

## Často kladené dotazy:

Kde si mohu online vstupenku zakoupit?

- Pouze na oficiálním webu Cinema City [www.cinemacity.cz](http://www.cinemacity.cz).

Jaké platební metody mohu využívat online?

- Platit online můžete platební kartou VISA a MASTER CARD, pomocí účtu PayPal a také rychlými bankovními převody (tzv. bankovními tlačítky)

Mohu vždy využít všechny způsoby placení online?

- Systém vždy nabídne aktuálně dostupné možnosti, některé spolupracující banky nepodporují rychlé transfery o víkendech a v nočních hodinách. Platba kartou je dostupná vždy.

Jak je ošetřené zneužití karty?

- Online systém využívá bezpečnostní prvky bran PayPal a PayU, online platby jsou tak maximálně zabezpečeny.

Jaký je limit expirace platební karty pro zakoupení online e-vstupenky?

- Platební karta musí být platná v době platby.

Mohu si online zakoupit jakoukoli vstupenku?

- Pro online prodej jsou určeny tyto e-vstupenky: Dospělý, Dítě do 12 let, Student, Senior, ZTP, ZTP/P, Ladies Night a e-vstupenky na speciální představení jen pro členy klubu. V případě zakoupení zlevněné vstupenky budete požádán o předložení dokladu, který vás opravňuje k čerpání slevy.



Mohu si online zakoupit i 3D brýle?

- Ano

Kdy nejpozději si mohu koupit online vstupenku?

- Do začátku požadovaného představení.

Koho mohu kontaktovat v případě, že mi nejde koupit vstupenka online?

- Kontaktujte prosím [info@cinemacity-imax.cz](mailto:info@cinemacity-imax.cz).

Proč musím platit poplatek za online nákup?

- Poplatek pokrývá náklady spojené s využitím služeb PayU a PayPal.

Jak mi bude vstupenka doručena?

- Nabízíme 2 možnosti doručení:
  - Vytisknout doma – e-vstupenka se vám zobrazí automaticky po autorizaci platby a zároveň bude zaslána na zadanou emailovou adresu. Uvaděči můžete předložit vstupenku vytištěnou nebo elektronicky z displeje mobilního přístroje.
  - Vyzvednout v kině – obdržíte potvrzení s číslem transakce, na pokladně kina si po ověření čísla transakce můžete vstupenku vyzvednout.



Mám na pokladně přednost, pokud jsem vybral možnost: „Vyzvednout v kině“?

- Není určena žádná zvláštní pokladna pro vyzvedávání e-vstupenek. Doporučujeme proto zvolit možnost „Vytisknout doma“. V případě, že preferujete vyzvednutí vstupenky na pokladně, učíňte tak s dostatečným předstihem. Těsně před představením se mohou u pokladen tvořit fronty.

Jak mám postupovat v kině se zakoupenou e-vstupenkou?

- Pokud máte e-vstupenku uloženou v mobilním zařízení, případně vytištěnou, předložte jí prosím uvaděči u vstupu do kina. Uvaděč vstupenku zkontroluje čtecím zařízením a v případě pravosti vás navede do sálu.

Co se stane, když si vstupenku roztrhnu?

- V případě znehodnocení čárového kódu je možno pravost vstupenky zkontrolovat číselným kódem, který je součástí každé e-vstupenka.

Co mám dělat, když jsem neobdržel email s e-vstupenkou?

- Kontaktujte prosím [info@cinemacity-imax.cz](mailto:info@cinemacity-imax.cz).

Co se stane, když si smažu email s e-vstupenkou?

- Kontaktujte prosím [info@cinemacity-imax.cz](mailto:info@cinemacity-imax.cz).

Špatně jsem zadala adresu potvrzujícího mailu na online e-vstupenky, co mám dělat?

- Kontaktujte prosím [info@cinemacity-imax.cz](mailto:info@cinemacity-imax.cz).



Koupil jsem špatný druh e-vstupenky, jak ho mohu vyměnit?

- Výměna e-vstupenky není možná. V takovém případě musíte vstupenku vrátit a zakoupit si novou.

Jak mohu vstupenku vrátit?

- E-vstupenka musí být nepoužita stejně jako slevový kupón na občerstvení.
- O storno e-vstupenky můžete požádat osobně v kině, do kterého je e-vstupenka zakoupena, telefonicky na čísle Call Centra 255 742 021 nebo emailem na [info@cinemacity-imax.cz](mailto:info@cinemacity-imax.cz).

Do kdy mohu vstupenku vrátit?

- **POZOR:** telefonicky nebo e-mailem je možno e-vstupenku vrátit nejpozději 3 hodiny před začátkem představení, poté už jen osobně na pokladně kina.

Platím storno poplatek?

- Ne

Koupila jsem si 3 e-vstupenky do kina, ale využiji pouze dvě. Jak mám postupovat?

- Vždy je možné zrušit pouze celou transakci. Platba bude vrácena výhradně bezhotovostně. Dvě vstupenky budou muset být zakoupeny na pokladně kina nebo na [www.cinemacity.cz](http://www.cinemacity.cz).

Je možné koupit vstupenku online a využít přitom klubovou kartu?

- Ano. Pro uplatnění výhod členství v musíte být přihlášen do e-clubu. Učiňte tak před nebo v průběhu nákupu e-vstupenky.

Jaké výhody mají členové při nákupu online?

- Členové získají za nákup e-vstupenek až 15% ze zaplacené částky na účet ve formě bodů. Členové mohou online zakoupit i



e-vstupenky na speciální představení jen pro členy klubu.

Je možné zaplatit online i za členství v klubu?

- Bohužel platební systém tuto možnost zatím nepodporuje. Na této funkcionalitě pracujeme.

