1. **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:**
2. **Cuál es la información que se suministra sobre el particular a los consumidores y a través de qué medios se realiza.**
3. **Cuáles son las soluciones ofrecidas a los mismos (aportar pruebas que sustenten sus** **afirmaciones).**

El sistema ha presentado fallas en 4 ocasiones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tema | Fecha Inicio | Fecha Final |
| Suspensión Ventas CO/Procinal Bogotá | 4/1/2019 | 4/4/2019 |
| Suspensión Ventas CO/Procinal Bogotá | 4/25/2019 | 4/28/2019 |
| Suspensión Ventas CO/Procinal Bogotá | 3/11/2019 | 3/13/2019 |
| Suspensión Ventas CO/Procinal Bogotá | 1/29/2019 | 2/10/2019 |

1. En estos casos de fallas, se comunica en 2 niveles a los clientes:
   1. Se informa a todos los clientes visitantes de nuestros servicios (página web o app) el siguiente anuncio: “Por el momento las ventas se encuentran suspendidas debido a una incidencia en el cine. Por favor, intentar más tarde”.
   2. A los clientes que se han visto afectados con la compra de tickets de cine, se les contacta mediante el correo electrónico.
2. En caso de falla de la plataforma, cuando el cliente ha realizado una transacción por la cual se ha cargado una suma de dinero por la compra de tickets de cine, se le contacta y comunica lo sucedido al correo registrado por el cliente e inmediatamente se hace la gestión para la devolución del dinero. Por ejemplo:

**Ticket: 219428**

**Subject: [EXTERNAL] Error app**

*Hemos realizado la solicitud para el reembolso del monto de compra. Por lo que te llegará un correo con un anexo el cual te direccionará al formulario de Safety Pay, por favor llena los datos solicitados para que hagas efectiva la devolución.*

*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.*

1. **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:**

**a) Fecha de presentación  
              b) Nombre de peticionario  
              c) Motivo de la queja  
              d) Trámite dado a la misma**

Se adjunta Excel con la información solicitada.