



Pasos para la devolución del dinero del concierto del jueves 11 de enero de 2018 a las 7 pm
“Beethoven y las variaciones sobre temas de Mozart y Händel”
Variaciones sobre chelo y piano

Las solicitudes de devolución del dinero de la boleta se deben realizar a partir del 9 de enero a las 8pm hasta el 15 de enero (en horario de operaciones de las taquillas de Primera Fila a nivel nacional). A continuación, consulte los pasos a seguir.

- i. Para compras realizadas por medio de la **Fundación Salvi** (Amigos del Festival, Visitor Patrons, planes nacionales u otros planes especiales).

Si está en Cartagena, por favor acercarse al punto de información del Festival en la entrada del Sofitel Legend Santa Clara para tramitar la devolución. Adicionalmente, puede comunicarse con atención al cliente al correo plandeamigos@cartagenamusicfestival.com, tel: 318-400-1601. Para cualquier solicitud, queja o reclamo, por favor dirigir su comunicación a contacto@cartagenamusicfestival.com, tel: 312-309-7936.

- ii. Para compras a través de **Primera Fila**:

Con tarjeta de crédito:

El cliente deberá acercarse a cualquier taquilla de Primera Fila en los Cine Colombia del país (hasta el 15 de enero de 2018) o en los puntos de boletería del Festival (habilitados hasta el 13 de enero de 2018) en el Teatro Adolfo Mejía, Centro de Convenciones, y Sofitel Legend Santa Clara y entregar sus boletas solicitando el reintegro. Primera Fila inicia en ese momento el proceso de devolución con cargo del valor total de la compra a la tarjeta de crédito con la que fue realizada la compra, dentro de los siguientes 20 días hábiles.

Nota 1: Si la tarjeta se encuentra con saldo en \$0 pesos se hará la devolución y la cuenta quedará con un saldo a favor.

Nota 2: Si su tarjeta se encuentra cancelada o bloqueada deberá enviar una solicitud a través del módulo PQRS a través de la página de Cine Colombia indicando los siguientes datos:

- Nombre y cédula del titular de la compra.
- Carta o certificación de la cancelación de la tarjeta.
- Certificación bancaria de la cuenta autorizada para efectuar la devolución.

Si no había reclamado aún la boleta en físico, debe comunicarse con el **Call Center** para tramitar la devolución con cargo a la tarjeta de crédito.

ii. Tarjeta débito:

El cliente deberá acercarse a las taquillas antes citadas, entregar sus boletas y se le devolverá el dinero en efectivo de forma inmediata.

Nota: Si no había reclamado aún la boleta en físico, desde las taquillas se validará la compra y se realizará el reintegro en efectivo.

iii. Compra en taquillas en efectivo:

Deberá acercarse a cualquier taquilla de Primera Fila en Cine Colombia el titular de la compra y presentar el respectivo documento de identidad. El dinero se le devolverá en efectivo de forma inmediata.

Gracias por su comprensión.

Más información en www.cartagenamusicfestival.com y www.primerafila.com.co