitaba en Portal de la sabana Fontibon. Me pueden por favor colaborar. Gracias

El dom, 11 ago, 2019 9:06 AM, Fardango <info@fardango.la> escribió:

Hola Carolina Marin Bernal
Gracias por comprar en Fardango.

Va directamente a la sala y enseña tu código empresa o desde tu smartphone.

Si no puedes ver tu código QR, haz click aquí https://infocinemas.procinal.com/v2/uri?u=infocinemas_men%20r%20app.com_track_click_36104488_vwww.fardango.lat-8pp

https://infocinemas.procinal.com/v2/uri?u=infocinemas_men%20r%20app.com_track_click_36104488_vwww.fardango.lat-8pp

Nº: 20688778-1

NIT: 800030932

Fecha de compra:

2019-08-11 09:33:55

20688778-A 10161na03D 19705 00000 01115 00387 94457 5-00

El Rey León (2D Doblada)

Lugar: Procinal - Bima

Fecha: 2019-08-11 12:00:00

Sala: 04

Censura: Para todo el Público

Asientos: A6, A7, A8

Cliente: Carolina Marin Bernal

3- Ticket: 20514636

 Karla Revilla 1 ago 19:48 (siguiente)
Buenas noches vital

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket 20514636. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días útiles. Sugierimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

 Yisel Jimenez Guisano 2 ago 19:17
Buenas noches

Hice una compra para la película el rey león a las 01-45pm in line pero me equivoque de teatro. Quisiera anularla o poder comprar las en suba.

El número de ticket es 20514 636-1

A nombre de jayser montaña

Septiembre**4- Ticket: 21416423**

 Carlos Ordóñez 20 sep 11:12 (siguiente)
Buenos días,

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket 21416423. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días útiles. Sugierimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

 Iaripulinda 20 sep 10:20

cordial saludo, solicito comedidamente la anulacion del ticket 21416423, it parte 2 en cc bima bogeta, lo anterior por un error en el sitio de eleccion de la película, agradezco su colaboracion, cordialmente leidy pacifi diahur perre cc: 1020336501.

5- Ticket: 21281499



Sandra Grimaldos 11 sep 17:30 (lograr)
Buenas tardes,

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket

21281499. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días hábiles. Sugerimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

Sandra Grimaldos
Atención al Cliente Fandango



Catica Gomez 13 11 ago 17:33

Hola deseo eliminar el ticket de compra

comprado 21281499

- Procinal - Bimbo

Enviado desde mi iPhone

6- Ticket: 21138596



Sandra Grimaldos 13 sep 20:56 (lograr)
Buenas noches,

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket 21138596. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días hábiles. Sugerimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

Sandra Grimaldos
Atención al Cliente Fandango



Morger180 5 sep 21:51

Buenas noches

Como no es posible hacer el cambio quisiera la anulación del ticket del día de mañana 6 de septiembre a las 9:30 con la función "El capullo 2" para 2 personas.

Muchas gracias y espero su respuesta



Sandra Grimaldos 5 sep 20:16 (lograr)

Buenas noches

Respecto a su consulta, no es posible realizar ningún cambio en el ticket ya que el sistema del cine no lo permite. Una vez realizada la compra, se registra la reserva en la función seguida en el servidor del cine.

Solo podemos realizar la anulación si el ticket cumple con los siguientes plazos:

Plazos para anulaciones:

- Funciones regulares: Hasta 48 minutos antes del inicio de la función el mismo día de la compra.

- Funciones de breventa: Solo se podrán hacer anulaciones el mismo día de la compra. Cualquier compra con una o más días de anticipación a la fecha de la función se considerara breventa.

La devolución del dinero toma de 10 a 30 días hábiles dependiendo de tu banco.

Quedamos a la espera de tu confirmación solo hasta el día de hoy.

Saludos.

Sandra Grimaldos
Atención al Cliente Fandango



Morger180 5 sep 21:51

Buenas noches

Quisiera saber si hay posibilidad de cambiar una fecha de ticket de compra ya que el día de mañana no podemos asistir la totalidad de las personas a la función del día viernes 6 de septiembre a las 9:30 p.m. Si es posible, cambiarlo para el día sábado a las 6 de la tarde.

De no ser posible se podría anular la compra y recibir la devolución del dinero?

Muchas gracias y espero su respuesta

Octubre

7- Ticket: 22321617

Sandra Grimaldos 23 oct 16:04 (siguiente)
Buenas tardes,

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket 22321617. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días útiles. Sugerimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

Sandra Grimaldos
Atención al Cliente Pandoango

Andrés Gregorio Ruiz Reyes 22 oct 14:34
Hola, solicito cancelar los tickets comprados ya que vamos a cancelar la función por mañana. Gracias!

----- Forwarded message -----
De: Pandoango <info@pandoango.com>
Date: mar, 22 oct 2019 a las 12:58
Subject: Pandoango - Tickets comprados 22321617 - Procinal - Buenos Aires
To: andregorio.ruiz <andregorio@gmail.com>

8- Ticket: 21673508

Sandra Grimaldos 9 oct 10:17 (siguiente)
Buenos días,

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket 21673508. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días útiles. Sugerimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

Sandra Grimaldos
Atención al Cliente Pandoango

Kerolyn Rosero Pérez 3 oct 17:05
Escrito para anular la compra de ticket #21673508-1
fecha de compra 2019-10-03 11:24 am
realice la compra con tarjeta de credito visa BBVA

Motivo de la anulación fue equivocación de la compra en teatro bulevar pacifica doblada.

Quedo atenta
Kerolyn Rosero
0338600779

9- Ticket: 21936833

Genaro Zegarra 11 oct 16:54 (siguiente)
Buenas tardes Andrés,

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket 21936833. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días útiles. Sugerimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

Andrés Molina 11 oct 15:08
Buenas tardes,

Es para pedir la devolución de la compra de las boletas de ticket número 21936833. Debido a que realice por error la compra de una hora a la cual no puedo asistir, agradezco su colaboración.

Andrés Molina
1020010397

10- Ticket: 21933918

Carlos Ordóñez 11 oct 19:27 (siguiente)
Buenas tardes Yinetli,

Según lo solicitado, hemos anulado el ticket 21933918. El plazo para que la devolución se vea reflejada en tu cuenta depende de cada banco. Generalmente toma de 10 a 30 días útiles. Sugerimos contactar al emisor de la tarjeta para consultar el detalle de los movimientos de la cuenta.

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

Yinetli Milena Cruz Rengifo 11 oct 12:35
Buenas tardes. Quisiera solicitar la anulación de los tickets que compré el día de hoy para la película el guasón.
El motivo de la equivocación es que la película es substituida y con mi familia deseamos ingresar a la doblada.
El número del ticket es 21933918.1

Quedo atenta a su respuesta
Milgracias

6. Especificar cuál es el procedimiento establecido para que los consumidores puedan solicitar la reversión del pago e indicar la información suministrada a los mismos sobre el particular.

El cliente podrá comunicarse a través de varios canales de comunicación como lo son:

- Correo servicioalcliente@procinal.com.co
- Redes Sociales de Procinál (Facebook, Instagram, Twitter)

En el caso que el cliente se comunique a través de estos dos canales, el dpto. de servicio al cliente recibe la solicitud y reenvía el caso a operaciones Fandango para que ellos procedan con la revisión y solución del caso, ya que Fandango es quien puede revisar si hubo alguna falla técnica para hacer la respectiva devolución del dinero, sí así aplica.

- Directamente en el teatro con el administrador quien intenta solucionar con el cliente de manera directa e inmediata el inconveniente que se pueda haber presentado.
- Directamente con Fandango a sus redes o correo electrónico, quienes manejan la siguiente política a la cual el cliente tiene acceso al comprar por medio online.

"1. DEVOLUCIONES

Se pueden efectuar reembolsos de las entradas de Fandango en algunas circunstancias. Las entradas de las películas compradas, a través de los Servicios, incluyen un cargo no reembolsable (la "Comisión de Fandango"). Antes de comprar su entrada de cine, agradecemos que confirmen el título, hora, lugar y la cantidad de entradas solicitadas para la película que usted quiera ver.

Se devolverá el valor de la(s) entrada(s) a través del método de pago utilizado en la compra, sin incluir la Comisión de Fandango por cada entrada. Dicha devolución se encuentra sujeta a ciertas restricciones exigibles de acuerdo a lo señalado a continuación. Los montos pagados con tarjetas de regalo no serán reembolsados, en estos casos, los montos pagados se utilizarán como crédito para futuras compras de entradas. Si se utiliza un código de promoción para la compra de entradas, el monto pagado, a través del código de promoción, se perderá y no será reembolsado.

Usted puede solicitar el reembolso o devolución mediante una comunicación con nuestra área de Atención al Cliente a través del servicio en línea y/o llamada telefónica y/o correo electrónico de Fandango para solicitar dicho reembolso.

Usted será apto para solicitar un reembolso (que no incluirá la comisión de Fandango) solo cuando: (i) solicite un reembolso de una orden completa, (es decir no reembolsos parciales), (ii) usted dio inicio al reembolso antes del inicio de la primera función de acuerdo al rango de horarios de la función en los cuales compró la entrada (iii) utilizó una tarjeta de crédito/ débito, o una tarjeta de regalo de Fandango para pagar la transacción, y (iv) usted ya tiene una cuenta de Fandango o creó una durante el inicio de la solicitud de reembolso. En algunos casos, el establecimiento de cine no podrá proveer de reembolsos, en ese sentido, agradeceremos que confirme con su establecimiento de cine si es que un reembolso es posible por su compra.

Las excepciones a esta política de reembolsos incluyen, pero no se limitan a: (i) las transacciones que aparecen como "no encontradas" o que resultaron de un "error del sistema" (Fandango reembolsará al comprador, el precio de la entrada más la Comisión de Fandango), (ii) películas que se encuentran sobrevendidas o fueron canceladas por el establecimiento de cine (Fandango reembolsará solamente su Comisión) y (iii) otras circunstancias limitadas en las cuales usted fue referido a Fandango por el administrador del establecimiento de cine."

7. Allegar copia de 10 solicitudes de reversión del pago presentadas en los últimos 3 meses y su correspondiente respuesta.

NIT 800.030.932-1

Nos permitimos insertar en esta repuesta, lo solicitado, con imágenes virtuales sacadas de nuestra base de datos, identificados por mes.

Julio

1- Ticket: 19219627

Mónica Carras 1 jul 2019 (agregar)

Buenas tardes María Paula,

Revisamos el caso y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no hubo ningún cobro. El importe que ves en tu tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concretó, como en este caso, dicho importe se libera de forma automática. El reembolso se sumará al saldo disponible de tu tarjeta sin mostrarse en tus movimientos. Sugérenos confirmar esta información con el banco.

Adjunto el historial de tus compras, así puedes verificar que el ítem no aparece como Cancelado.

ID	Country	Event Place Description	Event Description	Event Date	Selling Date	Customer Email	Status
19219627	CO	Procinál - Palatino	Network del Espanto Serie Q2	2019-07-01 10:15:00	2019-07-01 14:54:18	mar.wenzelort@gmail.com	CANCEL

Adjuntamos información del procesamiento de pago de tu tarjeta, así puedes verificar que la compra fue rechazada. Esto te puedes utilizar como sustento para tu banco.

Resultado

ID	Transacción	Fecha	Importe	Estado	Detalle	Referencia	Observaciones
19219627	TC - Compra Online	01 jul 2019 10:15:00	100.000.000	CO	TC	19219627	TC - Compra Online

Queremos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos,

Mónica Carras 1 jul 2019

Acabo de ver en mi tarjeta una retención de la función de las 715 en película y me desajustó un día de la tarjeta pero creo que había un problema y no me mandaron la tarjeta.

2- Ticket: 19225125

Margarit Zefredo 1 jul 2019 (agregar)

Buenas tardes,

Verificamos que durante el proceso de compra se verificó un intento más. El importe que ves en tu tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concretó, como en este caso, dicho importe se libera de forma automática en unos días. El reembolso se sumará al saldo disponible de tu tarjeta sin mostrarse en tus movimientos. Sugérenos confirmar esta información con el banco.

Adjunto el historial de tus compras así puedes verificar que el ítem no aparece como Rechazado así que no pagaste.

ID	Country	Event Place Description	Event Description	Event Date	Selling Date	Customer Email	Status
19225125	CO	Procinál - Palatino	Network del Espanto Serie Q2	2019-07-01 10:15:00	2019-07-01 14:54:18	mar.wenzelort@gmail.com	CANCEL

Queremos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos,

Diego Norato 1 jul 2019

Buenas tardes

Me cobraron dos veces e hice un reembolso.

Agradezco corregir este movimiento.

Gracias

----- Forwarded message -----
De: Fernando <info@procinal.com>
Fecha: lun, 1 jul 2019, 4:53 p.m.
Asunto: Fernando - Ticket comprado 19225125 - Procinál - Palatino
To: Diego Norato <DiegoNorato@gmail.com>

Hola Diego Norato,
Gracias por comprar en Fandango.
Ve directamente a la sala y enséñale tu código QR desde tu smartphone.
Si no puedes ver tu código QR, haz clic aquí: <https://www.fandango.com/procinal/19225125?context=movie&movieId=19225125&movieTitle=Network%20del%20Espanto%20Serie%20Q2>

19225125-1
NIT: 800030932
Fecha de compra:
2019-07-01 16:03:07
19225125-A 10161603020706 00000 70100 30800 18979 9-33

3- Ticket: 19232014

Oficina Principal
Avenida 15 No. 119 - 43 Piso 6
Tel: (+57 - 1) 5921650
Línea nacional: 018000 946263
Bogotá, D.C - Colombia

www.procinál.com.co

Carly Góndez 3 Jun 11:52 (agrupar)
Buenos días German,

Hemos revisado el caso con el correo gismarcho@procinál.com y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no hubo ningún cobro. El importe que ves en tu tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concreta, como en este caso, dicho importe se libera de forma automática. El reembolso se sumará al saldo disponible de tu tarjeta sin mostrarlo en tus movimientos. Solicitamos confirmación de esta información con el banco.

Adjunto el historial de tus compras, así puedes ver que el intento aparece como Cancelado.

ID	Country ID	Event Place Description	Event Description	Event Date	Selling Date	Customer Email	Status
1928084	CO	Procinál - Palatino	América: Intermex Sala 10	2019-07-03 12:43:39	2019-07-03 12:43:39	gismarcho@procinál.com	Cancel

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

German Camacho 3 Jun 06:58
Buen día, Gerardo,

El día 01 de Julio del 2019 efectué una compra por la plataforma móvil por valor de 54.630 pesos con número de tarjeta 803794415 para 4 personas de cine, las cuales nunca se mostraron en la plataforma y no fue posible imprimir el cine. Para Serpinos en mi cobrador actualizáramos el valor de las boletas y en el Cinema Procinál me avisaron que 24 horas antes me devolvían el dinero lo cual nunca hicieron.

Solicito amablemente se me devuelva el dinero que me cobraron.

Quedo muy atento a su respuesta lo mas pronto posible.

German Camacho Guzman

4- Ticket: 19280845

Melissa Carrero 3 Jun 16:45 (agrupar)
Buenas tardes Daniela,

Hemos revisado el caso y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no hubo ningún cobro. El importe que ves en tu tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concreta, como en este caso, dicho importe se debe liberar en tu cuenta. El reembolso se sumará al saldo disponible de tu tarjeta sin mostrarlo en tus movimientos. Solicitamos confirmación de esta información con el banco.

Adjunto el historial de tus compras, así puedes ver que el intento aparece como Cancelado.

ID	Country ID	Event Place Description	Event Description	Event Date	Selling Date	Customer Email	Status
19280845	CO	Procinál - Palatino	Top Story 4 Sala: 05	2019-07-02 10:18:56	2019-07-03 12:41:38	melissacarrero@procinál.com	Cancel

Adjuntamos el historial de la procesadora de la tarjeta, donde puedes verificar que la situación de la compra se encuentra aprobada, este lo puedes utilizar como sustento con tu banco.

Resultados

ID	SENO DE TRANSACCIÓN	FECHA	COMERCIO	NES	PRODUCTO	USUARIO COMPROBADOR	MONEDA	IMPORTE	ESTADO
19280845	TC - Américas	02 Jul 2019 16:01:02	INTERMEX	CO	VISA	Daniela Valdeblanquez	CCP	\$14,200.00	PROCESADO
19280845	TC - Compra Online	02 Jul 2019 16:01:02	INTERMEX	CO	VISA	Daniela Valdeblanquez	CCP	\$14,200.00	PROCESADO

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

Daniela 3 Jun 17:04
Buenas tardes,

MI nombre es Daniela Peña.

Estaba intentando comprar unas boletas por medio de la aplicación. Cuando ya estaba finalizando la compra, me apareció un error para finalizar la compra, pero el sistema al cargar a la tarjeta se quedó la conexión de internet, y al volver a revisar los boletas disponibles, los que había comprado aparecen como no disponibles.

Agradezco que me ayuden con la situación, pues no me ha llegado ningún mensaje a través de las boletas electrónicas de esta cobrador.

La función era en el OC Palatino, en Bogotá, para Top Story 4 a las 15:10. Los boletos que había comprado eran L15 y L16.

Quedo pendiente, muchas gracias.

Daniela Peña

Septiembre

5- Ticket: 21080258

Melissa Carrero 3 Jun 16:45 (agrupar)
Buenos días Pedro,

Hemos revisado el caso y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no hubo ningún cobro. El importe que ves en tu tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concreta, como en este caso, el importe se debe liberar en tu cuenta. El reembolso se sumará al saldo disponible de tu tarjeta sin mostrarlo en tus movimientos. Solicitamos confirmación de esta información con el banco.

Adjunto el historial de tus compras, así puedes ver que el intento aparece como Cancelado.

ID	Country ID	Event Place Description	Event Description	Event Date	Selling Date	Customer Email	Status
21080258	CO	Procinál - Lima	El Encanto 2 Sala: 04	2019-09-04 21:30:00	2019-09-04 22:39:51	pedro@procinál.com	Cancel

Adjunto a este adjuntamos la información de procesador de tu tarjeta, donde puedes verificar que la situación de la compra se encuentra "Aprobada".

ID	SENO DE TRANSACCIÓN	FECHA	COMERCIO	NES	PRODUCTO	USUARIO COMPROBADOR	MONEDA	IMPORTE	ESTADO
21080258	TC - Américas	04 Sep 2019 09:44:02	PROXIMA	CO	VISA	pedro@procinál.com	CCP	\$1,200.00	PROCESADO
21080258	TC - Compra Online	04 Sep 2019 09:44:02	PROXIMA	CO	VISA	pedro@procinál.com	CCP	\$1,200.00	PROCESADO

2 resultados

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
Saludos.

Oficina Principal 6- Ticket: 21418318

Avenida 15 No. 119 - 43 Piso 6

Tel: (+57 - 1) 5921650

Línea nacional: 018000 946263

Bogotá, D.C - Colombia

www.procinál.com.co

Wilder Wilches 20 oct 10:34
 Muchas gracias por la respuesta entendí los puntos.
 El día 23 sept 2019 a las 10:27, Ciné Procinál Consumer Service (Perdango Lata) <usuario@cinemasprocinál.com> escribió:

Karla Revilla 20 oct 11:52 (agradecido)
 Buenas tardes

Hemos revisado el caso y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no pudo ningún cobro. El importe que ves en tu tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concretó, como en este caso, dicho importe se libera de forma automática. El reembolso se sumará al saldo disponible de tu tarjeta a in mostrarse en tus movimientos. Sugéramos confirmar esta información con el banco.

Adjunto el historial de tus compras, así puedes ver que el intento aparece como Cancelado.

ID	Country	Event Name / Description	Event Description	Event Date	Settle Date	Customer Email	Status
2010000	CO	Procinál - Plaza Páez de los Rios	General Sale - 01	2019-10-18 10:16:00	2019-10-20 10:20:00	usuario@cinemasprocinál.com	Cancelado

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
 20/10/2019

Wilder Wilches 20 oct 10:35
 Buenas tardes,

A raíz de efectuar una compra por internet de copias para cine (maíz Plata de las Américas, con fecha 6 de octubre a las 10:10 am, el pago fue descontado de la tarjeta crédito, sin embargo salió error en la plataforma de cobro con el cine y no llegó a factura de compra para la entrada al cine.

Gracias,

Wilder Wilches Alvarez

Octubre

7- Ticket: 21632356

Genaro Zaparrá 8 oct 13:58 (agradecido)
 Buenas tardes Juan

Hemos revisado el caso y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no pudo ningún cobro. El importe que ves en tu tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concretó, como en este caso, dicho importe se libera. El reembolso se sumará al saldo disponible de tu tarjeta sin mostrarse en tus movimientos. Sugéramos confirmar esta información con el banco.

Adjunto el historial de tus compras, así puedes ver que el intento aparece como Cancelado.

ID	Country	Event Name / Description	Event Description	Event Date	Settle Date	Customer Email	Status
21632356	CO	Procinál - Plaza Páez de los Rios	General Sale - 01	2019-10-16 21:45:00	2019-10-18 11:31:34	usuario@cinemasprocinál.com	Cancelado

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
 8/10/2019

Genaro54 8 oct 15:53
 cinemas@cinemasprocinál.com > Un nuevo usuario intenta contactarnos >

Nombre: Juan Camilo Aparicio Quiroz Hernández
 Teléfono: 3157461390 Correo electrónico: juan54@procinál.com
 Asunto: Compra de copias para cine (maíz Plata de las Américas, con fecha 6 de octubre a las 10:10 am, el pago fue descontado de la tarjeta crédito, sin embargo salió error en la plataforma de cobro con el cine y no llegó a factura de compra para la entrada al cine. Sugéramos confirmar esta información con el banco.
 Nombre: Juan Camilo Aparicio Quiroz Hernández
 Teléfono: 3157461390 Correo electrónico: juan54@procinál.com
 Asunto: Compra de copias para cine (maíz Plata de las Américas, con fecha 6 de octubre a las 10:10 am, el pago fue descontado de la tarjeta crédito, sin embargo salió error en la plataforma de cobro con el cine y no llegó a factura de compra para la entrada al cine. Sugéramos confirmar esta información con el banco.
 Nombre: Juan Camilo Aparicio Quiroz Hernández
 Teléfono: 3157461390 Correo electrónico: juan54@procinál.com
 Asunto: Compra de copias para cine (maíz Plata de las Américas, con fecha 6 de octubre a las 10:10 am, el pago fue descontado de la tarjeta crédito, sin embargo salió error en la plataforma de cobro con el cine y no llegó a factura de compra para la entrada al cine. Sugéramos confirmar esta información con el banco.

8- Ticket: 22167063

Mónica Correa 16 oct 16:17 (agradecido)
 Buenas tardes Juan Pedro,

Hemos revisado el caso y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no pudo ningún cobro. El importe que ves en tu tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concretó, como en este caso, dicho importe se debe liberar en tu cuenta. El reembolso se sumará al saldo disponible de tu tarjeta sin mostrarse en tus movimientos. Sugéramos confirmar esta información con el banco.

Adjunto el historial de tus compras, así puedes ver que el intento aparece como Cancelado.

ID	Country	Event Name / Description	Event Description	Event Date	Settle Date	Customer Email	Status
22167063	CO	Procinál - Estación de Copacabana	General Sale - 01	2019-10-16 20:39:00	2019-10-18 19:32:02	usuario@cinemasprocinál.com	Cancelado

Quedamos a tu disposición para cualquier consulta adicional.
 16/10/2019

Juanp Sanchez 16 oct 16:44
 cinemas@cinemasprocinál.com > Un nuevo usuario intenta contactarnos >

Nombre: Juan Pablo Aparicio Quiroz Hernández
 Correo electrónico: juanp54@procinál.com Asunto: Compra de copias para cine (maíz Plata de las Américas, con fecha 6 de octubre a las 10:10 am, el pago fue descontado de la tarjeta crédito, sin embargo salió error en la plataforma de cobro con el cine y no llegó a factura de compra para la entrada al cine. Sugéramos confirmar esta información con el banco.
 Nombre: Juan Pablo Aparicio Quiroz Hernández
 Correo electrónico: juanp54@procinál.com Asunto: Compra de copias para cine (maíz Plata de las Américas, con fecha 6 de octubre a las 10:10 am, el pago fue descontado de la tarjeta crédito, sin embargo salió error en la plataforma de cobro con el cine y no llegó a factura de compra para la entrada al cine. Sugéramos confirmar esta información con el banco.
 Nombre: Juan Pablo Aparicio Quiroz Hernández
 Correo electrónico: juanp54@procinál.com Asunto: Compra de copias para cine (maíz Plata de las Américas, con fecha 6 de octubre a las 10:10 am, el pago fue descontado de la tarjeta crédito, sin embargo salió error en la plataforma de cobro con el cine y no llegó a factura de compra para la entrada al cine. Sugéramos confirmar esta información con el banco.

9- Ticket: 22279119

Senora Grimaldas 42 no. 1314 Bogotá
Ejército Indígena

Queremos en todo el caso y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no hubo ningún cobro. El importe que ve en su tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concretó, como en este caso, como importe se libera de forma automática. El reembolso se sumará al saldo disponible de su tarjeta en los próximos días. Sugieramos confirmarnos esta información con el banco.

Adjunto el historial de sus compras. Así podrá ver que el intento aparece como Cancelado.

Mostrando 1 de 0 elementos.

ID	Country ID	Event Place	Event Description	Event Date	Waiting Date	Customer Email	Status
22279119	000	Procinál - Calle 14	Indígena: Orquídea del Mar (Sale: 33)	2015-10-30 13:00:00	2015-10-29 12:30:59	genaldy@procinál.com	cancel

Queremos a tu disposición para cualquier consulta adicional. Saludos.

Senora Grimaldas
Atención al Cliente Fandango

Estimado Ramiro Martínez (20 oct 10:34)

Buenos días:
Porque una compra en concreto para ver la película "Indígena" para función de 1:30 en Sirena Plaza Bogotá. Se le hizo la compra que se cobró un día y no me llegó el correo, pero sí me cobraron el pago en la TC.

Agradecemos una pronta respuesta. Gracias.

Diego Nieto - Banca Indígena
Publicista - Especialista en Publicidad Digital
Contacto: 3102831475

10- Ticket 22328133

Karla Revilla 22 no. 1811 Bogotá
Buenaventura

Queremos en todo el caso y verificamos que la compra no llegó a procesarse por lo que no hubo ningún cobro. El importe que ve en su tarjeta es una retención temporal que hace el banco al momento de iniciar cualquier compra en línea. Si la compra no se concretó, como en este caso, dicho importe se libera de forma automática. El reembolso se sumará al saldo disponible de su tarjeta en los próximos días. Sugieramos confirmarnos esta información con el banco.

Adjunto el historial de sus compras. Así podrá ver que el intento aparece como Cancelado.

Mostrando 3 de 0 elementos.

ID	Country ID	Event Place	Event Description	Event Date	Waiting Date	Customer Email	Status
22328133	000	Procinál - Calle 14	Guerra 3000 1	2015-10-23 14:00:00	2015-10-22 17:48:34	genaldy@procinál.com	cancel
22328133	000	Procinál - Calle 14	Guerra 3000 1	2015-10-23 14:00:00	2015-10-22 17:21:54	genaldy@procinál.com	cancel
22328133	000	Procinál - Calle 14	Guerra 3000 1	2015-10-23 14:00:00	2015-10-22 17:28:35	genaldy@procinál.com	cancel

Queremos a tu disposición para cualquier consulta adicional. Saludos.

Estimado Juan (20 oct 10:30)

El día de hoy intenté hacer la compra de boletas para ver y apoyar mi desconcertante y único, no obstante no boletas. También quería saber que pasaba con los boletas para en mal.

Cara 19 Cruz
CC: 1019625280

8. Indicar cuales son las políticas de renuncia, cancelación, cambio y devolución establecidas para compras realizadas a través de su página web.

“1. DEVOLUCIONES

Se pueden efectuar reembolsos de las entradas de Fandango en algunas circunstancias. Las entradas de las películas compradas, a través de los Servicios, incluyen un cargo no reembolsable (la “Comisión de Fandango”). Antes de comprar su entrada de cine, agradecemos que confirmen el título, hora, lugar y la cantidad de entradas solicitadas para la película que usted quiera ver.

Se devolverá el valor de la(s) entrada(s) a través del método de pago utilizado en la compra, sin incluir la Comisión de Fandango por cada entrada. Dicha devolución se encuentra sujeta a ciertas restricciones exigibles de acuerdo a lo señalado a continuación. Los montos pagados con tarjetas de regalo no serán reembolsados, en estos casos, los montos pagados se utilizarán como crédito para futuras compras de entradas. Si se utiliza un código de promoción para la compra de entradas, el monto pagado, a través del código de promoción, se perderá y no será reembolsado.

Usted puede solicitar el reembolso o devolución mediante una comunicación con nuestra área de Atención al Cliente a través del servicio en línea y/o llamada telefónica y/o correo electrónico de Fandango para solicitar dicho reembolso.

Usted será apto para solicitar un reembolso (que no incluirá la comisión de Fandango) solo cuando: (i) solicite un reembolso de una orden completa, (es decir no reembolsos parciales), (ii) usted dio inicio al reembolso antes del inicio de la primera función de acuerdo al rango de horarios de la función en los cuales compró la entrada (iii) utilizó una tarjeta de crédito/ débito, o una tarjeta de regalo de Fandango para pagar la transacción, y (iv) usted ya tiene una cuenta de Fandango o creó una durante el inicio de la solicitud de reembolso. En algunos casos, el establecimiento de cine no podrá proveer de reembolsos, en ese sentido, agradeceremos que confirme con su establecimiento de cine si es que un reembolso es posible por su compra.

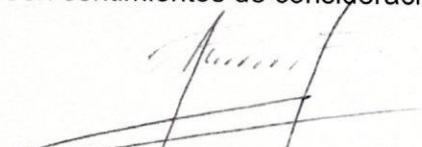
Las excepciones a esta política de reembolsos incluyen, pero no se limitan a: (i) las transacciones que aparecen como "no encontradas" o que resultaron de un "error del sistema" (Fandango reembolsará al comprador, el precio de la entrada más la Comisión de Fandango), (ii) películas que se encuentran sobrevendidas o fueron canceladas por el establecimiento de cine (Fandango reembolsará solamente su Comisión) y (iii) otras circunstancias limitadas en las cuales usted fue referido a Fandango por el administrador del establecimiento de cine."

9. Aportar la relación de peticiones, quejas y reclamos – PQRS – presentadas durante el último año con relación a fallas de la plataforma para asignación de asientos y/o compra de boletería a través de la página web, en las que se indique, como mínimo la siguiente información:

Como ya se mencionó, es imposible recopilar esta información de conformidad con lo manifestado por FANDANGO en el tiempo otorgado, toda vez que se tienen que escrutar y seleccionar de forma cuidadosa mucha información y ser desglosada a nuestros clientes específicos, ya que FANDANGO maneja todos y cada uno de los exhibidores cinematográficos que operan en el país;, por lo que solicitamos una extensión de tiempo.

- E) En consonancia, y teniendo en cuenta la imposibilidad de suministrar en el tiempo otorgado la información solicitada en los puntos 3 y 9, pedimos muy respetuosamente se nos otorgue una extensión de 15 días calendario, en el plazo para suministrar lo preciso (exclusivamente lo de estos dos puntos), en donde debe tener certeza su despacho, que el actuar de PROCINAL BOGOTÁ LTDA. ha sido diligente y responsable protegiendo los derechos de los consumidores que finalmente son nuestros clientes de quienes dependemos, por lo que si la información nos llega antes, la radicaremos de forma inmediata en los términos de ley.

Con sentimientos de consideración y respeto,


JORGE ENRIQUE GUITIERREZ GIL
PROCINAL BOGOTA LTDA.
Representante Legal