

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

SUSCRIPCIÓN IR A CINE

Versión: 1.0 2025

Oferta Válida del 01 de febrero al 30 de abril del 2026

Plataforma operada por GRUPO INTEGRAL DE COMUNICACIONES GR GROUP S.A.S
identificada con NIT **901.076.193-8**

La Suscripción *Ir a Cine* es un beneficio de pago mensual que permite a los usuarios Claro disfrutar de entradas de cine y combos de comida a precios preferenciales en las principales cadenas de cine del país, a través de la aplicación *Mi Claro*. **(ver tabla cobertura)**

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1u4luxOKhiupnjyZBx0xqnVp14WS4cXBE/edit?gid=1696915268#gid=1696915268>

La suscripción brinda acceso a tarifas especiales y promociones exclusivas, facilitando una experiencia de entretenimiento con descuentos permanentes y beneficios adicionales, sujetos a las condiciones de cada aliado.

Beneficios de la suscripción.

CINE BONO ENTRADA A PRECIO ESPECIAL: Código QR, Equivalente a una entrada de Cine, que se entregará al cliente para su redención en las diferentes taquillas de los cinemas aliados. Este código QR tendrá una vigencia de 5 meses desde su compra.

Precio de venta entrada a Cine: \$10.900 COP

La compra máxima será de 5 cine bonos entradas por transacción

CINE BONO COMIDA A PRECIO ESPECIAL: Código QR, Equivalente a bono de comida que se entregará al cliente para su redención en las diferentes taquillas de confitería los cinemas aliados. Este código QR tendrá una vigencia de 5 meses desde su compra.

Precio de venta combo-comida: \$12.900 COP

La compra máxima será de 5 cine bonos comida por transacción

Estos valores podrán variar según la ciudad, el cine, la sala, la función, el horario y la disponibilidad del aliado.

1. Alcance del beneficio

- Acceso a las **salas de cine a nivel nacional** de los aliados Cinemark, Cine Colombia y Procinal. **(VER TABLA COBERTURA)**

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1u4luxOKhiupnjyZBx0xqnVp14WS4cXBE/edit?gid=1696915268#gid=1696915268>

- Disponible en las ciudades de operación de los aliados Cinemark, Cine Colombia y Procinal.
- Acceso a **preventas y descuentos exclusivos**, cuando aplique.

1.1. Beneficios incluidos en la suscripción

- Acceso a entradas de cine con **tarifa preferencial** definida por las cadenas aliadas.
- Aplica para **funciones 2D estándar**, salvo que el aliado autorice otros formatos.
- Las entradas a cine tendrán una vigencia para redención de 5 meses contados a partir de la compra en las salas de cadenas aliadas.
- Las entradas a cine podrán redimirse en las salas indicadas en estos términos y condiciones y en cualquier horario en las salas de las cadenas aliadas. (Sujeto a foro del aliado)
- Desde App Mi Claro, en la Zona Comercial, Botón ir a Cine, los usuarios podrán adquirir en un mismo lugar los cines bonos entrada, a tarifas preferenciales de los distintos aliados para redención en los puntos de los aliados (Cinemark, Cine Colombia y Procinal).

1.2 Combos de confitería preferenciales

- Acceso a **combos de comida** con precios especiales definidos por cada cadena de cine.
- Desde App Mi Claro, en la Zona Comercial, Botón ir a Cine, los usuarios podrán adquirir en un mismo lugar los cines bonos comida, a tarifas preferenciales, de los distintos aliados (Cinemark, Cine Colombia y Procinal).
- La disponibilidad y composición de los combos dependerá del aliado.

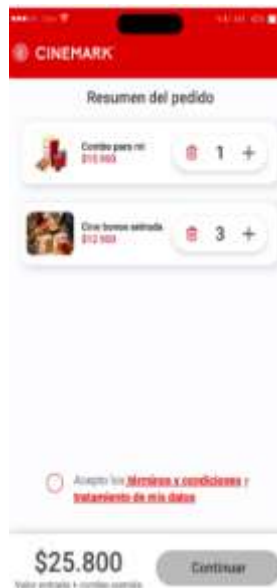
1.3 Promociones y días especiales

- Acceso a **beneficios adicionales y ocasionales**, tales como descuentos especiales, combos promocionales, boletas adicionales o días exclusivos los cuales se promocionaran en app Mi Claro y las promociones del servicio.
- Estas promociones estarán sujetas a la disponibilidad y a las condiciones establecidas por cada aliado.

2. PASO A PASO COMPRA DE CINE BONOS ENTRADA Y CINE BONOS COMIDA

- Es Indispensable que el cliente este registrado en App Mi Claro con correo electrónico y contraseña.
- Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvidé mi contraseña y reestablecerla (Reestablecerla desde app mi Claro), luego de reestablecerla, el usuario deberá ingresar al botón IR A CINE.

2.1 Ingresar en App Mi Claro → Entretenimiento → ir a Cine Claro



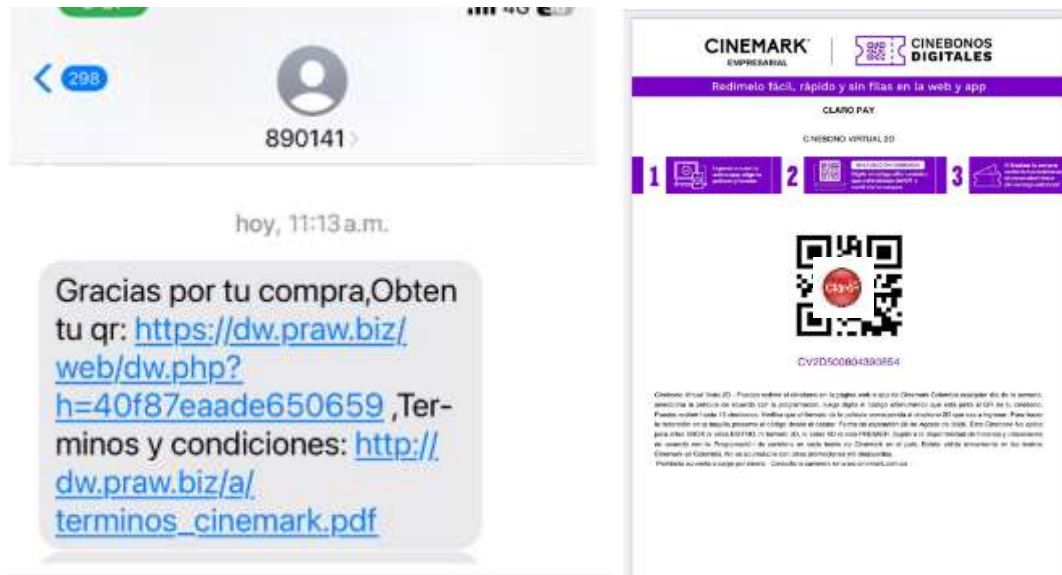
2.2 Selecciona Numero de cine bonos de entradas y cine bonos de comida:



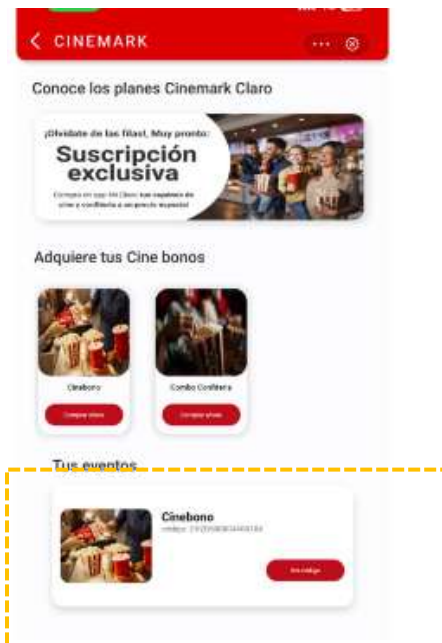
2.3 Selecciona el método de pago de tu preferencia



2.4 Después de realizado el pago el sistema notificará la transacción exitosa de tu compra y enviará vía SMS el código QR.



2.5 Este código también estará disponible en el minipograma, sección tus eventos



3. NIVELES DE ESCALAMIENTO – SUSCRIPCIÓN IR A CINE

A continuación, se detallan los niveles de escalamiento y los canales disponibles según el tipo de inconveniente presentado por el usuario.

3.1. Inconvenientes relacionados con la redención de bonos/ Códigos QR

Para casos asociados a errores en la redención de bonos, fallas en la plataforma de los aliados o problemas operativos en el cinema:

1. Si el usuario se encuentra en el cinema realizando la redención de su Código Qr y este presenta inconvenientes para su redención, el usuario deberá dirigirse en primera instancia al gerente del cinema correspondiente para solucionar su inconveniente.
2. Si persiste la falla, el cliente deberá radicar su PQR directamente en los canales oficiales del aliado:
 - **Cinemark – PQR:**
<https://www.cinemark.com.co/corporativo/terminos-y-condiciones>
 - **Procinal – PQR:**
<https://procinal.com.co/contactanos>
 - **Cine Colombia – PQR:**
https://pqrscineco.cinecolombia.com/vista_contacto/

El usuario también podrá registrar cualquier inquietud, queja o solicitud relacionada con la suscripción en el correo sopORTEclientescine@gmail.com.

Este canal responderá a todas las PQRs, dudas o solicitudes de gestión relacionadas con la suscripción.

4. CONDICIONES GENERALES CODIGOS QR/ CINE BONO ENTRADA Y CINE BONO COMIDA

Los Códigos son identificadores únicos e intransferibles, presentados en formato QR o alfanumérico, que representan un derecho de redención por una entrada de cine, un combo de comida o ambos, según corresponda.

NOTA: Los Códigos solo podrán ser utilizados en las salas de cine habilitadas por el aliado seleccionado. Cada Código deberá redimirse exclusivamente conforme a las condiciones de

compra del aliado correspondiente, por lo que no son de uso libre ni podrán utilizarse en salas de otros aliados.

5. REQUISITOS PARA LA REDENCIÓN

- El usuario deberá presentar el Código en la taquilla física o kiosco de autoservicio de confitería según disponibilidad de cada cadena.
- El Código debe presentarse sin alteraciones, en buen estado, visible y legible para su lectura o escaneo.
- El cine se reserva el derecho de rechazo si el Código presenta signos de manipulación, duplicación o uso previo.

5.1 VIGENCIA Y VALIDEZ

- Cada Código tiene una fecha de vencimiento que será informada al momento de su generación y solo podrá ser utilizado dentro del período de vigencia.
- Una vez vencido, el Código pierde todo valor y no será admitido para redención.
- No se realizan prórrogas, remplazos, renovaciones ni devoluciones por Códigos vencidos.

5.2 RESTRICCIONES DE USO

- La redención se encuentra sujeta a disponibilidad de salas, fechas y horarios establecidos por cada cine aliado.

Algunos Códigos pueden tener limitaciones tales como:

- No aplican para películas en estreno especial.
- No aplican para formatos premium (3D, 4DX, IMAX, XD, D-BOX, salas VIP u otros).
- No aplican para festivales, funciones privadas o eventos especiales.
- Los Códigos no son válidos en combinación con otras promociones, descuentos, cortesías o beneficios vigentes del cine aliado.
- Los Códigos no son acumulables entre sí.

5.3 IRREVERSIBILIDAD Y PÉRDIDAS

- Una vez redimido, el Código queda marcado como usado y no podrá ser utilizado nuevamente.
- En caso de pérdida, robo, eliminación, destrucción o deterioro, el Código no será reemplazado.
- Claro y los cines aliados no son responsables por Códigos adquiridos por terceros o a través de canales no oficiales.

5.4 CONDICIONES CÓDIGOS COMBOS DE COMIDA

- Los Códigos para combos serán válidos únicamente en los puntos de confitería del cine aliado.
- Las características de los combos (productos incluidos, tamaños y presentaciones) dependen de cada cadena.
- Los combos deben redimirse en el cine aliado, no son reembolsables ni acumulables.

5.5 CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES DE PELICULAS Y AFORO DE SALAS

Las cancelaciones, reprogramaciones de películas, cambios de horarios, así como la definición y control del aforo de las salas, serán responsabilidad exclusiva de cada cine aliado. En consecuencia, cada cine aliado será responsable de la redención del beneficio, la verificación del código, la entrega de la entrada y/o combo, la programación y la disponibilidad de las salas, así como de la correcta prestación del servicio cinematográfico. Claro no tendrá injerencia ni responsabilidad frente a dichas decisiones o a la ejecución del servicio por parte del cine aliado.

5.6 MODIFICACIONES DE TYC DE LA SUSCRIPCIONES

Claro podrá actualizar estos términos en cualquier momento. Toda modificación se publicará en app Mi Claro y entrará en vigor a partir de su publicación.

6. USO Y FUNCIONAMIENTO DE LA SUSCRIPCIÓN

6.1 El usuario podrá acceder a los beneficios activos durante el periodo de vigencia de la suscripción, en el caso de empaquetamiento con planes pospago, se tendrá en cuenta el estado de su línea (Activa y al día en pagos).

6.2 Las redenciones están sujetas a: disponibilidad de salas, funciones y horarios, políticas internas del aliado, capacidad técnica de los sistemas del aliado.

6.3 Claro no es responsable por: cierres temporales de salas, restricciones operativas del aliado, restricciones operativas del aliado, cambios en el portafolio de películas y modificaciones en precios establecidos por el aliado

6.4 La cobertura de las salas de los aliados tendrá coberturas en las ciudades que se encuentren disponibles según en www.cinecolombia.com, www.cinemark.com y <https://procinal.com.co/>

7. USO DE DATOS

7.1 El uso del Servicio y las redenciones desde la App Mi Claro consumen datos.

7.2 La navegación no está incluida dentro de la suscripción.

8 RESTRICCIONES DEL SERVICIO

8.1 El servicio no está disponible para líneas prepago, líneas corporativas, hogar y e el caso de empaquetamiento el servicio no estará disponible en líneas suspendidas que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.

8.2 La suscripción de IR A CINE es personal e intransferible y ni podrá ser: revendido, utilizado para uso comerciales, utilizado para redenciones masivas, fraudulentas o automatizadas.

8.3. Se podrá suspender el servicio si se detecta: uso inusual, fraude, redenciones excesivas, manipulación o uso indebido del servicio

8.4 La suscripción IR A CINE no aplica beneficio para: premieres, funciones privadas, festivales, especiales o formatos VIP, salvo autorización del aliado, compras realizadas directamente en la taquilla sin código digital.

9. CANCELACIÓN DEL LA SUSCRIPCIÓN

9.1 El usuario contrata una suscripción por un tiempo determinado al finalizar dicho periodo el cliente podrá renovar su suscripción de lo contrario se dará por finaliza hasta una nueva activación

9.2 En el caso de empaquetamientos con líneas pospago, si el cliente entra en mora se le suspenderá o cancelará el servicio de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura móvil.

9.3. El cliente podrá cancelar la suscripción realizando un cambio de plan a la oferta vigente que no cuente con el beneficio de suscripción ir A Cine, esta cancelación del servicio y cambio de plan aplicarán al siguiente ciclo de facturación.

9.4. Si la línea pospago a la cual se factura el servicio IR A CINE se encuentra suspendida por falta de pago, el usuario deberá ponerse al día en el pago total de la factura para poder acceder nuevamente al servicio IR A CINE.

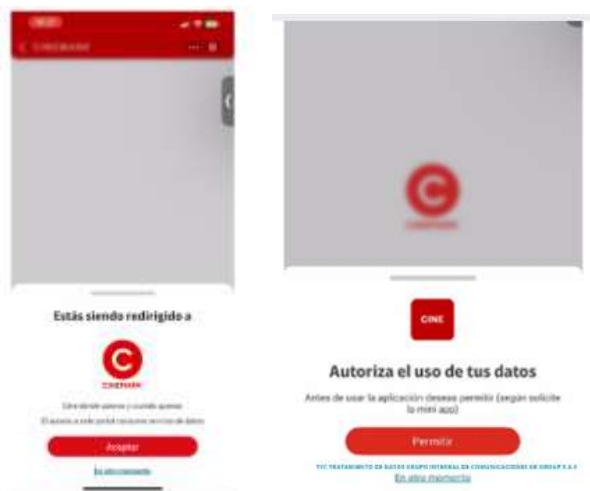
10. REACTIVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN POR MORA:

10.1 En el caso de empaquetamiento, el plan de IR A CINE se restablecerá automáticamente cuando el usuario se ponga al día.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

11.1 Cuando el usuario ingresa por primera vez al miniprograma, se despliega la pantalla de autorización de uso de datos

<https://drive.google.com/drive/u/4/folders/10O1leHQfYQ9MoACaIUJQO1mQpEiVEKCN>



11.2 Con la suscripción de IR A CINE: en lo que corresponda, tomará todas las medidas necesarias para que la información personal de los usuarios no llegue a manos de terceros no autorizados en ninguna circunstancia.

11.3 El tratamiento se realizará bajo la Política de Protección de Datos Personales de app Mi Claro y del miniprograma ir A Cine.

12. PERMANENCIA Y VIGENCIA

12.1 Claro podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, informándolo oportunamente mediante los medios oficiales.

12.2 La continuidad del Servicio depende de la vigencia de los convenios comerciales con las cadenas de cine aliadas.

13. ADVERTENCIAS FINALES

13.1 Los aliados pueden modificar disponibilidad, precios y restricciones sin previo aviso, sin responsabilidad directa de Claro.

13.2 La suscripción no garantiza disponibilidad de funciones específicas.

13.3 La experiencia en salas de cine será responsabilidad exclusiva del aliado.