

PREGUNTAS FRECUENTES

Promoción Hollywood Movie Money

1. Mi código promocional no es aceptado en la página web

Por favor, asegúrate de que estás introduciendo correctamente el código promocional sin espacios ni al principio ni al final. Recuerda que hay que introducir el código exactamente como se ha impreso, respetando mayúsculas y minúsculas. Para cualquier duda, contacta con el Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono 902 112 403 o email info@hollywoodmoviemoney.es.
2. ¿Cómo canjeo mi entrada?

Mientras tu entrada esté vigente, puedes canjearla en cualquiera de los cines participantes en la promoción. Para encontrar tu cine, visita www.hollywoodmoviemoney.es y teclea **tu código postal y el código de promoción**. Aparecerán en pantalla los cines más próximos a tu domicilio. Simplemente presenta tu entrada en taquilla y te la canjearán por un ticket.
3. La página web da el mensaje de error “Este código ya ha sido registrado”

Una vez tu código ha sido activado, la página web no te permitirá volverlo a introducir. Por favor, comprueba tu email de contacto, pues se envía un correo de confirmación automático con un link para imprimir tu entrada. Si no lo encuentras, mira en la carpeta de correo no deseado. Si persiste el problema o no has recibido el email, por favor contacta con el Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono 902 112 403 o email info@hollywoodmoviemoney.es.
4. No tengo impresora en mi ordenador o no me funciona

Puedes consultar tu correo electrónico desde otro ordenador que sí tenga impresora instalada y acceder al enlace a la entrada a través del email de confirmación que se ha enviado. Tienes 72h para acceder a la entrada tras la activación.
5. La página web me proporciona siempre un nuevo código de seguridad

Por favor, comprueba el mensaje de error que aparece en la parte inferior de la página web. Te indicará cuál ha sido el error. Si el mensaje es “Código de seguridad incorrecto”, por favor vuelve a introducir el nuevo código correctamente. Si el mensaje es “Código incorrecto”, por favor verifica que el código promocional utilizado es el que has recibido, respetando mayúsculas y minúsculas.
6. No puedo imprimir mi entrada

Por favor, asegúrate que tienes instalado Adobe Acrobat en tu ordenador. Si necesitas descargar el programa, hay un link en la pantalla de activación. Si el problema persiste, por favor ponte en contacto con nosotros.

7. He impreso entradas a mi nombre. ¿Puedo dárselas a un amigo para que las utilice?
Los cines se reservan el derecho de pedir identificación al usuario, por eso se pide la información del usuario al activar la entrada. Puedes darle la entrada a un amigo, pero el cine tiene la potestad de aceptar o no esta entrada impresa a nombre de otra persona. Si vas en grupo, se puede usar la entrada mientras la persona cuyo nombre aparezca en la misma esté presente.
8. ¿Puedo hacer copias de mi entrada?
Las copias no serán aceptadas por el cine, ya que estas entradas solamente pueden ser utilizadas y validadas por el cine una única vez. Cualquier intento de copia o alteración de la entrada será considerada fraude y puede resultar en acciones legales contra el titular.
9. No tengo impresora en color. ¿Me aceptará el cine la entrada en blanco y negro?
La entrada impresa en blanco y negro es una entrada válida. El código de barras debe estar siempre impreso y legible para que el cine pueda procesarlo. Si un cine rechaza aceptar una entrada en blanco y negro, por favor contacta con nuestro Servicio de Atención al cliente.
10. La página web me pide que introduzca mi dirección de email, pero ya la he introducido dos veces en las casillas correspondientes.
Se pide introducir dos veces la dirección email para confirmar que ha sido tecleada correctamente. Si la web da un mensaje de error, significa que se ha introducido incorrectamente en una de las casillas. Por favor, verifica ambas casillas para confirmar que ambas son exactamente iguales y que no se han escrito espacios al final de alguna de las dos.
11. La página web no acepta mi nombre
Desafortunadamente, la web no acepta ciertos caracteres en los nombres, tales como guiones o apóstrofes. Si tu nombre incluye dichos caracteres, debes teclearlo sin ellos (por ejemplo, el apellido Smith-García debe ser entrado "Smith García")
12. El precio de la sesión a la que quiero ir es inferior al valor máximo de mi entrada. ¿Puedo usar el saldo para comprar otras entradas?
Desafortunadamente, no será devuelto ningún cambio o crédito tras el uso de una parte del crédito de la entrada. La entrada determinará si es válida para una persona o dos, y solamente será válida por el precio de taquilla de la/s entrada/s, según se estipula en la entrada.
13. ¿Qué puedo hacer si pierdo mi entrada Hollywood Movie Money o necesito reimprimirlo?
Hollywood Movie Money envía un email de confirmación a través del cual puede accederse a la entrada. El enlace está disponible durante 72 horas tras la activación. Si se pierde el certificado no podrá ser reembolsado o reemplazado.

14. La entrada ha sido rechazada en un cine. ¿Qué puedo hacer?

Primero, asegúrate de que la entrada no está caducada y que el cine al que has acudido figure en la lista de cines participantes en la promoción. Si el cine ha rechazado la entrada por error, por favor contáctanos para que podamos resolverlo.

15. ¿Para qué película es válida mi entrada?

Tu entrada es válida o bien para una película específica o bien para cualquier película. En ambos casos, tu entrada es válida para cualquier sesión en los días que se indique en la entrada. Para determinar para qué películas es válida, por favor comprueba la información impresa en la entrada.

16. Mi entrada ha caducado. ¿Qué puedo hacer?

Desafortunadamente, no podemos reemplazar una entrada caducada. Nuestras promociones están limitadas en el tiempo, pues coinciden con estrenos de películas o promociones específicas.

17. No tengo ningún cine participante cerca de mi domicilio

Si el cine más cercano participante en la promoción está a más de 100 Km. de tu domicilio, por favor contacta con nosotros dentro del periodo de validez de la entrada para que podamos solucionarlo.

18. Tengo un cine cerca de mi domicilio, pero no está en la lista de cines participantes.

Nuestra red de cines es amplia y tiene cobertura nacional en territorio español. Ocasionalmente puede haber algún cine que no esté en nuestra red. Por favor, contáctanos poniéndonos el nombre del cine y su localización. Si es posible, nos pondremos en contacto con el cine para añadirlo a nuestras promociones. Si no, te daremos la ubicación de otro cine.

19. Tengo una pregunta diferente a las anteriores

Puedes contactarnos en el teléfono 902112403 o a través del email info@hollywoodmoviemoney.es