

# Regulamin zakupu i rezerwacji biletów poprzez stronę internetową [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl)

## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady zakupu i rezerwacji biletu za pośrednictwem strony internetowej [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl) oraz zasady reklamacji i zwrotu takiego biletu.
2. Administratorem strony internetowej [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl) jest Centrum Kultury z siedzibą w Knurowie, ul. Niepodległości 26, 44-190 Knurów, wpisanym do Księgi Rejestrowej Instytucji Kultury Gminy Knurów pod numerem 1, posiadającym REGON 276905572 oraz NIP 9691120443.

Widz potwierdza zapoznanie się z treścią niniejszego regulaminu przed zakupem lub rezerwacją biletu.

## II. Zakup biletu

1. Zakup biletu następuje poprzez złożenie za pośrednictwem strony [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl) zamówienia na bilet oraz dokonanie zapłaty należności wynikającej z zamówienia.
2. Złożenie zamówienia na bilet następuje poprzez kliknięcie w zakładkę „rezerwuj/kup bilet” oraz wykonanie następujących po sobie kolejno czynności: kliknięcie przycisku zarejestruj lub zaloguj > wybór daty i seansu filmowego > wybór miejsc na sali i ilości biletów > wybór opcji „kup bilet” > wybór rodzaju biletu i kliknięcie przycisku „dalej” > złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w okno „przejdź do płatności”.
3. **Procedura zakupu biletów powinna zostać zakończona w ciągu 15 min. od momentu zaznaczenia miejsca na sali kinowej**, ponieważ zbyt długi upływ czasu powoduje wygaśnięcie strony i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.

4. Centrum Kultury w Knurowie ma prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży biletów na dany seans filmowy za pośrednictwem strony [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl), przy czym złożenie zamówienia będzie możliwe nie później niż na 35 minut przed godziną rozpoczęcia seansu, chyba że Centrum Kultury w Knurowie postanowi inaczej.
5. Widz ma prawo do zakupienia dowolnej ilości biletów na dany seans.
6. Zamawiając bilet ulgowy widz przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że jego realizacja jest możliwa wyłącznie za okazaniem stosownego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi. Centrum Kultury w Knurowie zastrzega, że może odmówić zamiany biletu na bilet normalny lub zwrotu biletu w przypadku nieokazania dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi.

### III. Płatności

1. Płatność za bilet zamówiony za pośrednictwem strony [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl) możliwa jest wyłącznie za pomocą strony internetowej tpay.com, na którą nastąpi przekierowanie bezpośrednio po złożeniu zamówienia.
2. Strona internetowa tpay.com administrowana jest przez Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej „KIP”), ul. Św. Marcin 73/6, 61-808 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000412357 prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu Wydział VIII Gospodarczy KRS, kapitał zakładowy 4 798 500,00 zł, nr REGON 300878437, nr NIP 77730615792.
3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia może być dokonana tylko jednorazowo w całości oraz uwzględniać cenę wszystkich zamówionych biletów wraz z kosztem ich dostawy.
4. Płatność powinna być dokonana nie później niż w ciągu **15 minut** od złożenia zamówienia. Momentem decydującym o wykonaniu płatności jest data otrzymania przez Centrum Kultury w Knurowie informacji o dokonaniu płatności.

5. Płatność dokonana po upływie 15 minut od złożenia zamówienia zostanie zaksięgowana przez KIP jako nadpłata, której wykorzystanie lub zwrot następują zgodnie z postanowieniami regulaminu KIP, dostępnego na stronie tpay.com.

#### **IV. Dostawa i realizacja biletu**

1. Po dokonaniu płatności widz otrzyma bilet: w formie email oraz w zakładce „moje bilety”: około 5 minut od dokonania płatności, nie później jednak niż w ciągu 20 minut od złożenia zamówienia – na adres email widza zostanie wysłana wiadomość email zawierająca bilet w postaci foto-kodu zapisanego w pliku w formacie PDF.
2. Wyposażeniem niezbędnym do wykorzystania biletu wysłanego w formie email jest:
  - a) drukarka komputerowa z czarnym tuszem oraz biały papier,
  - b) drukarka komputerowa z czarnym tuszem oraz biały papier,
  - c) telefon komórkowy z aplikacją obsługującą wyświetlanie foto-kodu biletu.
3. Realizacja biletu następuje poprzez okazanie pracownikowi kina:
  - a) telefonu komórkowego z wyświetlonym foto-kodem biletu lub wydruku na papierze, zawierającego bilet elektroniczny foto-kod w rozmiarze nie mniejszym niż 2×2 cm,
  - b) dokumentu potwierdzającego uprawnienia do realizacji biletu ulgowego.
4. W przypadku wątpliwości co do oryginalności biletu lub osoby uprawnionej do jego realizacji, pracownik kina jest upoważniony do zażądania okazania przez widza także dowodu tożsamości, a w szczególności dowodu osobistego lub legitymacji uczniowskiej lub studenckiej.
5. W przypadku niespełnienia któregokolwiek z wymogów wskazanych w § IV pkt 2-4 niniejszego regulaminu, widz nie jest uprawniony do udziału w seansie, żądania od Centrum Kultury w Knurowie zamiany biletu na inny ani żądania zwrotu płatności lub zapłaty jakiegokolwiek innego ekwiwalentu.
6. Widz ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie biletu osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się w kinie kilku osób z tym samym biletu

upoważnioną do udziału w seansie będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała bilet jako pierwsza.

7. W przypadku, gdy widz opuszcza salę kinową w trakcie trwania seansu, powinien okazać pracownikowi kina bilet w sposób wskazany w pkt 4 powyżej pod rygorem utraty prawa do powrotu na salę kinową i udziału w dalszej części seansu.

## **V. Zwrot biletu**

1. Bilet nie zrealizowany w sposób wskazany w § IV niniejszego regulaminu nie podlega wymianie lub zwrotowi, chyba że postanowienia niniejszego paragrafu stanowią inaczej.
2. Widz ma prawo do zwrotu biletu:
  - a) w przypadku, gdy foto-kod nie będzie możliwy do odczytania w kinie, mimo spełniania wymagań określonych w § IV pkt 2 i 4 niniejszego regulaminu,
  - b) w przypadku odwołania seansu, na który zakupiono bilet lub opóźnienia w jego rozpoczęciu o co najmniej 30 minut,
  - c) w przypadku innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego biletu leżących po stronie Centrum Kultury w Knurowie.
3. Widz, pod rygorem utraty prawa do zwrotu biletu, powinien zgłosić zwrot biletu: w kasie kina lub w formie e-mail na adres: [kasa@kinoscenakultura.pl](mailto:kasa@kinoscenakultura.pl) w dniu odwołanego seansu, na który zakupiono bilet.
4. W przypadku określonym w § V pkt 2 lit. a, b) niniejszego regulaminu widz ma prawo do zgłoszenia zwrotu biletu wyłącznie w kasie kina, w którym bilet miał być zrealizowany. Zwrot nastąpi po okazaniu biletu i dokumentu tożsamości (dowodu osobistego, legitymacji studenckiej lub uczniowskiej), oraz adresu e-mail, który został wpisany podczas rejestracji.
5. Zwrot biletu musi nastąpić przed rozpoczęciem się seansu na który bilet został zakupiony (po rozpoczęciu się seansu nie ma już takiej możliwości).  
Konieczność zwrotu można zgłosić w kasie kina bezpośrednio na miejscu (kasa jest czynna od godz. 15.00 do 20.00, jeśli seans odbywa się wcześniej niż godz. 15.30, wówczas kasa jest czynna na pół godziny przed rozpoczęciem pierwszego seansu, jeśli seans

rozpoczyna się po godz. 20.00, kasa jest czynna do momentu rozpoczęcia się seansu) , lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 32 332 63 81 – w godzinach pracy kasy kina. Po zgłoszeniu potrzeby zwrotu biletu i weryfikacji biletu w systemie sprzedaży T-Pay przez pracownika kina, widz otrzyma zwrot płatności na konto z którego bilet został zapłacony. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu widz otrzyma w kasie kina informację o przyczynach nieuwzględnienia zwrotu.

## VI. Rezerwacja

1. Rezerwacja biletu następuje poprzez kliknięcie w zakładkę „rezerwuj/kup” oraz wykonanie następujących po sobie kolejno czynności: kliknięcie przycisku zarejestruj lub zaloguj > wybór daty i seansu filmowego > wybór miejsc na sali i ilości biletów > wybór opcji „zarezerwuj”.
2. Dokonanie rezerwacji powinno nastąpić jak najszybciej od momentu zaznaczenia miejsca na sali kinowej, ponieważ upływ tego czasu powoduje wygaśnięcie strony i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury rezerwacji.
3. Centrum Kultury w Knurowie ma prawo swobodnego decydowania zarówno o możliwości rezerwacji biletu na konkretny seans, jak również o momencie rozpoczęcia i zakończenia rezerwacji za pośrednictwem strony [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl), przy czym rezerwacja jest możliwa nie później niż na 35 minut przed godziną rozpoczęcia seansu.
4. **Widz ma prawo do rezerwacji nie więcej niż 5 biletów na dany seans.**
5. Po dokonaniu rezerwacji Centrum Kultury w Knurowie wyśle jej potwierdzenie w formie e-mail w ciągu 5 minut od dokonania rezerwacji. Potwierdzenie rezerwacji będzie zawierać: dane seansu, na który zarezerwowano bilet (kino, data, sala), dane zarezerwowanych miejsc (ilość, rząd, miejsce), numer rezerwacji.
6. Zakup zarezerwowanego biletu następuje poprzez:
  - a) podanie w kasie imienia i nazwiska (wraz z okazaniem dokumentu ze zdjęciem),

- b) okazanie w kasie dokumentu potwierdzającego uprawnienia do realizacji biletu ulgowego,
  - c) zapłatę w kasie ceny za bilet zgodnie z obowiązującym cennikiem.
7. Zarezerwowany bilet należy odebrać najpóźniej **30 minut** przed rozpoczęciem seansu, po tym czasie rezerwacja nie będzie gwarantowana.
  8. Centrum Kultury w Knurowie ma prawo do swobodnego decydowania o momencie usunięcia rezerwacji od 30 minut przed seansem, do rozpoczęcia danego seansu filmowego.
  9. Widz ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru rezerwacji osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się w kinie kilku osób podających ten sam numer rezerwacji, upoważnioną do zakupu zarezerwowanego biletu będzie osoba, która zgłosiła się w kasie jako pierwsza.
  10. Centrum Kultury w Knurowie nie odpowiada za niemożność zakupu zarezerwowanego biletu z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym dokonanie rezerwacji albo w przypadku niemożności odbioru biletu w czasie wskazanym w pkt 8 powyżej ze względu na kolejkę przed kasą.

## VII. Reklamacje

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania sprzedaży i rezerwacji biletów za pośrednictwem strony [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl) należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej kina: [kasa@kinoscenakultura.pl](mailto:kasa@kinoscenakultura.pl).
2. Reklamacje mogą być przesyłane nie później niż w terminie 14 dni od daty powzięcia przez widza informacji o sytuacji lub zdarzeniu, które było przyczyną reklamacji. O momencie dotarcia reklamacji decyduje data wysłania reklamacji na adres wskazany w pkt 1 powyżej. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie rozpatrywana.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, dokładny adres widza, jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.

4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Centrum Kultury w Knurowie w terminie 14 dni od daty ich złożenia.
5. Decyzja Centrum Kultury w Knurowie w przedmiocie reklamacji jest ostateczna i wiążąca. Centrum Kultury w Knurowie poinformuje widza o swojej decyzji wiadomością zwrotną wysłaną w terminie 7 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
6. Centrum Kultury w Knurowie zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii wszelkiej korespondencji z widzami.

## **VIII. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy regulamin dostępny jest w kasie kina oraz na stronie [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl).  
W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się regulamin kina.
2. Niniejszy regulamin może ulec zmianie w każdym czasie.
3. Centrum Kultury w Knurowie zastrzega sobie prawo do czasowego lub trwałego zawieszania możliwości zakupu lub rezerwacji wszystkich lub niektórych biletów za pośrednictwem strony [www.kinoscenakultura.pl](http://www.kinoscenakultura.pl).
4. Postanowień niniejszego regulaminu nie stosuje się, jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki stron.