

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA RESERVA, VENTA Y EJECUCIÓN DE FIESTAS INFANTILES, EVENTOS, PAQUETES Y CELEBRACIONES EN CHUCK E. CHEESE

INFORMACIÓN GENERAL

Estos Términos y Condiciones regulan la reserva y prestación de servicios de fiestas infantiles, eventos, paquetes y demás celebraciones ofrecidas por **Chuck E. Cheese** (en adelante “CEC”), operado por la sociedad **Inversiones Toronto S.A.S.**, identificada con NIT 900.702.831-1, con establecimiento de comercio ubicado en el **Centro Comercial Plaza Central (Carrera 65 # 11-50, local 265), Bogotá, Colombia** y sitio web oficial <https://chuckecheese.com.co>

Al reservar y pagar el anticipo de una fiesta, evento, paquete y/o celebración, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado los presentes términos y condiciones.

COSTOS, RESERVA Y PAGO

- **Precio del Paquete:** El costo del Paquete será el vigente al momento de la reserva y estará sujeto a las tarifas disponibles en nuestros canales de venta.
- Las reservas para fiestas deben realizarse con un **mínimo de veinticuatro (24) horas de antelación**, de lunes a viernes (excepto festivos).
- Las reservas para eventos corporativos deberán realizarse con un **mínimo de una (1) semana de antelación**, de lunes a viernes (excepto festivos).
- La reserva se confirma con el pago de un anticipo del cincuenta por ciento (**50%**) del **valor total cotizado**. Se debe proporcionar soporte de la transferencia, en caso de ser necesario.
- Se permitirán modificaciones en la reserva de fiestas, con excepción de la fecha, hasta setenta y dos (**72**) **horas antes de la fiesta**, sujeto a disponibilidad y aprobación del establecimiento.
- **Modificaciones Permitidas:** Se permitirá exclusivamente el incremento o reducción del número de invitados, respetando el mínimo y máximo permitido. No se autoriza la modificación del Paquete contratado ni la inclusión de elementos adicionales no contemplados en los términos iniciales. Asimismo, no está permitida la incorporación de tortas. Únicamente podrán efectuarse cambios sobre los elementos adicionales previamente acordados, sin que ello implique alteración alguna en la estructura base del Paquete contratado.
- **Reconfirmación de Reserva:** Es la comunicación que el Equipo Comercial de CEC realiza mediante medio escrito aprobado al cliente con tres (3) días de antelación a la fecha de la fiesta.
- Las modificaciones son permitidas hasta la Reconfirmación del Paquete, a partir de ese momento no se permite cambio alguno.
- **Descuentos:** En caso de aplicar o existir algún tipo de descuento por campañas vigentes y/o alianzas aplicables, el descuento se aplicará al finalizar el pago total del Paquete. De conformidad con lo anterior, el anticipo de la reserva se realizará por cincuenta por ciento (50%) del valor total sin descuento.

POLÍTICAS DE USO DEL ESTABLECIMIENTO

- El ingreso al establecimiento es gratuito.
- Todos los menores de edad deben estar acompañados por un adulto responsable. No se permite el ingreso de menores sin supervisión.
- Se aplicará un sello de seguridad en el antebrazo de todos los niños y sus acompañantes adultos para control de ingreso y salida.
- No se permite el ingreso de objetos decorativos como globos, confeti, carteles, piñatas, serpentinas u otros similares, a menos que sean previamente aprobados.
- Está prohibido el ingreso de alimentos y bebidas externas.
- Se permite el ingreso de tortas de celebración con previa notificación y pago de un cargo adicional por el servicio de corte y suministro de utensilios.
- CEC se reserva el derecho de admisión. No se permite el ingreso de adultos que no estén acompañados por un menor. En el caso de adultos invitados a una fiesta, el organizador deberá notificar previamente al Área de Reservas de CEC proporcionando un listado con el nombre y apellido de cada invitado. Esta información deberá enviarse por correo electrónico con un mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación a la fiesta.
- El consumo de bebidas alcohólicas está restringido únicamente a aquellas incluidas en el menú del restaurante. De acuerdo con las políticas del establecimiento, se permite un máximo de una (1) bebida alcohólica por hora y hasta dos (2) bebidas durante la estancia en el establecimiento.
- CEC, en su calidad de establecimiento comercial, no se hace responsable por la pérdida, extravío o robo de objetos personales de sus visitantes o clientes dentro de sus instalaciones. Se recomienda a los asistentes cuidar sus pertenencias en todo momento.
- Por razones de higiene y seguridad, no está permitido el ingreso de mascotas al establecimiento.

CONSIDERACIONES GENERALES

- Asignación de Mesas y Decoración: La asignación de mesas y la decoración estarán sujetas al número de niños reservados y confirmados para la organización del área o salón correspondiente.
- Ubicación de la fiesta: La ubicación de la fiesta dependerá de la disponibilidad y logística del establecimiento. No se garantizará la reserva de un área específica al momento de hacer la reserva, con excepción de los salones.
- Capacidad y Restricción de Aforo: Todos los Paquetes de fiestas infantiles especificarán el mínimo y máximo de niños permitidos. En cuanto a los adultos acompañantes o invitados, se permitirá el ingreso de hasta dos (2) adultos por cada niño reservado, con un límite máximo de treinta (30) adultos por fiesta. CEC garantizará un espacio para la realización de la fiesta en la fecha reservada dentro de sus instalaciones, el cual será asignado con base en la cantidad de asistentes (niños y adultos) previamente confirmados por el cliente. No se realizarán modificaciones en el área reservada en caso de que el número de asistentes supere el previamente confirmado. El establecimiento se reserva el derecho de admisión en caso de que haya adultos no informados en el listado de invitados previamente solicitado y no haya disponibilidad de espacio.
- Todos los adultos invitados a una fiesta deberán cumplir con un consumo mínimo. Para ello, podrán elegir entre las opciones de combos para fiestas disponibles, los cuales están diseñados exclusivamente para los adultos asistentes. Cada combo está destinado para **cinco (5) adultos**. En caso de que el número de adultos asistentes sea **tres (3) o menos**, se permitirá un consumo mínimo individual conforme a lo establecido en el paquete

adquirido. En este caso, cada adulto podrá seleccionar libremente su consumo del menú disponible.

- La decoración solamente se hará para la(s) mesa(s) y esta dependerá de la cantidad de niños invitados y según el Paquete, las mesas de los adultos no incluyen decoración.
- No se permite combinaciones de Paquetes.
- La preselección de alimentos realizada al momento de la reserva no constituye un consumo definitivo y podrá ser modificada el mismo día de la fiesta. Sin embargo, cualquier requerimiento especial previamente solicitado no podrá ser cambiado.
- Uso de Salones: Los salones estarán disponibles por un máximo de tres (3) horas, según el horario reservado previamente. El tiempo de uso comenzará a contarse desde la hora acordada en la reserva. Una vez cumplido este período, los asistentes deberán desalojar el área y podrán ser reubicados en cualquier zona disponible del establecimiento, si así lo desean. Esta restricción de tiempo no aplica para fiestas con alquiler de salón, en cuyo caso se aplicará el tiempo máximo establecido para la fiesta.
- Desalojo del Salón de Fiesta: El cliente deberá desalojar el salón de fiesta puntualmente al finalizar el tiempo reservado. En caso de que el tiempo de uso se extienda más allá del horario acordado, el cliente deberá abonar un cargo adicional equivalente al cincuenta por ciento (50%) del costo del paquete adquirido.
- Control de Ingreso de Invitados: para garantizar un adecuado control del espacio y facilitar el ingreso de los asistentes, la lista de invitados estará disponible en la entrada del establecimiento (*Kid-Check*), donde se verificará y autorizará el acceso de cada persona registrada.
- Tortas: No todos los Paquetes incluyen torta. Si el cliente desea adquirir una del portafolio del establecimiento, podrá elegir entre opciones de quince (15), treinta (30) o cuarenta (40) porciones. La solicitud deberá realizarse al momento de la reserva o, como máximo, con cuatro (4) días de anticipación a la fecha de la celebración. El valor total de la torta deberá ser cancelado al momento de la reserva. Este servicio incluye corte, platos, tenedores y velas. La cantidad de porciones servidas durante la fiesta corresponderá al número de porciones de la torta adquirida. En caso de cancelación de la fiesta dentro de las setenta y dos (72) horas previas a la fecha reservada, no se realizará reembolso del valor abonado por la torta.
- Ingreso de Tortas Externas: Se permite el ingreso de tortas que no pertenezcan al portafolio de CEC, siempre y cuando se cuente con aprobación previa del Área de Reservas. Este ingreso tendrá un costo adicional, el cual varía según el tamaño de la torta y el número de porciones a servir, conforme a las tarifas vigentes en el momento de la reserva del Paquete. Las tortas ingresadas deben cumplir con un máximo de dos (2) pisos/capas. Este servicio incluye el suministro de menaje (platos y cubiertos) y corte, para la cantidad de personas reportada al momento de notificar el ingreso de la torta. El cliente se compromete a traer la torta en el tamaño reportado. En caso de que la torta no coincida con el tamaño indicado, el equipo de CEC procederá a porcionarla conforme a sus estándares internos, entregando la cantidad de porciones que resulte de este procedimiento.
- El cliente organizador de la fiesta será responsable de todos los consumos solicitados, tanto aquellos reservados previamente como los generados el día del evento.
- El cliente organizador se compromete a proporcionar información personal correcta y veraz, así como a actualizar sus datos cada vez que sea requerido.
- Al contratar cualquier servicio y/o adquisición de producto con CEC, el cliente organizador de la fiesta acepta las condiciones de venta establecidas en la descripción del servicio publicado.

PUBLICIDAD DE TARIFAS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES

CEC garantizará que las tarifas, condiciones y restricciones aplicables a la reserva y contratación de Paquetes sean informadas previamente de manera clara, suficiente y accesible a los clientes.

Esta información estará disponible en medios visibles tales como:

- Página web oficial <https://chuckecheese.com.co>
- Establecimiento Físico de CEC
- Material publicitario y promocional
- Redes sociales y canales de comunicación habilitados

Los precios y condiciones de los productos y servicios estarán sujetos a disponibilidad y vigencia, siendo responsabilidad del cliente revisar esta información antes de efectuar su reserva.

Para cualquier inquietud sobre tarifas o restricciones, el cliente podrá comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente a través del correo electrónico eventosplaza@ceccolombia.com y/o celular (WhatsApp) +57 3002224275.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

El cliente, al contratar los productos y servicios ofrecidos por CEC, acepta y se obliga a cumplir con las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- Información veraz y precisa: El cliente se compromete a suministrar información clara, completa y veraz respecto a los detalles del evento, número de asistentes, requerimientos especiales y cualquier otra condición relevante para la correcta prestación del servicio.
- Cumplimiento de normas y regulaciones: El cliente deberá cumplir con las normas de seguridad, higiene y convivencia establecidas por CEC, así como respetar las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Ley 1225 de 2008 y demás normativas aplicables.
- Supervisión y cuidado de menores: Durante la realización de la fiesta, el cliente es responsable del comportamiento de los menores asistentes y deberá garantizar la presencia de adultos responsables que supervisen a los niños, evitando conductas que pongan en riesgo su seguridad o la de otros.
- Prohibición de actividades peligrosas: Queda expresamente prohibido el ingreso y uso de objetos o sustancias que puedan representar un riesgo para la integridad de los asistentes, tales como pirotecnia, armas, sustancias inflamables o cualquier otro elemento peligroso.
- Uso adecuado de las instalaciones: El cliente y sus invitados deberán hacer uso adecuado de las instalaciones y equipos proporcionados por CEC, comprometiéndose a responder económicamente por cualquier daño causado por uso indebido o negligencia.
- El cliente y los adultos responsables de los menores asistentes a la fiesta se comprometen a garantizar el uso adecuado y seguro de las máquinas, atracciones y juegos disponibles de CEC. Para ello, deberán:
 - Supervisar a los menores: Asegurar que cada niño utilice los juegos y equipos de acuerdo con las instrucciones de uso establecidas por CEC, así como respetar las indicaciones del personal a cargo.

- Prevención de daños: Evitar conductas inapropiadas, riesgosas o negligentes que puedan causar daños a las instalaciones, equipos o afectar la seguridad de los asistentes.
- Asunción de costos por daños: En caso de que un menor cause daños a los juegos, atracciones o equipos debido a un uso indebido, negligente o fuera de las indicaciones establecidas, el cliente o el adulto responsable deberá asumir el costo total de la reparación o reposición del bien afectado, conforme a la cotización proporcionada por CEC.
- Exoneración de responsabilidad del establecimiento: CEC no se hará responsable por accidentes o daños causados por el uso inadecuado de los juegos o por la falta de supervisión de los adultos a cargo.
- Condiciones de pago y cancelaciones: El Cliente acepta las condiciones de pago y las políticas de cancelación establecidas por CEC. En caso de cancelación de la fiesta se aplicarán las penalidades o reembolsos según lo estipulado en los términos y condiciones del servicio.
- Reclamos y garantías: En caso de inconformidades con el servicio prestado, el cliente podrá presentar sus quejas y reclamaciones conforme a los mecanismos dispuestos por CEC, en cumplimiento de los derechos del consumidor.

Cualquier incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la terminación del servicio sin derecho a reembolso, sin perjuicio de las acciones legales que pueda ejercer CEC.

MÉTODOS DE PAGO:

Los pagos podrán realizarse a través de los siguientes medios:

Pago Presencial:

- En nuestro establecimiento, directamente con el asesor comercial.
- Se acepta efectivo y tarjetas débito o crédito (MasterCard, Visa o Amex).

Pago en Línea:

A través de nuestra página web mediante los siguientes métodos:

- PSE
- Transferencia Bancaria
- Nequi
- Corresponsal Bancario
- Daviplata
- Tarjetas de crédito: Visa y MasterCard
- Su+
- Compra y Paga Después Bancolombia
- Addi

Para todas las transacciones se emitirá un recibo de caja que certificará el valor del anticipo pagado.

CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

- Si la fiesta se cancela con al menos setenta y dos horas (**72 horas de antelación**, se devolverá el cincuenta por ciento (50%) del anticipo.
- Si la cancelación ocurre dentro de las setenta y dos (**72 horas previas al evento**, el anticipo no será reembolsable.
- En caso de fuerza mayor, CEC se reserva el derecho de reprogramar la fiesta o reembolsar el valor pagado.
- Para los reembolsos de anticipos realizados con tarjeta de crédito o débito se aplicará un cargo del cinco por ciento (5%) sobre el valor total anticipado.
- Solicitud de Reembolso:
 - Los reintegros de pagos correspondientes a anticipos recibidos se realizarán exclusivamente mediante transacción bancaria al pagador original. Para solicitar el reintegro, el cliente deberá enviar una solicitud por escrito al correo electrónico eventosplaza@ceccolombia.com, adjuntando los siguientes documentos:
 - Cédula del pagador.
 - Certificación bancaria, la cual debe corresponder al nombre y documento de identificación registrado en la reserva.
 - El tiempo de procesamiento de la devolución será de quince (15) días hábiles a partir del momento en que el cliente proporcione la información y datos completos requeridos para efectuar la transacción.

DERECHO DE RETRACTO

Los clientes que realicen la reserva y pago de un Paquete a través de nuestra página web podrán ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, siempre que la fiesta aún no se haya llevado a cabo ni esté programado para una fecha dentro de ese mismo período.

Para ejercer este derecho, el cliente deberá enviar una solicitud escrita al correo electrónico eventosplaza@ceccolombia.com con el asunto "Solicitud de retracto", incluyendo:

1. Nombre completo y documento de identidad del titular de la reserva.
2. Número de reserva y comprobante de pago.
3. Datos de contacto (correo y número telefónico).
4. Certificación bancaria de la cuenta del titular de la reserva.

Una vez recibida la solicitud y evaluada la procedencia del retracto, se procederá con el reembolso del dinero pagado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, descontando los costos administrativos y financieros aplicables.

Excepciones al derecho de retracto

El derecho de retracto no aplicará en los siguientes casos, conforme a lo establecido en la normativa vigente:

- Cuando la reserva se haya realizado para eventos que ocurran en un plazo menor a cinco (5) días hábiles a partir de la compra.
- Cuando el servicio ya haya sido prestado o ejecutado en su totalidad.

- Cuando el cliente haya solicitado modificaciones que impliquen costos adicionales o servicios personalizados.

Para más información, comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente a través del correo electrónico servicioalcliente@ceccolombia.com

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD Y SUPERVISIÓN DE MENORES

- CEC no se hará responsable por la pérdida o robo de objetos personales dentro del establecimiento.
- CEC cuenta con protocolos de seguridad diseñados para garantizar el bienestar de todos los asistentes. Estos incluyen medidas de prevención, supervisión del personal y normas de uso de las instalaciones.
- El cliente y los adultos responsables de los menores asistentes se comprometen a supervisar y garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad establecidas por el establecimiento. El comportamiento de los menores es exclusiva responsabilidad del cliente y/o del adulto acompañante.
- En caso de accidente dentro de las instalaciones, la responsabilidad de CEC estará limitada a lo dispuesto en la legislación aplicable. El establecimiento no asumirá responsabilidad por incidentes derivados de conductas inapropiadas, negligencia en la supervisión o incumplimiento de las normas por parte del cliente o sus invitados.
- El ingreso y permanencia de los menores en CEC será exclusiva responsabilidad del adulto que los acompaña. Dicho adulto deberá asegurarse de que el menor cumpla con las normas de seguridad y comportamiento establecidas por CEC.
- Asimismo, CEC no asumirá ninguna responsabilidad por menores que ingresen sin la debida supervisión de un adulto responsable, ni por incidentes que se deriven del descuido o negligencia de este último.
- Al aceptar estos términos y condiciones, el cliente exime expresamente a CEC de cualquier responsabilidad derivada de la falta de supervisión de los adultos responsables o del uso indebido de las instalaciones, juegos o equipos por parte de los menores.

Para más información sobre nuestras normas de seguridad, puede comunicarse con nuestro equipo a través del correo electrónico servicioalcliente@ceccolombia.com

ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

En CEC estamos comprometidos con la accesibilidad y la inclusión de todos nuestros clientes. Por ello, garantizamos que nuestras instalaciones cumplen con las normas establecidas en la Ley 1618 de 2013, el Decreto 1538 de 2005 y demás disposiciones vigentes en Colombia sobre accesibilidad para personas con discapacidad.

Accesibilidad para personas con movilidad reducida

- Contamos con acceso adecuado para personas con movilidad reducida, incluyendo espacios adaptados en nuestras instalaciones.
- Nuestros baños y áreas comunes están diseñados para garantizar la comodidad y seguridad de personas con discapacidad.
- Disponemos de personal capacitado para asistir a clientes que requieran apoyo adicional durante su visita.

Opciones para niños con necesidades especiales

- Adaptamos nuestras actividades y experiencias para incluir a niños con necesidades especiales, asegurando que disfruten de una celebración segura y cómoda.
- Brindamos información y recomendaciones personalizadas a las familias para garantizar la mejor experiencia posible.
- Para necesidades específicas, el cliente puede comunicarse con nuestro equipo antes de la fiesta para coordinar ajustes y apoyo especial.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos términos y condiciones se rigen por la legislación colombiana.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

En CEC estamos comprometidos con la calidad de nuestro servicio y la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, ponemos a disposición los siguientes canales para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en relación con la prestación de nuestros servicios:

- Correo electrónico: servicioalcliente@ceccolombia.com
- Atención presencial: En nuestro establecimiento durante el horario de atención al público.

Definiciones y tiempos de respuesta

- Petición: Solicitud de información o aclaraciones sobre nuestros servicios. Plazo de respuesta: 10 días hábiles.
- Queja: Expresión de insatisfacción con la atención o el servicio recibido. Plazo de respuesta: 15 días hábiles.
- Reclamo: Solicitud de corrección, compensación o garantía por fallas en la prestación del servicio. Plazo de respuesta: 15 días hábiles.
- Sugerencia: Recomendación para mejorar nuestros servicios.

En caso de fallas en la prestación del servicio, el establecimiento analizará cada caso y aplicará las medidas correctivas o compensaciones pertinentes, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

Si el cliente no recibe una respuesta satisfactoria, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de los canales oficiales disponibles en www.sic.gov.co.

Para mayor información, contáctenos a través de nuestros medios de atención.