

Regulamin Kina „KinoGram”

Niniejszy Regulamin określa zasady obowiązujące w Kinie mieszczącym się w budynku Fabryki Norblina pod adresem ul. Żelazna 51/53 w Warszawie, którego operatorem jest Kinogram Sp. z o.o. siedzibą przy ul. Żelaznej 51/53, 00-841 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000864556, NIP: 9512508634, REGON: 387310670.

Do przestrzegania niniejszego Regulaminu zobowiązana jest każda osoba przebywająca na terenie Kina, w tym w szczególności każdy korzystający z jego usług lub dokonujący zakupu Biletów.

§ 1. Definicje:

Regulamin – niniejszy dokument określający zasady korzystania z usług świadczonych na terenie Kina oraz sprzedaży Biletów i Voucherów;

Kino – obiekt kina pod nazwą „KinoGram” mieszczące się w budynku Fabryki Norblina pod adresem ul. Żelazna 51/53 w Warszawie.

Operator – spółka Kinogram sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Żelaznej 51/53, 00-841 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000864556, NIP: 9512508634, REGON: 387310670.

Seans – organizowana przez Operatora projekcja filmu lub innego utworu audiowizualnego odbywająca się w Kinie.

Wydarzenie – organizowana przez Operatora impreza inna niż Seans, np. pokaz, koncert, maraton filmowy, transmisja lub retransmisja wydarzenia sportowego, wydarzenia muzycznego lub innego rodzaju impreza.

Repertuar Kina – wykaz Seansów/Wydarzeń odbywających się na terenie Kina, wskazujący datę i godzinę planowanego rozpoczęcia poszczególnych Seansów/Wydarzeń.

Bilet – dokument potwierdzający zawarcie umowy z Operatorem i uprawniający posiadacza biletu do udziału w określonym Seansie/Wydarzeniu. Bilet zawiera informacje określające tytuł, datę i godzinę Seansu/Wydarzenia oraz salę kinową i miejsce na sali kinowej. Bilet może mieć postać kodu QR. W przypadkach odrębnie określonych przez Operatora, w miejsce Biletu może być wprowadzone zaproszenie.

Voucher – dokument wystawiany przez Operatora, uprawniający jego posiadacza do udziału w określonym Seansie/Wydarzeniu poprzez dokonanie wymiany na Bilet w kasie Kina. Voucher może zostać nabyty w kasie Kina lub za pośrednictwem Serwisu i będzie realizowany za pomocą kodu, znajdującego się na Voucherze.

Klient – każda osoba nabywająca usługi lub produkty oferowane na terenie Kina lub przebywająca na terenie Kina.

Serwis – serwis internetowy składający się m.in. z internetowej platformy handlowej, umożliwiającej zakup Biletów na określony Seans/Wydarzenie i Voucherów, oraz składanie Zamówień u Przedsiębiorców za pomocą sieci Internet dostępny na stronie www.bilety.kinogram.pl, www.kinogram.pl, www.vouchery.kinogram.pl lub aplikacji mobilnej.

Oferta – asortyment produktów i usług oferowanych za pośrednictwem Serwisu, świadczonych przez Operatora oraz Przedsiębiorców, które mogą być zakupione lub zamówione za pośrednictwem Serwisu.

Zamówienie – oświadczenie woli składane Przedsiębiorcy przez Konsumenta za pośrednictwem Serwisu Operatora, co do wyboru oferty Przedsiębiorców, skutkujące zawarciem Umowy pomiędzy Przedsiębiorcami a Konsumentem.

Przedsiębiorca – podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. 2024 poz. 236), prowadzący działalność gospodarczą w zakresie udostępniania, sprzedaży, przygotowywania, odbioru lub serwowania produktów i powiązanych przedmiotów na terenie Kina.

Konsument – Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego; Ponadto na mocy art. 7aa Ustawy o prawach konsumenta, przepisy dotyczące konsumenta zawarte w rozdziałach 4 (*prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość*), 5a (*umowy zobowiązujące do przeniesienia własności towaru na konsumenta*) i 5b (*umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej*) Ustawy o prawach konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. We wskazanym zakresie przedsiębiorca traktowany jest jako Konsument.

Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, nr 827, ze zm.).

Strefa Gastronomiczna – wspólna przestrzeń konsumpcyjna na obiekcie „Fabryka Norblina”, grupująca punkty gastronomiczne.

Umowa – stosunek prawny pomiędzy Klientem oraz Przedsiębiorcą, powstały w wyniku złożonego Zamówienia, określający wzajemne zobowiązania Stron Umowy w zakresie jej realizacji, dostawy oraz wyrażenia zgody Klienta.

§ 2. Postanowienia Ogólne:

1. Klient jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz do stosowania się do wskazówek i zaleceń Operatora oraz pracowników obsługi Kina.
2. Wejście do sali kinowej i uczestnictwo w Seansie lub Wydarzeniu możliwe jest jedynie po okazaniu ważnego Biletu uprawniającego do uczestnictwa w określonym Seansie lub Wydarzeniu odbywającym się w określonym dniu i godzinie.
3. Klient biorący udział w Seansie lub Wydarzeniu zobowiązany jest do zajęcia miejsca określonego na posiadanym przez siebie Bilecie.
4. Projekcja filmu lub innego materiału audiowizualnego obejmującego Seans lub Wydarzenie, może być poprzedzona reklamami, zwiastunami filmów lub innymi materiałami marketingowymi.
5. Repertuar Kina dostępny jest na terenie Kina, w Serwisie oraz w innych kanałach, w których Operator decyduje się na zamieszczenie repertuaru Kina.
6. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany sali kinowej, w której odbywa się Seans/Wydarzenie.
7. Bez odrębnej zgody Operatora, w Kinie obowiązuje całkowity zakaz fotografowania, filmowania lub rejestracji obrazu lub dźwięku materiałów emitowanych w Kinie lub

Wydarzeń, a także zakaz wnoszenia kamer, aparatów fotograficznych i wszelkiego rodzaju innych specjalistycznych urządzeń rejestrujących obraz lub dźwięk.

8. Na terenie Kina zabronione jest:

- rejestrowanie wyświetlanych w Kinie projekcji filmów lub innych utworów audiowizualnych oraz przebiegu Seansów/Wydarzeń, zarówno poprzez rejestrację obrazu, dźwięku (łącznie jak i osobno) za pomocą jakichkolwiek urządzeń, w szczególności kamer, aparatów fotograficznych, telefonów komórkowych oraz mikrofonów. Sale kinowe są monitorowane przez pracowników obsługi Kina w celu egzekwowania przedmiotowego zakazu;
- korzystanie na salach kinowych z telefonów komórkowych, a także innych urządzeń zakłócających przebieg i odbiór projekcji; Klient zobowiązany jest do wyłączenia lub wyciszenia telefonu komórkowego na czas Seansu/Wydarzenia, tak aby przebieg Seansu/Wydarzenia nie został zakłócony, w szczególności, aby nie dochodziło do naruszenia zasad współżycia społecznego wobec innych Klientów;
- wnoszenie na teren Kina produktów spożywczych i alkoholowych, za wyjątkiem żywności, napojów i napojów alkoholowych oferowanych przez Operatora i zakupionych na terenie Kina;
- wnoszenie przedmiotów i substancji niebezpiecznych (np. broni, ostrych narzędzi, ładunków wybuchowych i pirotechnicznych, materiałów łatwopalnych, substancji żrących i chemikaliów itp.), które mogą być niebezpieczne i szkodliwe dla zdrowia i bezpieczeństwa innych osób przebywających na terenie Kina;
- wnoszenie przedmiotów o dużych gabarytach (np. bagaży, rowerów);
- wnoszenie i zażywanie środków odurzających i psychotropowych;
- wprowadzanie zwierząt wbrew zasadom uregulowanym w Regulaminie jest zakazane;
- palenie ognia, wyrobów tytoniowych oraz korzystanie z elektronicznych papierosów i tym podobnych urządzeń;
- zachowanie zakłócające przebieg Seansu/Wydarzenia lub udział innych osób w Seansie/Wydarzeniu;
- niszczenie mienia, w tym przedmiotów i wyposażenia Kina;
- prowadzenie działalności handlowej, marketingowej lub akwizycyjnej (bez wyraźnej pisemnej zgody Operatora);
- dopuszczanie się innych zachowań sprzecznych z prawem, naruszających dobre obyczaje lub zasady współżycia społecznego.

9. Osoby niszczące mienie znajdujące się na terenie Kina ponoszą pełną odpowiedzialność za wyrządzone szkody. Za osoby niepełnoletnie odpowiedzialność materialną ponoszą ich rodzice lub opiekunowie.

10. Na terenie Kina obowiązują następujące zasady dotyczące przebywania psów:

- zabranionym jest przebywanie psów na terenie sal kinowych, korytarzy prowadzących do sal kinowych oraz strefy biletowej;
- psy mogą pozostawać na terenie kina poza strefami zakazanymi, w części otwartej (*foyer*), pod warunkiem pozostawania pod opieką pełnoletniego opiekuna;

- opiekunowie psów ponoszą odpowiedzialność za zachowanie psów oraz za ewentualne szkody spowodowane przez psy wprowadzone do Kina;
 - opiekunowie psów są zobowiązani do zachowania środków ostrożności zapewniających ochronę zdrowia oraz/lub życia ludzi i innych zwierząt oraz w szczególności dołożenia starań, by psy te były jak najmniej uciążliwe dla otoczenia i nie zanieczyszczały miejsc przeznaczonych dla wspólnego użytku;
 - opiekunowie psów muszą być pełnoletni i mają obowiązek nieprzerwanego dozoru nad swoimi zwierzętami. Zwierzęta agresywne lub mogące stwarzać zagrożenie nie mogą być wprowadzane na teren Kina. Psy mogą być wprowadzane wyłącznie w kagańcu i na smyczy;
 - zabrania się pozostawiania psów bez opieki;
 - opiekunowie psów mają obowiązek usunięcia nieczystości pozostawionych przez psy.
11. Dzieci do lat 13 mogą przebywać na terenie Kina wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
 12. Klienci zobowiązani są do zachowania porządku i niepozostawiania po sobie żadnych rzeczy (w tym przedmiotów osobistych) w miejscu, w którym siedzieli na sali kinowej.
 13. Pracownik obsługi Kina ma prawo wyprosić Klienta i żądać opuszczenia terenu Kina przez Klienta, który nie przestrzega Regulaminu lub/i swoim zachowaniem zagraża bezpieczeństwu innych osób przebywających na terenie Kina lub uniemożliwia lub utrudnia innym Klientom korzystanie z usług Operatora, w tym w szczególności odbiór Seansu lub Wydarzenia.
 14. W przypadku nieprzestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, pracownikowi obsługi Kina przysługuje prawo do zwrócenia uwagi Klientowi i zażądania dostosowania się do zasad określonych w Regulaminie, zaś w przypadku gdy wezwania kierowane do Klienta pozostają bezskuteczne, pracownik obsługi Kina jest upoważniony do żądania opuszczenia przez Klienta terenu Kina, bez prawa do zwrotu ceny za Bilet lub inny produkt/usługę zakupiony na terenie Kina.

§ 3. Rezerwacja Biletów:

1. Klient może dokonać rezerwacji Biletu na Seans/Wydarzenie:
 - za pośrednictwem Serwisu;
 - w inny sposób i na warunkach określonych dla poszczególnego Wydarzenia przez Operatora.
2. Zarezerwowany Bilet należy odebrać w kasie Kina najpóźniej na 30 minut przed rozpoczęciem Seansu/Wydarzenia. Rezerwacje nieodebrane w wyznaczonym czasie zostaną anulowane.
3. Przy odbiorze rezerwacji należy podać imię i nazwisko lub numer rezerwacji.

§ 4. Bilety:

1. Bilety można nabywać poprzez ich zakup w kasie Kina, za pośrednictwem Serwisu lub poprzez dokonanie wymiany Vouchera na Bilet w kasie Kina.

2. Płatności za Bilet w ramach Serwisu Klient dokonuje za pośrednictwem serwisu Przelewy24 lub innego operatora płatności, jeżeli Operator udostępni taką możliwość. Dostępne metody płatności są opisane w Serwisie.
3. Klient składa zamówienie poprzez dodanie Biletu na dany Seans / Wydarzenie do Koszyka, następnie potwierdzając złożenie zamówienia na Bilet poprzez wybór przycisku – „Zamawiam i płacę”, uiszczając cenę za bilet zgodnie z wybraną metodą płatności i podając dane niezbędne do zrealizowania zamówienia zgodnie z procedurą zamieszczoną na stronie internetowej Serwisu, tj.:
 - a) Imię i Nazwisko;
 - b) Numer telefonu;
 - c) adres e-mail,oraz opcjonalnie:
 - d) NIP;
4. Informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 Ustawy o prawach konsumenta, będą przesyłane Klientowi na podany przez Klienta podczas składania zamówienia adres e-mail w wiadomości e-mail potwierdzającej złożenie i treść złożonego przez Klienta zamówienia.
5. Po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje e-mail z podsumowaniem zamówienia i informacją o zarejestrowaniu transakcji w Serwisie.
6. W przypadku zakupu Biletów za pośrednictwem Serwisu, warunkiem otrzymania Biletu jest uzyskanie przez Operatora od operatora płatności potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do zapłaty ceny transakcji. Operator zastrzega, iż proces uzyskania potwierdzenia od procesora płatności, o którym mowa może trwać do 30 minut od momentu dokonania przez Klienta wyboru formy dostawy Biletu oraz zaakceptowania zamówienia przez Klienta.
7. Operator niezwłocznie po uzyskaniu od operatora płatności potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do dokonania transakcji, prześle Klientowi na wskazany przez niego w zamówieniu adres e-mail stosowną informację wraz z zakupionym Biletem opatrzonym indywidualnym kodem.
8. W sytuacji braku uzyskania przez Operatora potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do zapłaty ceny transakcji za Bilet od operatora płatności lub w przypadku uzyskania informacji o braku dostępności środków niezbędnych do dokonania transakcji, Operator poinformuje mailowo Klienta, że transakcja nie może być zrealizowana z powyższych względów.
9. Jeden Bilet uprawnia do udziału w Seansie lub Wydarzeniu tylko jednego Klienta. Bilet uprawnia do udziału w określonym Seansie/Wydarzeniu, które ma odbyć się w określonym dniu, godzinie oraz Sali kinowej i miejscu na sali kinowej.
10. Zakup Biletu na miejsca w fotelu dwuosobowym (kanapa) możliwy jest tylko pod warunkiem zakupu dwóch Biletów na oba miejsca obejmujące ten fotel (kanapę).
11. Ceny Biletów na Seans/Wydarzenie są wskazane w cenniku udostępnionym Klientom na terenie Kina (przy kasach) oraz w Serwisie.
12. Ceny Biletów na poszczególne Wydarzenia Operator ustala odrębnie w odniesieniu do danego Wydarzenia i udostępnia je Klientom poprzez informacje przekazywane za pośrednictwem Serwisu oraz dostępne w miejscach do tego wyznaczonych na terenie Kina i pracowników obsługi Kina.

13. Informacje o ulgach w cenie Biletów stosowanych przez Operatora, a także ewentualnych rabatach przy nabywaniu Biletów, dostępne są w Kinie oraz za pośrednictwem Serwisu.
14. Dokument uprawniający do zakupu Biletu ulgowego może być sprawdzany w momencie zakupu Biletu i/lub przy wejściu na salę kinową.
15. Zakup biletu przez Serwis wymaga od klienta podania ważnego adresu e-mail, celem dostarczenia Biletu w postaci kodu QR.
16. Operator nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta błędnego adresu e-mail, skutkującego opóźnieniem w wejściu Klienta na salę kinową i koniecznością ręcznego odszukania transakcji zakupu biletu przez tego Klienta.
17. Klient jest zobowiązany do zaprezentowania Biletu na prośbę obsługi przy wchodzeniu na salę kinową oraz zachowania go przez cały czas trwania Seansu/Wydarzenia, tudzież do okazania Biletu na żądanie pracownika obsługi Kina. Pracownik obsługi Kina ma prawo wyprosić z sali kinowej Klienta, który nie posiada przy sobie ważnego Biletu.
18. Bilet, który jest nieczytelny lub uszkodzony w taki sposób, że odczytanie danych w nim zawartych nie jest możliwe, może zostać uznany przez Operatora za nieważny i nie będzie uprawniał do uczestniczenia w danym Seansie/Wydarzeniu.
19. Pracownik obsługi Kina może odmówić sprzedaży Biletu, a Klienta posiadającego Bilet w uzasadnionych przypadkach wyprosić z terenu Kina, gdy:
 - a) istnieje uzasadnione podejrzenie, że Klient jest pod wpływem alkoholu, środków odurzających, posiada przy sobie przedmioty lub substancje niebezpieczne;
 - b) Klient zachowuje się niegrzecznie, niekulturalnie lub wulgarnie wobec innych klientów;
 - c) Klient nie przestrzega zasad określonych w Regulaminie;
 - d) Seans lub Wydarzenie zostało odwołane lub przeniesione bez wyznaczenia nowego terminu.
20. Informacja dotycząca przedziału godzin otwarcia kas Kina znajduje się przy kasach Kina oraz na stronie internetowej Kina www.kinogram.pl.
21. Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.

§ 5. Strefa Gastronomiczna

1. Konsumenci mogą nabyć lub zamówić produkty gastronomiczne od Przedsiębiorców w Strefie Gastronomicznej. Operator dopuszcza wstęp Klientów na teren Kina z produktami zakupionymi ze Strefy Gastronomicznej.
2. Za pośrednictwem Serwisu Konsument może złożyć Zamówienie u Przedsiębiorców ze Strefy Gastronomicznej. Zamówienie składane jest na podstawie Oferty, która jest przygotowana przez Przedsiębiorców, a publikowana przez Operatora.
3. W przypadku braku dostępności lub dezaktualności Oferty Operator poinformuje o takiej zmianie Klientów za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Konsument zawiera Umowę w momencie zakończenia procesu składania Zamówienia za pośrednictwem Serwisu. Konsument otrzymuje potwierdzenie zawarcia Umowy na podany przy Zamówieniu adres mailowy.

5. Operator nie jest stroną Umowy pomiędzy Przedsiębiorcą a Konsumentem. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie oraz nieprawidłowe wykonywanie Umowy zawartej pomiędzy Przedsiębiorcą a Konsumentem.
6. Dla prawidłowego wykonania Umowy, Konsument zobowiązuje się podać prawidłowe informacje wymagane przy składaniu Zamówienia oraz do niezwłocznego aktualizowania podanych danych w przypadku ich zmiany. W przypadku podania danych nieprawidłowych i/lub braku aktualizacji danych, które uległy zmianie Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Umowy.
7. W przypadku gdy Zamówienie zawiera Produkt z ograniczeniem wiekowym, przed możliwością jego realizacji, Konsument jest zobowiązany do uznania i przestrzegania wszelkich obowiązujących ograniczeń. W chwili składania Zamówienia oraz w chwili dostawy Zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami, Konsument może być zobowiązany do potwierdzenia swojego wieku, przedstawiając (ważny) dokument tożsamości.
8. Jeśli Konsument nie będzie w stanie przedstawić dowodu, że spełnia minimalne wymogi wiekowe lub istnieje powód, by sądzić, że zamówione przez Konsumenta produkty zostały nabyte w imieniu osoby w wieku niespełniającym minimalnych wymagań wiekowych, może spotkać się z odmową odbioru lub dostawy Zamówienia zawierających produkty z ograniczeniem wiekowym.
9. Konsument może też spotkać się z odmową odbioru napoju alkoholowego lub innych produktów z ograniczeniem wiekowym, jeśli jest lub sprawia wrażenie osoby pijanej, odurzonej lub w inny sposób znajdującej się pod wpływem substancji.
10. W przypadku odmowy odbioru alkoholu lub innych produktów z ograniczeniem wiekowym, cena zapłacona podczas składania Zamówienia nie zostanie zwrócona.
11. Zamówienie jest przypisywane do Biletu. Informacja o odbiorze Zamówienia jest przekazywana właścicielowi Biletu w kasie biletowej/przy kontroli Biletu, bezpośrednio przed Seansem/Wydarzeniem, na które Konsument dokonał zakupu Biletu/ów.
12. Konsumentowi podczas zamawiania Produktów za pośrednictwem Serwisu mogą przysługiwać określone prawa, w tym prawa ustawowe. Bez uszczerbku dla tych praw (które, jeżeli mają zastosowanie, nie będą zmienione przez poniższe postanowienia), Konsument nie może odstąpić od Umowy w sytuacji, gdy towary zawarte w Zamówieniu są łatwo psujące się (art. 38 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm.)), zostały indywidualnie przygotowane według specyfikacji Konsumenta, nie mogą zostać zwrócone ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, lub gdy towary po dostarczeniu zostały nierozłącznie połączone z innymi rzeczami. Odstąpienie od zawartej Umowy przed rozpoczęciem jej faktycznej realizacji jest możliwe bez podania jakiejkolwiek przyczyny poprzez kontakt mailowy z Kinem na adres bilety@kinogram.pl maksymalnie do 72h przed rozpoczęciem seansu.
13. Operator informuje Konsumenta, że Przedsiębiorca jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w przypadku:(a) zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej realizację Umowy, (b) dezaktualizacji zamieszczonej w Serwisie Oferty.
14. Przedsiębiorca może używać składników oraz dodatków do posiłków i napojów, które mogą powodować alergie i nietolerancje. Jeśli Konsument ma alergię na jakiekolwiek artykuły spożywcze, przed złożeniem Zamówienia powinien zapoznać się ze specyfikacją Oferty na stronie www.kinogram.pl.
15. Przedsiębiorca upoważnia Operatora do akceptacji w jego imieniu płatności online dokonywanych przez Konsumentów.

§ 6. Zwroty:

1. Zwrot ceny Biletów uiszczonej przez Klienta następuje w przypadku nieodbycia się Seansu/Wydarzenia, w szczególności w przypadku jego odwołania.
 2. Zwrot ceny Zamówienia uiszczonej przez Konsumenta następuje w przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron. Środki zwracane są na rachunek, z którego dokonano płatności, w sposób tożsamy do metody zapłaty zastosowanej przez Konsumenta. W zależności od metody płatności Operator zleca zwrot w terminie do 7 dni od daty powzięcia informacji o odstąpieniu od Umowy. Odstąpienie od zawartej Umowy przed rozpoczęciem jej faktycznej realizacji jest możliwe bez podania jakiegokolwiek przyczyny poprzez kontakt mailowy z Kinem na adres bilety@kinogram.pl maksymalnie do 72h przed rozpoczęciem seansu. Rezygnacja z udziału w Seansie/Wydarzeniu, zgodnie z ust. 5, w przypadku zakupu Biletu z przypisanym Zamówieniem jest równoznaczne z odstąpieniem od Umowy przez Klienta.
 3. Na podstawie art. 38 pkt. 12) Ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy o świadczeniu usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
 4. Konsument nie może odstąpić od Umowy w sytuacji, gdy towary zawarte w Ofercie są łatwo psujące się (art. 38 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827), zostały indywidualnie przygotowane według specyfikacji Konsumenta, nie mogą zostać zwrócone ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, lub gdy towary po dostarczeniu zostały nierozłącznie połączone z innymi rzeczami
 5. Oprócz sytuacji opisanej w ust. 1, Operator dopuszcza zwrot ceny Biletu, opłaty okularowej/ceny okularów w przypadku rezygnacji Klienta z uczestnictwa w Seansie/Wydarzeniu, na który zakupił uprzednio Bilet. Z opisanej wyżej rezygnacji z uczestnictwa w Seansie/Wydarzeniu Klient może skorzystać nie później niż na 30 minut przed rozpoczęciem Seansu/Wydarzenia, na które Bilet ten obowiązuje dla Biletów bez przypisanego Zamówienia oraz na 72 godziny przed rozpoczęciem Seansu/Wydarzenia, na które Bilet ten obowiązuje dla Biletów z przypisanym Zamówieniem. Po tym czasie zwrot ceny Biletu nie jest możliwy.
 6. Celem zgłoszenia rezygnacji z uczestnictwa w Seansie/Wydarzeniu oraz otrzymania zwrotu ceny Biletów Klient powinien:
 - zgłosić się do kasy Kina, oraz
 - podać kasjerowi numer identyfikatora transakcji zakupionego Biletu.
- lub
- przesłać rezygnację na adres e-mail bilety@kinogram.pl, korzystając z adresu e-mail podanego w procesie zakupu biletu, oraz
 - załączyć plik PDF biletu, który Klient otrzymał w związku z nabyciem biletu.
7. Zwrotowi ani wymianie nie podlegają inne dokumenty uprawniające do wzięcia udziału w Seansie/Wydarzeniu w tym Vouchery.
 8. Zwrot dokonywany jest:
 - a) w formie gotówki – w przypadku Biletów opłaconych gotówką w kasie Kina;

- b) poprzez zwrot środków na kartę płatniczą – w przypadku Biletów opłaconych kartą w kasie Kina;
 - c) poprzez zwrot na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność ceny za Bilet – w przypadku płatności dokonywanych za pośrednictwem Serwisu.
 - d) W inny sposób za zgodą Klienta.
- 9. W przypadku Biletów zakupionych za pośrednictwem Serwisu, Bilet może zwrócić jedynie Klient, który dokonał zakupu Biletu.
 - 10. W przypadku zakupu Biletów na miejsca siedzące typu podwójna kanapa obowiązkowemu zwrotowi podlegają obydwa Bilety.
 - 11. W przypadku zwrotu Biletów zakupionych z zastosowaniem Vouchera, Vouchery nie podlegają zwrotowi i nie ma możliwości przywrócenia do użycia wykorzystanego podczas zakupu Vouchera.

§ 7. Reklamacje:

- 1. Operator ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność w przypadku braku zgodności usług z umową na zasadach wskazanych w art. 43a – 43f Ustawy o prawach konsumenta.
- 2. Reklamacje dotyczące usług, w tym z tytułu nieprawidłowego działania Serwisu należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: Kina: personel@kinogram.pl. Reklamację można także złożyć na piśmie na adres: Kinogram Sp. z o.o., ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa.
- 3. Zgłoszenie reklamacji w miarę możliwości powinno zawierać:
 - a. dane Klienta, zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu transakcji,
 - b. datę dokonania transakcji zakupu Biletu lub Vouchera,
 - c. opis przedmiotu reklamacji.
- 4. Operator jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację Operator przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku.
- 5. Operator informuje Klienta o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, m.in. poprzez złożenie przez Klienta będącego Konsumentem po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.
- 6. W przypadku Klienta będącego Konsumentem, chcącego skorzystać z pozasądowego sposobu dochodzenia roszczeń, istnieje dodatkowo możliwość złożenia skargi za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (*Online Dispute Resolution*) w ramach alternatywnego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, tzw. ADR (*Alternative Dispute Resolution*) działającego w Europie, który pomaga konsumentom i przedsiębiorcom, którzy nie umieli samodzielnie dojść do porozumienia w sporze. Łączy elektroniczne do platformy ODR, czyli do interaktywnej strony umożliwiającej elektroniczne rozstrzygnięcie przed podmiotem ADR sporu z internetowej umowy sprzedaży lub o świadczenie usług między konsumentem

mieszkającym w Unii Europejskiej a przedsiębiorcą mającym siedzibę w UE, znajduje się tu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§ 8. Monitoring i bezpieczeństwo:

1. Teren Kina jest monitorowany.
2. Monitoring jest prowadzony w celu zapewnienia bezpieczeństwa Klientów, pracowników obsługi Kina, ochrony mienia, a także w celu ewentualnego ustalenia odpowiedzialności, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.
3. Przetwarzanie danych osobowych w związku z rejestrowaniem obrazu przy pomocy kamer monitoringu wizyjnego odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (tj. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE), tj. w prawnie uzasadnionym interesie realizowanym przez administratora polegającym na realizacji celu wskazanego powyżej.
4. Zarejestrowane nagrania będą przechowywane przez okres do 21 dni liczonych od dnia sporządzenia nagrania.
5. Przetwarzanie danych osobowych w związku z rejestrowaniem obrazu przy pomocy kamer monitoringu wizyjnego odbywa się na zasadach określonych w § 9 poniżej.
6. Klient ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą względem Operatora i osób trzecich za szkody spowodowane na terenie Kina.
7. Podczas pobytu na terenie Kina należy bezwzględnie stosować się do komunikatów związanych z bezpieczeństwem przekazywanych przez pracowników obsługi Kina.
8. W przypadku ogłoszenia komunikatu o wykrytym zagrożeniu należy bezwzględnie podporządkować się poleceniom kierowanym przez pracowników obsługi Kina. Za przeprowadzenie ewakuacji Kina odpowiada osoba wyznaczona przez Operatora.

§ 9. Ochrona Danych Osobowych:

1. Administratorem danych osobowych Klienta w związku z zawarciem i realizacją umowy rezerwacji Biletu, zawarciem i realizacją Umowy Sprzedaży Biletu, rejestrowaniem obrazu przy pomocy kamer monitoringu wizyjnego oraz postępowaniem reklamacyjnym jest Operator. Dane osobowe Klienta przez Operatora jako administratora danych osobowych na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1) („**RODO**”).
2. Dane osobowe Klientów mogą być przetwarzane w następujących celach oraz na poniższych podstawach prawnych:
 - a) przyjmowania zamówień, bieżącej komunikacji w sprawach związanych ze złożonymi zamówieniami, w tym ich potwierdzaniem i informowaniem o statusie oraz realizacji umowy, procedury reklamacji, (podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

- b)
 - c) przyjmowania i obsługi innych niż reklamacje oraz sprawy związane z realizowanymi umowami, zgłoszeń i zapytań kierowanych do Operatora, co stanowi prawnie uzasadniony interes Operatora (podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - d) rozpatrywania i dochodzenia roszczeń, obrony przed roszczeniami, a także w celach realizacji pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, co stanowi prawnie uzasadniony interes Operatora (podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - e) umożliwienia korzystania z płatności elektronicznych, co stanowi prawnie uzasadniony interes Operatora (podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - f) w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, poprzez dobór i wyświetlanie dostępnych towarów/usług Serwisu/Operatora z uwzględnieniem aktywności i preferencji konkretnych Klientów, co stanowi prawnie uzasadniony interes Operatora (podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - g) prowadzenia analiz statystycznych, co stanowi prawnie uzasadniony interes Operatora (podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - h) realizacji wymagań prawnych w zakresie przepisów podatkowych i rachunkowych, w szczególności określonych przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (VAT), ustawy z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych oraz ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
 - i) przechowywania danych dla celów archiwizacyjnych oraz na potrzeby wykazywania prawidłowości spełnienia obowiązków prawnych spoczywających na Operatorze, co stanowi jego prawnie uzasadniony interes (podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - j) wysyłania informacji handlowych drogą elektroniczną (email lub SMS) w postaci Newslettera lub innych materiałów handlowych – jeśli konkretna osoba wyraziła odrębną zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną (email lub SMS),
 - k) zapisywania danych w postaci plików cookies, gromadzenia danych ze strony internetowej Serwisu – na zasadach określonych w Polityce Cookies.
3. Dane osobowe Klientów mogą być udostępniane następującym kategoriom podmiotów:
- a) podwykonawcom zapewniającym wsparcie techniczne Operatora w prowadzeniu i utrzymaniu, a także rozwoju Serwisu takim jak: podmioty świadczące usługi hostingu, dostawcy oprogramowania do zarządzania Serwisem, podmioty świadczące obsługę techniczną oprogramowania Serwisu, dostawcy zapewniający oprogramowanie do wysyłania korespondencji handlowej drogą elektroniczną, agencje marketingowe, dostawcy narzędzi diagnostycznych (np. związanych z ruchem na stronie internetowej Serwisu), z którymi Operator zawarł wymagane prawnie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;
 - b) podmiotom wspierającym realizację przez Operatora obowiązujących przepisów prawa oraz uprawnień i obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu, w związku ze świadczeniem usług za pośrednictwem Serwisu, takim jak kancelarie

- prawne oraz podmioty świadczące usługi doradcze, z którymi Operator zawarł wymagane prawnie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;
- c) podmiotom, którym przekazanie danych jest niezbędne w celu zapewnienia prawidłowej realizacji usług za pośrednictwem Serwisu, zgodnie z żądaniem konkretnego Klienta – podmiotom świadczącym usługi płatności elektronicznych (w przypadku wyboru takiej opcji płatności), podmiotom zapewniającym dostawę towaru pod wskazany adres (np. usługi kurierskie) lub z którymi Operator zawarł wymagane prawnie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (w zależności od statusu tych podmiotów pełnionego wobec przekazanych danych osobowych).
4. Podane przez Klienta dane osobowe są przechowywane w przypadku danych przetwarzanych w związku:
- a) z udzieloną zgodą na przetwarzanie danych osobowych – do momentu cofnięcia zgody;
- b) z umową nabycia Biletu – przez okres 5 lat liczonych od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym operacje, transakcje dotyczące umowy nabycia Biletu zostaną ostatecznie zakończone, spłacone lub rozliczone;
- c) ze złożeniem przez Klienta reklamacji – przez okres 1 roku po udzieleniu odpowiedzi na reklamację;
- d) z prawnie usprawiedliwionymi celami Operatora – przez okres ich realizacji;
5. Klientowi przysługuje prawo do:
- dostępu do swoich danych osobowych;
 - sprostowania (poprawienia) lub uzupełnienia niekompletnych danych osobowych,
 - żądania usunięcia danych osobowych w przypadkach przewidzianych prawem,
 - prawo wniesienia żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.
6. Administrator może przekazać dane osobowe do państw trzecich, tj. krajów znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Państwa dane mogą być przekazywane wyłącznie do państw trzecich lub podmiotów w stosunku do których decyzją Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych. Lista państw co do których Komisja Europejska wydała decyzję potwierdzającą, że państwo trzecie zapewnia odpowiedni stopień ochrony znajduje się tu: https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en#relatedlinks
- W razie braku decyzji Komisji Europejskiej, stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony określonej w art. 45 ust. 3 RODO Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane do państwa trzeciego wyłącznie na podstawie: wiążących reguł korporacyjnych, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez polski organ nadzorczy i zatwierdzonych przez Komisję, zatwierdzonego kodeksu postępowania lub zatwierdzonego mechanizmu certyfikacji (art. 46 RODO). W razie braku decyzji Komisji Europejskiej, stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony określonej w art. 45 ust. 3 RODO lub braku odpowiednich zabezpieczeń określonych w art. 46 RODO, w tym wiążących reguł korporacyjnych przekazanie danych osobowych wymaga zgody Klienta.
7. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w związku z przetwarzaniem danych osobowych Klienta przez Operatora.

8. Dane osobowe Klienta mogą być przetwarzane w formie profilowania analitycznego, sprzedażowego oraz marketingowego, w celu dostosowania materiałów kierowanych przez Operatora do potrzeb i zainteresowań Klienta oraz w celu dokonywania pomiarów, które pozwolą Operatorowi na udoskonalenie świadczonych przez niego usług. Wiążące decyzje nie są zautomatyzowane.
9. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, przy czym brak podania wymaganych przez Operatora podczas nabycia Biletu może uniemożliwić zawarcie umowy zakupu Biletu lub Vouchera.

§ 10. Dane Kontaktowe:

1. We wszelkich sprawach związanych z dokonywaniem transakcji w Serwisie i w Kinie Klient może kontaktować się z Operatorem w następujący sposób:

a) pocztą pod adresem:

Kinogram Sp. z o.o. siedzibą przy ul. Żelaznej 51/53, 00-841 Warszawa

b) telefonicznie pod numerem telefonu:

nr: +48 660 725 534 w dni:

od poniedziałku do piątku w godzinach od 12:00 do 21:00

od soboty do niedzieli w godzinach od 12:00 do 21:00

za pośrednictwem e-mail: bilety@kinogram.pl

2. W sprawach związanych z umową zakupu Biletu lub Vouchera lub Wydarzeniem, Operator może komunikować się z Klientem przy użyciu podanych przez Klienta dla tego celu danych osobowych.

§ 11. Postanowienia Końcowe:

1. Regulamin w obowiązującej wersji jest dostępny na terenie Kina, na stronie internetowej: www.kinogram.pl.
2. W przypadku wprowadzenia przez Operatora jakichkolwiek zmian w Regulaminie, do umowy rezerwacji/nabycia Biletu zawartej między Operatorem a Klientem, mają zastosowanie postanowienia Regulaminu w wersji obowiązującej w dniu zawarcia tej umowy, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
3. Do transakcji nabycia Biletów mają zastosowanie przepisy Ustawy o prawach konsumenta. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie naruszają praw Konsumenta z tytułu przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność świadczenia z umową. Postanowienia Regulaminu należy interpretować w sposób zapewniający ich zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 23.01.2026 r.

KinoGram Sp. z o.o.

