



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA FIESTAS CHUCK E CHEESE (CEC)

1. Generalidades

- 1.1. Este documento consigna los términos y condiciones para la realización de fiestas en Chuck E Cheese en sus sucursales de operación:
 - Centro Comercial Atlantis (Calle 81 # 13-05, local 412)
 - Centro Comercial Plaza Central (Carrera 65 # 11-50, local 265)
- 1.2. La persona natural o jurídica que contrata los servicios de Chuck E Cheese se denomina “El invitado”.
- 1.3. Chuck E Cheese es una marca operada en Colombia por la compañía Inversiones Toronto SAS.

2. Políticas

- 2.1. Todas las fiestas de CEC tienen una atención especial, dependiendo del tipo de fiesta, se asigna un anfitrión que prestará asistencia durante toda la fiesta.
- 2.2. CEC dispone de una herramienta de pre reserva de fiestas como un agendamiento inicial de una fiesta, sin garantía de reserva. La reserva se garantiza una vez hecho el pago del anticipo de (al menos) el cincuenta por ciento (50 %) del valor total de la experiencia de fiesta contratada.
- 2.3. Una vez realizado el anticipo o depósito, debe informarse al asesor comercial, quien confirmará la reserva y las condiciones comerciales pactadas.
- 2.4. CEC no se hará responsable por la pérdida o robo de los objetos personales de sus visitantes dentro del establecimiento.
- 2.5. La supervisión de los niños dentro de su establecimiento es responsabilidad de los padres o adultos con quienes ingresen.
- 2.6. Por política del establecimiento todos los niños que ingresen con un/unos adultos/s se les colocará (tanto al adulto como al niño) un sello invisible en su antebrazo como secuencia numérica para el control de su ingreso y salida.
- 2.7. No está permitido dejar menores de edad solos dentro del establecimiento, siempre deberán estar en compañía del adulto responsable.
- 2.8. Para garantizar la seguridad de los menores, está prohibido el ingreso de adultos solos.
- 2.9. CEC se reserva el derecho de admisión. Quien reserve una fiesta, deberá notificar previamente a las personas adultas que podrán ingresar como sus invitados.
- 2.10. Todos los invitados adultos a una fiesta deberán, como mínimo, consumir una bebida refill de adulto.
- 2.11. Es restringido el ingreso de objetos decorativos como posters, globos, confeti, carteles, serpentinas, dummies, piñatas y demás artículos alusivos a decoración; al igual que ningún tipo de recreación.





- 2.12. Las decoraciones especiales que deseen ingresar estarán sujetas a previa aprobación y podrán generar cobros adicionales, que se cargarán en la factura el día de la fiesta.
- 2.13. El ingreso de alimentos y bebidas está prohibido.
- 2.14. Está prohibido fumar en cualquier área del establecimiento.
- 2.15. No se permite el consumo de bebidas alcohólicas, fuera de las ofrecidas en el menú del restaurante, con una política de un consumo por hora y máximo dos consumos por visita y por persona. Se podrá exigir identificación para la venta de licor.
- 2.16. Las tortas o pasteles que CEC ofrece son un servicio adicional, el cual varía en precio según la especificación del producto (número de porciones, personalización) y debe ser cancelado en su totalidad anticipadamente. El servicio incluye corte, platos, tenedores, velitas (máximo 10).
- 2.17. El invitado puede ingresar su propia torta implicando un costo de ingreso, el cual incluye el servicio de corte, platos, tenedores, velitas (máximo 10).
- 2.18. La cantidad de porciones de torta que se repartirá en la fiesta será la misma al número de porciones de la torta adquirida anticipadamente con CEC.
- 2.19. No se reintegrará el valor de la torta adquirida anticipadamente si la fiesta se cancela en las 72 horas previas a su inicio.
- 2.20. Las tortas deben solicitarse con mínimo un plazo de cinco (5) días previos a la hora del inicio de la fiesta.
- 2.21. Las temáticas de las fiestas deben reservarse con un mínimo de ocho (8) días de anticipación.
- 2.22. Los shows de recreación deben reservarse con un mínimo de diez (10) días de anticipación y quince (15) días en temporada alta (abril, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre).
- 2.23. La solicitud de figuras, número y nombre del cumpleaños debe realizarse con diez (10) días de antelación.

3. Cláusulas operativas

- 3.1. La/s mesa/s que se asignen, al igual que la decoración, dependerá del número de niños reservados y confirmados para la respectiva organización del área o salón.
- 3.2. Debe informarse con anticipación si los invitados necesitan alguna atención especial o si presentan algún tipo de alergia.
- 3.3. Se permiten cambios con máximo 72 horas previas a la fiesta, salvo la fecha de la fiesta. La solicitud de cambios debe hacerse formalmente mediante el correo electrónico de ventas
- 3.4. El número de invitados de las fiestas puede modificarse, siempre y cuando los invitados no excedan el aforo límite del salón de fiestas.





- 3.5. El área de Ventas confirmará telefónicamente y por correo electrónico los últimos cambios solicitados por el invitado.
- 3.6. El área de Ventas confirmará por correo electrónico el resumen de los servicios asociados a la fiesta 72 horas previas a la misma.
- 3.7. La preselección de alimentos en la reserva no implica necesariamente los consumos definitivos, podrán variar el mismo día de la fiesta, salvo los requerimientos especiales solicitados previamente.
- 3.8. Las confirmaciones de opciones de alimentos y adicionales deben realizarse con mínimo una semana antes de la fiesta al correo electrónico del asesor de ventas.
- 3.9. No se reservará ningún salón VIP al momento de realizar la reserva de la fiesta. Se garantiza un espacio para la fecha reservada y CEC los asignará según disponibilidad.
- 3.10. Los salones privados de fiesta estarán disponibles únicamente por tres horas (desde ingreso y salida). Cumplido el tiempo, CEC asignará mesas en el restaurante a los invitados, según disponibilidad.
- 3.11. No está permitido exceder el tiempo reservado para un salón o área privada. Si el invitado requiere permanecer en el salón privado de fiesta, tendrá un cargo adicional por hora y se asignará el espacio según disponibilidad.
- 3.12. Los salones o áreas privadas reservadas para los fines de semana y días festivos no permitirán ninguna extensión en tiempo de permanencia. Su uso se limita al cumplimiento de los horarios de fiestas reservadas.
- 3.13. Cada fiesta de CEC tiene una duración de tres (3) horas, calculadas a partir de la hora del inicio del bloque de la fiesta, pactada previamente con el invitado.
- 3.14. La asignación de salón/es o la ubicación dentro del establecimiento para fiestas está sujeto a disponibilidad y según la operatividad de la tienda.

4. Penalidades de cancelación

- 4.1. Las cancelaciones realizadas en diez (10) días calendario previo a la fiesta reservada no tendrán ninguna penalidad. En caso de haber realizado el anticipo con tarjeta de crédito, aplicará un descuento del cinco por ciento (5 %).
- 4.2. En caso de presentarse cancelación dentro de los cinco (5) días calendario previos a la fiesta, que incluya un salón o área privada, tendrá una penalización al equivalente del diez por ciento (10 %) del anticipo.
- 4.3. Se aplicarán las siguientes penalidades por cancelación de una reserva, si incluye un salón o área privada o si la cantidad de niños invitados supera los veinte (20) o si se realiza dentro del siguiente periodo previo a la fiesta:
 - **24 horas** previas a la fiesta, aplica una penalidad del cincuenta por ciento (50 %) del valor anticipado.
 - **48 horas** previas a la fiesta, aplica una penalidad del treinta y cinco por ciento (35 %) del valor anticipado.





- **72 horas** previas a la fiesta, aplica una penalidad del veinticinco por ciento (25 %) del valor anticipado.
 - **4 a 6 días** previos a la fiesta, aplica una penalidad del diez por ciento (10 %) del valor anticipado.
- 4.4. Los reintegros correspondientes se realizarán únicamente por medio bancario a la cuenta indicada por el invitado. Será necesario enviar la certificación bancaria y documento de identidad del titular de la cuenta. El tiempo estimado para los reintegros es de quince (15) días hábiles.
- 4.5. CEC podrá cancelar una pre reserva si el cliente no realiza el pago del anticipo en cualquiera de las modalidades de pago establecidas y si no envía el soporte correspondiente a su asesor de ventas. El tiempo límite para ello es de cinco (5) días previos a la fiesta.

5. Parqueadero

- 5.1. El convenio de parqueadero con el centro comercial otorga dos (2) horas de cortesía para consumos superiores a cincuenta mil pesos (\$50.000). Se solicitará la factura de compra correspondiente para la validación de la tarjeta de parqueo.

6. Métodos de pago

- 6.1. Los anticipos podrán realizarse así:
- Presencialmente con el asesor comercial, únicamente en las sucursales de CEC con los siguientes medios de pago: efectivo, tarjetas de crédito de franquicias Visa, MasterCard y American Express.
 - Mediante transferencia bancaria o pago en sucursal bancaria:
Bancolombia, cuenta corriente No. 30020937849 a nombre de Inversiones Toronto SAS.
Referencia 1 colocar el código del convenio 72696
Referencia 2 colocar el código de la tienda 3277
- 6.2. El pago del anticipo de la fiesta supone la aceptación y el entendimiento de este documento.

