

# Preguntas Frecuentes

## REGISTRO E INSCRIPCIÓN

- [¿Inscribirse al Programa Socio Cineplanet tiene un costo?](#)  
No, la afiliación es únicamente virtual y no tiene ningún costo.
- [¿Cómo me inscribo?](#)  
Puedes inscribirte mediante la web, Recuerda que luego de llenar tus datos debes validar tu correo a través de un mail que te llegará inmediatamente. No olvides que debes aceptar las Condiciones del Programa.
- [¿Qué información se necesita para inscribirme?](#)  
Para inscribirte necesitamos tu rut, tu nombre completo, fecha de nacimiento y correo electrónico. Tu dirección y número de celular son opcionales.
- [¿Para qué necesitan mis datos?](#)  
A través de tu correo electrónico (o celular) te mantendremos informado sobre lo referente al Programa Socio Cineplanet, invitaciones a Avant Premieres, promociones y descuentos exclusivos que tenemos en Cineplanet. Siempre podrás cancelar la suscripción a nuestro newsletter.
- [¿Cuál es mi N° de Código Cineplanet para acceder al Programa?](#)  
Una vez que estés inscrito en el Programa Socio Cineplanet tu número será el RUT sin dígitos ni guión, que ingresaste en el campo "Número de Rut" del formulario de inscripción.
- [Me equivoqué en un dato al inscribirme ¿Cómo puedo corregirlo?](#)  
Si ingresaste mal algún campo como Rut o correo, etc., puedes escribir a [servicioalcliente@cineplanet.cl](mailto:servicioalcliente@cineplanet.cl) o a [socio@cineplanet.cl](mailto:socio@cineplanet.cl) indicando tus datos correctos para modificarlos.
- [¿Cuál es la contraseña para iniciar sesión en mi cuenta en Cineplanet?](#)  
Por defecto la contraseña asignada consta de tu primer apellido en mayúsculas y la fecha de nacimiento todo como número. P.ej. para una fecha de 01/01/2018 sería APELLIDO01012018.  
Después de iniciar sesión la primera vez puedes cambiarla cuando quieras.
- [Soy Socio Cineplanet hace tiempo, pero no puedo ingresar a mi cuenta.](#)  
Si no puedes acceder a la plataforma web de Cineplanet con tu usuario puede deberse a que tus datos registrados no están completos. En ese caso puedes escribir a [servicioalcliente@cineplanet.cl](mailto:servicioalcliente@cineplanet.cl) con tus datos para que sean actualizados.
- [No puedo recuperar mi contraseña, me dice que mis datos no son correctos.](#)  
Para que puedas recuperar la contraseña, debes tener un mail válido registrado en tu cuenta. Para que recibas el email de recuperación éste debe coincidir con

la dirección que correo que ingresas, además de tu N° de Código Cineplanet. Si te aparece un mensaje de error, se debe a que, o no tienes un correo registrado, o está mal registrado en nuestro sistema. En ambos casos debes escribirnos a [servicioalcliente@cineplanet.cl](mailto:servicioalcliente@cineplanet.cl) o a [socio@cineplanet.cl](mailto:socio@cineplanet.cl) indicando tus datos para actualizar ese dato.

- **Me aparece un mensaje de que me enviaron un Mensaje de Activación, pero a mi correo no llega nada.**

Si el mensaje de activación o de confirmación de cuenta no llega a tu casilla puede deberse a 2 casos.

-El mensaje se encuentra en tu casilla de Spam: Puedes revisar en tu bandeja de correo no deseado o de Spam, algunos servicios de correo desvían los mensajes de envío automático.

-Tu dirección de correo electrónico está mal escrita: Es probable que durante la inscripción digitaste mal tu dirección de email. En este caso, puedes ponerte en contacto a [servicioalcliente@cineplanet.cl](mailto:servicioalcliente@cineplanet.cl) o [socio@cineplanet.cl](mailto:socio@cineplanet.cl) para realizar la modificación correspondiente.

- **¿Cómo puedo actualizar mis datos?**

Por el momento sólo puedes actualizar los campos de Teléfono de contacto, Dirección, Estado Civil, Región, Provincia, Comuna y Cine Favorito en tu cuenta. Si en los demás campos observas alguna información que no es correcta, puedes escribir a [servicioalcliente@cineplanet.cl](mailto:servicioalcliente@cineplanet.cl) mencionando tu rut e indicando la modificación que necesitas.

## **MECÁNICA Y BENEFICIOS**

- **¿Cómo funciona el Programa Socio Cineplanet?**

El Programa tiene 4 categorías que ofrecen distintos beneficios. Mientras más nos visites mejor será tu categoría.

- Acumula 1 visita en la primera transacción del día al comprar tickets en boletería o en Cineplanet.cl Recuerda que solo puedes acumular 1 visita diaria.
- Acumula 1 punto por la compra de cada entrada en boletería; por compras en confitería, la acumulación es en base al monto total de la transacción a razón de 1 punto cada 2000 pesos permitiendo fracción, el total de puntos obtenidos se calcula con hasta 2 decimales.
- Con 5 puntos accedes a descuentos especiales en entradas y combos. Recuerda que tus puntos acumulados tendrán una vigencia de 6 meses para que puedas usarlos tomando en cuenta la fecha de realizada tu última compra.

#### ¿Qué beneficios recibo al inscribirme?

- Solo al inscribirte, activar tu cuenta desde tu correo y haber realizado tu primera compra, ya contarás con estos beneficios:
  - Lunes y martes a precio rebajado: \$2.000\* en salas 2D. Max. 1 entrada por persona por día. El precio puede variar con el tiempo y sin previo aviso.
  - Una entrada 2D de regalo por tu cumpleaños (consulta las restricciones en la tabla superior de este documento)

#### ¿Cómo accedo a invitaciones a Avant Premieres?

Uno de los beneficios por ser Socio Cineplanet es poder asistir a diversas Avant Premieres que se realizan en nuestros cines. Para recibir estas invitaciones, en tu cuenta, debes tener registrado un email que utilices frecuentemente y estar atento a los mensajes que recibas de nuestra parte.

#### ¿Cómo se acumulan visitas y puntos en mi cuenta?

Para acumular visitas y puntos necesitas dictar tu rut o presentar tu carnet en caja en cada transacción que realices.

Para compras a través de la página web o la App de Cineplanet mientras las realices con tu sesión iniciada, se contarán para acumulación.

#### ¿Al comprar para Sala Prime o Xtreme tengo alguna bonificación especial?

Si, al comprar entradas para estos formatos, pagando el ticket General obtienes el doble de puntos. Al pagar con cualquier otro descuento o promoción en estos formatos, la acumulación es la normal a cualquier otra compra.

#### ¿Cómo canjeo los beneficios?

Para canjear tus beneficios en la boletería solo debes pedirlo al colaborador que te está atendiendo. Si quieres usar tus beneficios por nuestras plataformas digitales (Web, App) debes iniciar sesión con tu usuario, de esta manera te aparecerán dentro del proceso de compra para que puedas canjearlos.

#### ¿Puedo canjear mis beneficios en cualquier Cineplanet?

Sí, puedes usar tu tarjeta y canjear los beneficios en todas las sedes de Cineplanet de Chile.

#### ¿Cómo consulto mi estado de cuenta?

Puedes consultar tu estado de cuenta desde la web y app. Si te parece que algo no está bien, puedes escribir a [servicioalcliente@cineplanet.cl](mailto:servicioalcliente@cineplanet.cl) indicando tus datos para más información.

#### ¿Cuántas veces puedo comprar el Ticket Socio o los Combos Premium, Gold, Black?

En el caso del Ticket Socio o el Combo Premium, puedes comprar los que quieras mientras tengas los puntos suficientes para realizar el canje.

Para los Combos Gold y Black, no requieren puntos de saldo, pero el límite de compra es de uno diario.

- **¿Cómo canjeo mis puntos por descuentos?**  
En tu cuenta tendrás una bolsa de puntos que podrás utilizar para canjear descuentos. La cantidad mínima para poder hacerlo es de 5 puntos, los cuales podrás canjear por entradas o combo a un menor precio. En tu cuenta puedes ver tus puntos disponibles y su vigencia. Estos descuentos los podrás canjear al momento de comprar entradas para películas que no tengan restricción del distribuidor. Para comprar entradas, lo puedes usar a partir del día siguiente de ganado. Si deseas usarlo en la confitería, obtendrás un combo Socio (1 Pop Corn Gigante + 2 bebidas Grandes) a un precio especial y lo puedes usar a partir del mismo día de ganado.
- **¿Cómo canjeo mi beneficio de cumpleaños?**  
El beneficio de cumpleaños lo puedes redimir en boleterías del cine presentando tu documento de identidad, de acuerdo con la cantidad de entradas y vigencia que corresponde a cada categoría. No olvides verificar que la película que elegiste no tenga restricción para que sea válido.  
Categoría Clásico: 1 entrada 2D canjeable entre el lunes y el domingo de la semana del cumpleaños.  
Categoría Clásico Plata: 2 entradas 2D canjeable entre el lunes y el domingo de la semana del cumpleaños.  
Categoría Oro y Black: 2 entradas 2D disponibles para canjear cualquier día del mes del cumpleaños.
- **¿Cómo puedo mejorar mi categoría?**  
El Programa tiene 4 categorías. Al inscribirte tienes la categoría Clásica. Para mejorar la categoría debes ir sumando VISITAS a tu saldo.  
Tu categoría será:  
Clásico: Si tienes entre cero y seis VISITAS acumuladas en el período.  
Plata: Si tienes entre siete y doce VISITAS acumuladas en el período.  
Oro: Si tienes entre trece y dieciocho VISITAS acumuladas en el período.  
Black: Si tienes más de diecinueve VISITAS acumuladas en el período.
- **¿Cuánto tiempo puedo permanecer en una categoría?**  
Una vez que subas de categoría, permanecerás en esa categoría hasta el final del período, el período 2018 termina el 02 de Enero de 2019, pero mantendrás esa categoría alcanzada con los beneficios correspondientes, también para el período 2019.
- **¿Qué pasa con las Visitas cuando termine este año?**  
Al finalizar el período 2018 tu saldo de VISITAS vuelve a cero. Desde el 03 de Enero de 2019 se reiniciará el contador para todos los Socios, pero la categoría que lograste alcanzar la mantendrás todo el 2019.

- **¿Cuándo se refleja mi cambio de categoría?**  
Una vez que alcanzas el mínimo de VISITAS de la categoría superior, el cambio se reflejará al día siguiente. P.ej. Si estás en categoría Clásico pero con la VISITA de hoy tu nuevo saldo de Visitas es 7, mañana aparecerás como Categoría Plata al acceder a tu cuenta en la web o en el cine.
- **Me dijeron en el cine que mi cuenta está bloqueada.**  
Tu cuenta puede estar bloqueada si se detecta mal uso, ya sea de los beneficios o de acumulación de Puntos y Visitas.  
Puedes revisar las sanciones en la sección 7 del documento Condiciones del Programa Socio Cineplanet disponible en nuestra web.