

## **Unsere Kundenkarte – die FAQ´s**

### **Worum geht es?**

Mit unserer Kundenkarte profitieren Sie gleich mehrfach.

Für jeden Euro Umsatz erhalten Sie 10 Punkte auf Ihrer Kundenkarte gutgeschrieben – sowohl bei den Tickets als auch bei den Snacks.

Zusätzlich dazu schenken wir Ihnen die ersten 300 Punkte als Startguthaben.

### **Prämien:**

Für 900 Punkte erhalten Sie eine mittlere Popcorn oder eine kleine Nachos

Für 1500 Punkte erhalten Sie das exklusive Kundenkarten- Menü bestehend aus einer Popcorn mittel oder Nachos klein und einem 0,5L Softdrink

Für 1700 Punkte erhalten Sie eine Eintrittskarte für einen Kinofilm frei – egal wann, egal welcher Film, egal welche Plätze

### **Wie erhalte ich meine Kundenkarte?**

Einfach das Anmeldeformular ausfüllen und dieses an der Ticketkasse abgeben.

Sie erhalten dann direkt an der Ticketkasse Ihre Kundenkarte und können diese auch direkt nutzen.

Ihre Daten sowie den Startbonus pflegen wir bei uns im System ein und informieren Sie per E-Mail über die erfolgreiche Registrierung.

### **Wofür benötige ich den Pin?**

Den Pin benötigen Sie für die Verknüpfung Ihrer Kundenkarte mit Ihrem Kundenkonto unter

[https://www.cp5.de/kinoheld/Kundenbereich?l=\\*kinoheld\\*%0AcinemaPath%3A+%26apos%3Buser%2Flogin%2F%3Fmode%3Dwidget%26apos%3B%2C%0Atarget%3A+%26apos%3Bself%26apos%3B](https://www.cp5.de/kinoheld/Kundenbereich?l=*kinoheld*%0AcinemaPath%3A+%26apos%3Buser%2Flogin%2F%3Fmode%3Dwidget%26apos%3B%2C%0Atarget%3A+%26apos%3Bself%26apos%3B)

### **Wie nutze ich meine Kundenkarte? (wo,wann und wann nicht)**

Mit Ihrer Kundenkarte sammeln Sie bei uns sowohl bei den Tickets als auch bei den Snacks Punkte. Für 1€ Umsatz erhalten Sie 10 Punkte. Ihre Kundenkarte können wir so lange einscannen bis der Verkaufsvorgang noch nicht abgeschlossen ist. Bei den Tickets also bis die Karten noch nicht ausgedruckt sind und bei den Snacks, sobald Ihre Bestellaufgabe beendet ist.

Erhalten Sie jedoch Ihr Wechselgeld bzw. Ihre Tickets oder Snacks, ist der Verkaufsvorgang abgeschlossen und eine nachträgliche Buchung Ihrer Punkte ist nicht mehr möglich.

Bitte beachten Sie, dass Sie bei Sonderveranstaltungen wie z.B. Opern keine Punkte sammeln können. Sonderveranstaltungen sind grundsätzlich vom Punktesystem ausgeschlossen. Weiter behalten wir uns das Recht vor, zusätzlich einzelne Veranstaltungen vom Punktesystem auszuschließen.

## Wie löse ich meine gesammelten Punkte ein?

Gesammelte Punkte können Sie nur an unseren Ticketkassen einlösen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass dies nur an den Ticketkassen möglich ist und die Bestandteile nicht variieren.

### 1) Einlösen einer Freikarte

Bitte weisen Sie unsere Kassierer/in im Vorwege (vor dem Filmwunsch direkt bei der Bestellung der Karten) darauf hin, dass Sie Ihre Punkte in eine Freikarte umwandeln möchten.

### 2) Einlösen der Popcorn Mittel/ Nachos klein

Unser Kassierer/in wandelt an der Ticketkasse Ihre Punkte gerne in die Popcorn Mittel oder Nachos klein um. Sie erhalten dann von uns einen Bon, den Sie dann hinten im Tresen einlösen können.

### 3) Einlösen des Punktemenüs

Unser Kassierer/in wandelt an der Ticketkasse Ihre Punkte gerne in das Punktemenü um. Sie erhalten dann von uns einen Bon, den Sie dann hinten im Tresen einlösen können.

## Wie funktioniert die Online-Nutzung?

Auf unserer Website gibt es den Bereich „Kundenkarte“. Hier können Sie sich unter dem Punkt „Kundenbereich“ einloggen und registrieren



Möchten Sie Online Punkte sammeln, wählen Sie zuerst Film, Tag und Uhrzeit aus und suchen sich dann Ihre Wunschplätze aus und klicken dann auf „Kaufen“ Nun erhalten Sie noch einmal eine Übersicht Ihres Kaufes und Sie haben die Möglichkeit über „Punkte sammeln“ Ihre Punkte zu sammeln.

Vorstellung:	Downton Abbey, Sonntag, 22. September 2019 (morgen) 15:00, CP 1	<input type="button" value="ändern"/>
Sitzplatzwahl:	Reihe B, Sitz 7 (1x Loge - Normal)	<input type="button" value="ändern"/>
Gesamtpreis:	11,50 EUR	<input type="button" value="Punkte sammeln"/>
		<input type="button" value="Gutscheincode eingeben"/>

Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie Ihre Kartennummer hinterlegen können und durch Klicken auf „Punkte sammeln“ bestätigen.

CinePlanet5:

---

**Hinterlege die Kartennummer um Punkte für diese Bestellung zu sammeln.**

Kartennummer\*

Mehrere Karten können eingegeben werden, indem sie durch Kommas getrennt werden.

[Zurück](#) [Punkte sammeln](#)

Ihre Kundenkarte wird nun im Kaufprozess hinterlegt und Sie wählen wir gewohnt Ihre bevorzugte Zahlungsmethode (10% sparen mit Kundenkartenguthaben) aus.

### Wie registriere ich mich Online?

Im Kundenbereich haben Sie neben der Anmeldung die Möglichkeit, sich zu registrieren.

**Kundenbereich**

Anmelden

E-Mail Adresse\*

Passwort\*

Angemeldet bleiben? [Passwort vergessen?](#)

Mit einem Klick auf „Registrieren“ öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie Ihre Daten eingeben können sowie ein individuelles Passwort festlegen

**Registrieren**

Vorname

Nachname

E-Mail\*

Passwort\*

Das Passwort darf nicht aus weniger als 6 Zeichen bestehen und muss mindestens einen Klein- und Großbuchstaben sowie eine Zahl enthalten.

Passwortbestätigung\*

Hiermit akzeptiere ich die [AGB](#) und [Datenschutzbestimmungen](#) von kinoheld.  
Hinweis: Dieser Onlineshop wird von der kinoheld GmbH betrieben. Alle Daten werden sicher verschlüsselt via TLS übermittelt. Siehe [Sicherheit](#).

[ZURÜCK ZUM LOGIN](#)

Nachdem Sie Ihre Daten eingetragen, die AGB& Datenschutzbestimmungen von Kinoheld akzeptiert haben, bitte den Button „Registrieren“ drücken.

Sie erhalten nun von Kinoheld eine E-Mail, in der Sie mit einem Link Ihr Benutzerkonto aktivieren.

Durch Anklicken des Links werden Sie zu Kinoheld weitergeleitet und können sich direkt einloggen.

### **Was bringt es mir, Geld auf meine Kundenkarte aufzuladen?**

Durch Guthaben auf Ihrer Kundenkarte können Sie bargeldlos bei uns im ganzen Kino bezahlen.

Bitte beachten Sie, dass Sie bei einer Online-Aufladung 10% des Betrages als Transaktionsgebühr bezahlen. Möchten Sie also Ihre Kundenkarte mit z.B. 20,00€ aufladen, müssen 22,00€ bezahlt werden.

Laden Sie Ihre Karte vor Ort auf, so entstehen für Sie keine höheren Kosten.

### **Wo sehe ich mein Guthaben und meinen Punktestand?**

Ihr aktuelles Guthaben und Ihren aktuellen Punktestand können Sie zum einen bei uns an der Ticketkasse erfragen oder diesen in Ihrem Kundenkonto Online einsehen.

kinoheld.de > saskia.haefner@cp5.de > Kundenkarten

Kundenkarten Kundenkarten anzeigen ▼

 CinePlanet5 "201907002" erfolgreich hinzugefügt, der neue Kontostand beträgt 0,00 EUR.

[Neue Kundenkarte verknüpfen](#)

Kartennummer	Kino	Letzter Kontostand	Punkte	Zuletzt aktiviert	
201907002	CinePlanet 5 Bad Segeberg	0,00 EUR	0	21.09.2019 23:15	   

### **Wieso erhalte ich auf Gutscheine und dem Fünfer- Ticket keine Punkte?**

Auf Gutscheine und das Fünfer-Ticket erhalten Sie bei dessen Kauf keine Punkte, da es Punkte nur für den Kauf von Waren gibt. Sie (bzw. die Beschenkten) erhalten die Punkte dann beim Einlösen entsprechend dem jeweiligen Wert Ihrer Bestellung.

### **Was ist vom Punktesammeln ausgenommen?**

Vom Punktesystem ausgenommen sind Sonderveranstaltungen wie z.B. Opern. Weiter behalten wir uns das Recht vor, zusätzlich einzelne Veranstaltungen vom Punktesystem auszuschließen.

### **Was ist, wenn ich meine Kundenkarte vergessen habe?**

Sollten Sie Ihre Kundenkarte einmal vergessen haben, ist es uns systemtechnisch nicht möglich, diese nachträglich zu hinterlegen. Deswegen empfehlen wir Ihnen, Ihre Kundenkarte immer dabei zu haben und beim Kauf von Tickets und Snacks vorzuzeigen, sodass unsere Kollegen Ihnen die Punkte gutschreiben können.