

REGULAMIN

Zakupu i rezerwacji biletów do kin pod szyldem Multikino poprzez stronę internetową

www.multikino.pl

(wersja 181105.1)

1. DEFINICJE

- 1.1. **„Regulamin”** – oznacza niniejszy regulamin zakupu i rezerwacji biletów do kin sieci Multikino poprzez stronę internetową „www.multikino.pl”;
- 1.2. **„Witryna”** – oznacza stronę internetową dostępną pod adresem www.multikino.pl, której administratorem jest Sprzedawca;
- 1.3. **„Sprzedawca”** - Multikino S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Przeskok 2 (00-032 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000284604, posiadająca kapitał zakładowy 88.033.230,90 zł (w całości opłacony), REGON: 013122196, NIP: 521-28-93-057;
- 1.4. **„Kina”** – kina pod szyldem „Multikino” położone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, których operatorem jest Sprzedawca;
- 1.5. **„Bilet”** – oznacza znak legitymacyjny uprawniający do udziału w oznaczonym seansie filmowym (lub innym wydarzeniu) w Kinie ze wskazaniem miejsca, możliwy do nabycia lub zarezerwowania za pośrednictwem Witryny; Bilet zakupiony poprzez Witrynę ma formę fotokodu (kodu QR), który przekazywany jest Użytkownikowi w formie wiadomości email oraz SMS;
- 1.6. **„Użytkownik”** – osoba korzystająca z Witryny celem zakupu lub rezerwacji Biletu;
- 1.7. **„Konto Użytkownika”** – oznacza „Konto” zgodnie z definicją określoną w „Regulaminie Świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie www.multikino.pl”;
- 1.8. **„Strona Płatności”** – strona internetowa www.przelewy24.pl, administrowana przez PayPro S.A z siedzibą w Poznaniu (60-327) przy ul. Kanclerskiej 15, wpisana 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 0000347935, REGON 301345068, NIP 779-236-98-87;
- 1.9. **Regulamin płatności** – regulamin dostępny pod adresem: <https://www.przelewy24.pl/regulamin>

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady zakupu i rezerwacji Biletów za pośrednictwem Witryny.
- 2.2. Każdy Użytkownik proszony jest o zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu przed zakupem lub rezerwacją Biletu za pośrednictwem Witryny.
- 2.3. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Witryny oraz rezerwacji, zakupu i realizacji Biletów w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.

- 2.4. Korzystanie z Witryny wymaga spełnienia następujących minimalnych warunków technicznych:
 - A. oprogramowanie: dowolna przeglądarka internetowa obsługująca aplikację JavaScript oraz program umożliwiający podgląd i wydruk biletów zapisanych w formacie PDF (np. Adobe Reader możliwy do pobrania za pomocą strony internetowej www.adobe.com),
 - B. wymagania sprzętowe: urządzenie z dostępem do Internetu, procesor: architektura x 86 1GHz lub odpowiedniki w pozostałych architekturach, pamięć RAM: min. 256 MB, karta wideo i monitor o rozdzielczości Super XGA (1024x768) lub wyższej oraz mysz lub inny manipulator i klawiatura.
- 2.5. Użytkownik może założyć Konto Użytkownika zgodnie z Regulaminem Świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie www.multikino.pl, a w przypadku podania danych wymaganych dla pełnej funkcjonalności Konta Użytkownika będzie mógł korzystać z dodatkowych korzyści w postaci zniżek i promocji w Kinach:

3. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA

- 3.1. Zakup Biletu następuje poprzez złożenie, za pomocą Witryny, zamówienia oraz dokonanie za pośrednictwem Strony Płatności zapłaty należności wynikającej z zamówienia, na zasadach określonych w Regulaminie.
- 3.2. Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Witryny następujących czynności:
 - A. wybór Kina oraz seansu filmowego, którego dotyczyć ma Bilet lub Bilety,
 - B. wybór miejsc na sali kinowej,
 - C. wybór opcji „kup bilet”,
 - D. wybór kategorii cenowej Biletów,
 - E. opcjonalnie albo zalogowanie się do Konta Użytkownika albo podanie danych osobowych (imię, nazwisko, adres email, numer telefonu komórkowego) korzystając z zakupu jako gość (tj. bez korzystania z Konta Użytkownika), przy czym Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wyłączenia możliwości zakupu jako gość w szczególnych przypadkach,
 - F. wybór zniżek na zestawy gastronomiczne, przy czym Sprzedawca zastrzega sobie możliwość prezentacji kuponów zniżkowych tylko dla Użytkowników zalogowanych tj. dokonujących zakupu po zalogowaniu się do Konta Użytkownika,
 - G. złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu,
 - H. wybór jednej z podanych metod płatności oraz akceptacja Regulaminu płatności,
 - I. złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w ikonę „Kupuję i płacę”.
- 3.3. Złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż w ciągu 15 minut od momentu zaznaczenia miejsc na sali kinowej, których ma dotyczyć Bilet. Upływ powyższego terminu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.
- 3.4. Za pośrednictwem Witryny Użytkownik może zamówić Bilety na seanse filmowe z bieżącego repertuaru Kina (lub na inne wydarzenie), których sprzedaż umożliwił Sprzedawca. Sprzedawca zastrzega, że zakup Biletu za pośrednictwem Witryny na seans filmowy w technologii 3D jest możliwy wyłącznie wraz z voucherem na udostępnienie okularów 3D (w zależności od technologii projekcji – udostępnienie nastąpi poprzez wynajem albo sprzedaż okularów). Ze względów organizacyjnych zakup Biletu na seans filmowy w technologii 3D bez jednoczesnego nabycia vouchera na udostępnienie okularów 3D jest

możliwy wyłącznie w kasach Kina. Szczegółowe zasady udostępniania okularów 3D określone są w Załączniku nr 4 do Regulaminu Kina.

- 3.5. Sprzedawcy przysługuje prawo do decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży Biletów na dany seans filmowy (lub na inne wydarzenie) za pośrednictwem Witryny, który może różnić się od okresu sprzedaży Biletów w kasach Kin. Jeżeli Sprzedawca nie postanowi inaczej, złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż na 30 minut przed godziną rozpoczęcia seansu filmowego, którego dotyczyć ma zamawiany Bilet. W przypadku złożenia zamówienia później może nastąpić opóźnienie w dostawie Biletów.
- 3.6. Użytkownik ma prawo do zamówienia nie więcej niż 10 Biletów w jednym zamówieniu.
- 3.7. Zamawiając Bilet ulgowy Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że realizacja uprawnienia wstępu na seans filmowy (lub inne wydarzenie) w Kinie za okazaniem Biletu ulgowego jest możliwa wyłącznie za okazaniem stosownego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi zgodnie z Regulaminem Kina dostępnym w Witrynie oraz w każdym z Kin.

4. PŁATNOŚĆ

- 4.1. Płatność za Bilet zamówiony za pośrednictwem Witryny możliwy będzie wyłącznie za pomocą Strony Płatności, na którą Użytkownik zostanie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia albo przy wykorzystaniu Kodu lub Kuponu zgodnie z Załącznikiem nr 1 do „Regulaminu kina”.
- 4.2. Użytkownik ma możliwość zapłaty za zamówione Bilety wyłącznie za pomocą form płatności udostępnionych w Witrynie w czasie składania zamówienia.
- 4.3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę wszystkich zamówionych Biletów wraz z kosztami dodatkowymi, które zostaną wskazane na podsumowaniu zamówienia. Użytkownikowi nie przysługuje prawo do wykonania płatności na raty lub oddzielnie za poszczególne Bilety.
- 4.4. Płatność powinna być dokonana nie wcześniej niż w momencie złożenia zamówienia i nie później niż w ciągu 15 minut od złożenia zamówienia. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie płatności zamówienie Użytkownika zostanie anulowane, o czym Użytkownik zostanie poinformowany wiadomością email wysłaną na adres email wskazany w zamówieniu. Momentem decydującym o wykonaniu płatności jest otrzymanie przez Sprzedawcę informacji o wykonaniu płatności.
- 4.5. Płatność dokonana po upływie 15 minut od złożenia zamówienia zostanie zaksięgowana na Stronie Płatności jako przedpłata, której wykorzystanie lub zwrot następują zgodnie z postanowieniami Regulaminu płatności.
- 4.6. Ceny wskazane na stronach Witryny, w potwierdzeniu zamówienia oraz na Bilecie są kwotami brutto, zawierającymi podatek VAT obliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5. DOSTAWA I REALIZACJA BILETU

- 5.1. Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzyma Bilet:
 - A. w formie SMS: około 5 minut od momentu dokonania płatności, nie później jednak niż w ciągu 20 minut od złożenia zamówienia, na numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika zostanie wysłana wiadomość SMS zawierająca odnośnik (adres URL), po którego uruchomieniu Użytkownik zostanie przeniesiony na stronę internetową zawierającą zakupiony Bilet w postaci fotokodu (kodu QR);oraz

- B. w formie email – około 5 minut od dokonania płatności, nie później jednak niż w ciągu 20 minut od złożenia zamówienia, na adres email podany przez Użytkownika zostanie wysłana wiadomość email zawierająca Bilet w postaci fotokodu (kodu QR) zapisanego w pliku w formacie PDF.
- 5.2. Bilet przesłany w formie wiadomości SMS i e-mail zawiera:
 - A. dane seansu (Kino, data, sala), na który obowiązuje Bilet,
 - B. informacje o wybranych miejscach na sali (rzęd, miejsce),
 - C. numer transakcji,
 - D. kody uprawniające Użytkownika do odebrania zniżek na zestawy gastronomiczne jeśli zostały wybrane.
- 5.3. Warunkiem odczytania Biletu w formie SMS i e-maila jest posiadanie telefonu komórkowego z dostępem do sieci danego operatora i sieci Internet.
- 5.4. Wyposażeniem niezbędnym do wykorzystania Biletu wysłanego Użytkownikowi w formie email jest:
 - A. urządzenie z oprogramowaniem obsługującym pliki w formacie PDF, ewentualnie dodatkowo
 - B. drukarka komputerowa z czarnym tuszem oraz biały papier.
- 5.5. Realizacja Biletu następuje poprzez okazanie pracownikowi Kina obsługującemu bramkę biletową:
 - A. urządzenia z wyświetlonym fotokodem lub wydruku w kolorze czarnym na białym papierze, zawierającego fotokod w rozmiarze nie mniejszym niż 2x2 cm,
 - B. dokumentu potwierdzającego uprawnienia do realizacji Biletu ulgowego.W przypadku powzięcia wątpliwości co do autentyczności Biletu lub co do tożsamości osoby uprawnionej do jego realizacji, pracownik Sprzedawcy jest upoważniony do zażądania okazania przez Użytkownika dowodu tożsamości, a w szczególności dowodu osobistego lub legitymacji uczniowskiej lub studenckiej.
- 5.6. Koszt połączenia z siecią Internet w celu pobrania Biletu w formie SMS lub email ponosi Użytkownik, zgodnie z taryfą swojego operatora. Rozmiar Biletu wynosi do 150 KB (w formie email) oraz 15 KB (w formie SMS).
- 5.7. W przypadku niespełnienia przez Użytkownika któregokolwiek z wymogów wskazanych w punkcie 5.2.- 5.4. Regulaminu Użytkownik nie jest uprawniony do udziału w seansie filmowym, żądania od Sprzedawcy zamiany Biletu na inny ani żądania zwrotu płatności lub uzyskania jakiegokolwiek innego ekwiwalentu.
- 5.8. Bilet ważny jest od momentu jego otrzymania po dokonaniu płatności, do momentu zakończenia seansu filmowego, którego dotyczył. Użytkownik nie ma prawa do udziału w seansie filmowym (lub w innym wydarzeniu) w Kinie poza terminem ważności Biletu.
- 5.9. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie Biletu osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się w Kinie kilku osób z tym samym Biletem, upoważnioną do udziału w seansie filmowym będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała Bilet jako pierwsza.
- 5.10. W przypadku, gdy Użytkownik opuszcza salę kinową w trakcie trwania seansu filmowego, powinien okazać pracownikowi Kina Bilet w sposób wskazany w punkcie. 5.4. pod rygorem utraty prawa do powrotu na salę kinową i udziału w dalszej części seansu filmowego.

6. ODBIÓR BILETU W KASIE KINA

- 6.1. Użytkownik, który z jakichkolwiek przyczyn nie jest w stanie przedstawić Biletu w sposób wskazany w punkcie 5.4. Regulaminu, ma możliwość odbioru Biletu w kasie Kina, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.

- 6.2. Bilet można odebrać wyłącznie w kasie tego Kina, w którym ma być wyświetlanym seans filmowy (lub inne wydarzenie), którego dotyczy Bilet.
- 6.3. Odbiór Biletu w kasie Kina możliwy jest nie później niż w ciągu 15 minut od rozpoczęcia seansu filmowego (lub innego wydarzenia), którego Bilet dotyczy.
- 6.4. Użytkownikowi nie przysługuje pierwszeństwo w odbiorze Biletu przed innymi klientami Kina zakupującymi bilety bezpośrednio w kasie Kina.
- 6.5. Celem odbioru Biletu w kasie Kina Użytkownik powinien okazać dokument tożsamości (np.: dowód osobisty, legitymację studencką lub uczniowską) oraz podać następujące dane:
 - A. numer transakcji określony w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia oraz
 - B. adres email i numer telefonu komórkowego, które zostały wpisane w zamówieniu.
- 6.6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru transakcji osobom trzecim. Postanowienia z punktu 5.8. Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- 6.7. Sprzedawca nie odpowiada za brak możliwości odbioru Biletu w kasie Kina z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy, a w szczególności:
 - A. w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym wpłynięcie płatności Użytkownika;
 - B. w przypadku braku możliwości odbioru Biletu w czasie wskazanym w punkcie 6.3. ze względu na liczbę osób oczekujących przed kasą Kina.W takim wypadku Użytkownik nie jest uprawniony do udziału w seansie filmowym, żądania od Sprzedawcy zamiany Biletu na inny ani żądania zwrotu płatności lub uzyskania jakiegokolwiek innego ekwiwalentu.

7. ZWROT BILETU

- 7.1. Bilet, który nie zostanie zrealizowany w sposób wskazany w punkcie 5 Regulaminu lub odebrany w kasie Kina w sposób wskazany w punkcie 6 Regulaminu, nie podlega wymianie lub zwrotowi, chyba że postanowienia niniejszego paragrafu stanowią inaczej.
- 7.2. Użytkownik ma prawo do zwrotu Biletu:
 - A. w przypadku, gdy fotokod na Bilecie nie będzie możliwy do odczytania w Kinie, mimo spełnienia przez Użytkownika wymagań określonych w punktach 5.2. - 5.4. Regulaminu,
 - B. w przypadku odwołania seansu filmowego, którego dotyczy Bilet, lub opóźnienia w rozpoczęciu seansu o więcej niż 30 minut,
 - C. w przypadku innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego Biletu, leżących po stronie Sprzedawcy – z zastrzeżeniem postanowień punktu 7.3. Regulaminu,
 - D. w terminie 14 dni od zakupu Biletu, ale nie później niż przed rozpoczęciem sensu filmowego, na który został zakupiony Bilet.
- 7.3. Prawo do zwrotu Biletu nie przysługuje:
 - A. w przypadku zmiany sali, w której zostanie wyświetlony seans filmowy, przy czym Sprzedawca zobowiązuje się, że w miarę możliwości miejsce przypisane Biletowi na nowej sali posiadać będzie zbliżoną lokalizację (w stosunku do ekranu) do lokalizacji pierwotnie wybranej przez Użytkownika,
 - B. w przypadku opóźnienia w rozpoczęciu seansu filmowego o nie więcej niż 30 minut,
 - C. w przypadku określonym w punkcie 6.7. Regulaminu.
- 7.4. W przypadku odwołania seansu filmowego (lub innego wydarzenia) Sprzedawca dołoży starań w celu bezzwłocznego poinformowania o tym fakcie Użytkowników w formie wiadomości email wysłanej na adres wskazany w zamówieniu lub poprzez kontakt telefoniczny na numer telefonu podany w momencie zakupu biletu
- 7.5. Użytkownik powinien dokonać zwrotu Biletu, pod rygorem utraty prawa do takiego zwrotu:

- A. on-line - 15 minut przed godziną rozpoczęcia seansu filmowego, którego dotyczył Bilet (uwidoczną na Bilecie) korzystając ze strony www.multikino.pl/zwrot_biletu wpisując numer transakcji, wybierając kino, do którego został zakupiony bilet oraz podając numer telefonu podany przy składaniu zamówienia. Zwrot jest potwierdzany wiadomością e-mail przesłaną na adres podany w trakcie składania zamówienia. Możliwość zwrotów dotyczy tylko biletów, które nie zostały zrealizowane w sposób opisany w punkcie 5.5 Regulaminu.
 - B. w kasie Kina (tylko w przypadku opisanym w punkcie 7.2 A, B, C) – 15 minut przed godziną rozpoczęcia seansu filmowego, którego dotyczył Bilet, możliwość zwrotów dotyczy tylko biletów, które nie zostały zrealizowane w sposób opisany w punkcie 5.5 Regulaminu.
- 7.6. W przypadku określonym w punkcie 7.2. A Regulaminu, Użytkownik ma prawo do zgłoszenia zwrotu Biletu wyłącznie w kasie Kina, którego dotyczył Bilet. Zwrot nastąpi po okazaniu w kasie Kina: Biletu i dokumentu tożsamości (dowodu osobistego, legitymacji studenckiej lub uczniowskiej) oraz podaniu następujących danych:
- A. numer transakcji określony w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia oraz
 - B. adres email i numer telefonu komórkowego, które zostały wpisane w zamówieniu.
- 7.7. W przypadku określonym w punktach 7.2. B i 7.2 D Regulaminu, Użytkownik ma prawo do zgłoszenia zwrotu Biletu – wedle swojego wyboru - w sposób wskazany w punkcie 7.5. lub 7.6. Regulaminu.
- 7.8. Wypłata środków za zwracany Bilet nastąpi tą samą metodą płatności, która była użyta w czasie dokonywania transakcji w terminie zależnym od użytej metody. W przypadku jeśli w transakcji były użyte Kody/Kupony zostaną one przywrócone do użycia. W przypadku wskazanym w punkcie 7.5 B Użytkownik otrzyma zwrot płatności w kasie Kina gotówką, bezzwłocznie po zweryfikowaniu przez pracownika Sprzedawcy zasadności zwrotu. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Użytkownik otrzyma w kasie Kina informację o przyczynach nieuwzględnienia zgłoszenia.

8. REZERWACJA

- 8.1. Dokonanie rezerwacji Biletu następuje poprzez wykonanie na kolejnych podstronach Witryny następujących czynności:
- A. wybór Kina oraz seansu filmowego, którego dotyczyć ma Bilet lub Bilety,
 - B. wybór miejsc na sali kinowej, na które obowiązywać będą Bilety,
 - C. wybór opcji „rezerwuję to miejsce”,
 - D. zalogowanie się do Konta Użytkownika lub podanie danych osobowych Użytkownika (imię, nazwisko, adres email, numer telefonu komórkowego) korzystając z zakupu jako gość, przy czym Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wyłączenia możliwości zakupu jako gość,
 - E. złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu i potwierdzenie woli rezerwacji Biletu poprzez kliknięcie w ikonę „DALEJ”,
 - F. potwierdzenie rezerwacji Biletu poprzez kliknięcie w link „Potwierdzam” otrzymanym w emailu wysłanym na adres podany podczas procesu rezerwacji, przy czym potwierdzenie rezerwacji jest wymagane jedynie dla rezerwacji składanych z użyciem opcji jako gość.
- 8.2. Dokonanie rezerwacji Biletu powinno nastąpić nie później niż w czasie 15 minut od momentu zaznaczenia miejsc na sali kinowej, których ma dotyczyć Bilet. Upływ powyższego czasu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury rezerwacji.

- 8.3. Sprzedawcy przysługuje prawo do decydowania, na które z seansów filmowych z repertuaru Kina będzie możliwa rezerwacja na pośrednictwem Witryny, jak również o okresie, w którym rezerwacja Biletu na dany seans filmowy będzie możliwa. Jeżeli Sprzedawca nie postanowi inaczej, dokonanie rezerwacji będzie możliwe nie później niż na 30 minut przed godziną rozpoczęcia seansu filmowego, którego dotyczyć ma zarezerwowany Bilet.
- 8.4. Użytkownik ma prawo do rezerwacji za pośrednictwem Witryny nie więcej niż 10 Biletów na dany seans filmowy.
- 8.5. Użytkownik podczas dokonywania rezerwacji za pośrednictwem Witryny nie wybiera kategorii cenowej Biletu. Ewentualny wybór Biletu zniżkowego (wraz z weryfikacją dokumentu uprawniającego do zniżki) ma miejsce podczas odbioru zarezerwowanego Biletu w kasie Kina.
- 8.6. Użytkownik, który dokonał rezerwacji, otrzyma potwierdzenie jej przyjęcia w formie wiadomości email, która zostanie wysłana na adres podany podczas dokonywania rezerwacji. Potwierdzenie rezerwacji zostanie wysłane w ciągu 15 minut od otrzymania rezerwacji przez Sprzedawcę. Potwierdzenie rezerwacji będzie zawierać:
 - A. dane seansu (Kino, data, sala), na który obowiązywać ma zarezerwowany Bilet,
 - B. dane zarezerwowanych miejsc na sali (rzęd, miejsce),
 - C. numer rezerwacji,
 - D. link umożliwiający wcześniejszy zakup zarezerwowanego Biletu,
 - E. link umożliwiający anulowanie rezerwacji.
- 8.7. Zakup Biletu zarezerwowanego poprzez Witrynę możliwy jest w kasie Kina, w którym ma być wyświetlany seans filmowy, którego dotyczy Bilet, jak również poprzez kliknięcie na link „ZAPŁAĆ ONLINE” otrzymany w emailu z potwierdzeniem rezerwacji. Użytkownik może zakupić zarezerwowany Bilet w dowolnej kasie Kina. Użytkownikowi nie przysługuje pierwszeństwo w zakupie Biletu przed klientami Kina, którzy nie dokonali rezerwacji.
- 8.8. Zakup zarezerwowanego Biletu w kasie Kina następuje poprzez:
 - A. podanie w kasie Kina numeru rezerwacji, a w razie jego braku – imienia i nazwiska (wraz z okazaniem dokumentu ze zdjęciem) oraz adresu email i numeru telefonu komórkowego,
 - B. okazanie w kasie Kina dokumentu potwierdzającego uprawnienia do realizacji Biletu ulgowego,
 - C. zapłatę w kasie Kina ceny za Bilety, zgodnie z cennikiem obowiązującym w Kinie.
- 8.9. Zakup zarezerwowanego Biletu za pośrednictwem Witryny następuje poprzez:
 - A. Kliknięcie w link „ZAPŁAĆ ONLINE” w wiadomości email z potwierdzeniem rezerwacji,
 - B. Dalsze postępowanie jak w punkcie 3. Regulaminu.
- 8.10. W przypadku nieudanej próby opłacenia rezerwacji za pośrednictwem Witryny rezerwacja zostanie odtworzona bez zmiany numeru rezerwacji.
- 8.11. Zarezerwowany Bilet należy odebrać najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem seansu filmowego, którego Bilet dotyczy. Po przekroczeniu tego czasu odebranie Biletu nie jest możliwe i rezerwacja zostaje bezpowrotnie anulowana.
- 8.12. Użytkownik 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.
- 8.13. Sprzedawca nie odpowiada za niemożność zakupu zarezerwowanego Biletu z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności:
 - A. w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym dokonanie rezerwacji przez Użytkownika lub dokonanie płatności przez Użytkownika

B. w przypadku niemożności odbioru Biletu w czasie wskazanym w punkcie 8.11. ze względu na kolejkę przed kasą Kina.

9. PROCEDURA REKLAMACJI

9.1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania Witryny i sprzedaży Biletów za jej pośrednictwem należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Kina, którego sprawa dotyczy. Ustala się następujące adresy elektroniczne Kin:

Kino	Adres	adres e-mail reklamacji
Multikino Bydgoszcz	ul. Marszałka focha 48, 85-070 Bydgoszcz	reklamacje.bydgoszcz@multikino.pl
Multikino Czechowice-Dziedzice	ul. Legionów 83, 43-502 Czechowice-Dziedzice	reklamacje.czechowicedziedzice@multikino.pl
Multikino Elbląg	ul. Płk. Stanisława Dąbka 152, 82-300 Elbląg	reklamacje.elblag@multikino.pl
Multikino Gdańsk	al. Zwycięstwa 14, 80-219 Gdańsk	reklamacje.gdansk@multikino.pl
Multikino Jaworzno	ul. Grunwaldzka 59, 43-600 Jaworzno	reklamacje.jaworzno@multikino.pl
Multikino Katowice	ul. 3 Maja 30, 40-097 Katowice	reklamacje.katowice@multikino.pl
Multikino Kielce	ul. Warszawska 26, 25-317 Kielce	reklamacje.kielce@multikino.pl
Multikino Koszalin	ul. Paderewskiego 1, 75-736 Koszalin	reklamacje.koszalin@multikino.pl
Multikino Kraków	ul. Dobrego Pasterza 128, 31-619 Kraków	reklamacje.krakow@multikino.pl
Multikino Lublin	al. Spółdzielczości Pracy 36, 20-147 Lublin	reklamacje.lublin@multikino.pl
Multikino Łódź	al. Piłsudskiego 5, 90-368 Łódź	reklamacje.lodz@multikino.pl
Multikino Olsztyn	ul. Juliana Tuwima 26, 10-748 Olsztyn	reklamacje.olsztyn@multikino.pl
Multikino Poznań 51	ul. Królowej Jadwigi 51, 61-872 Poznań	reklamacje.poznan51@multikino.pl
Multikino Poznań Malta	ul. Abp. A. Baraniaka 8, 61-131 Poznań	reklamacje.malta@multikino.pl
Multikino Poznań Stary Browar	ul. Półwiejska 42, 61-888 Poznań	reklamacje.starybrowar@multikino.pl
Multikino Pruszków	ul. Sienkiewicza 19, 05-800 Pruszków	Reklamacje.pruszkow@multikino.pl
Multikino Radom	ul. Bolesława Chrobrego 1, 26-601 Radom	reklamacje.radom@multikino.pl
Multikino Rumia	ul. Sobieskiego 14A, 84-230 Rumia	reklamacje.rumia@multikino.pl
Multikino Rybnik	ul. Chrobrego 1, 44-200 Rybnik	reklamacje.rybnik@multikino.pl
Multikino Rzeszów	ul. Kopisto 1, 35-315 Rzeszów	reklamacje.rzeszow@multikino.pl
Multikino Słupsk	ul. Szczecińska 58, 76-200 Słupsk	reklamacje.slupsk@multikino.pl
Multikino Sopot	ul. Boh. Monte Cassino 63, 81-767 Sopot	reklamacje.sopot@multikino.pl
Multikino Szczecin	ul. Wyzwolenia 18-20, 70-532 Szczecin	reklamacje.szczecin@multikino.pl
Multikino Tychy	al. Jana Pawła II 16/18, 43-100 Tychy	reklamacje.tychy@multikino.pl
Multikino Warszawa Targówek	ul. Głębocka 15, 03-287 Warszawa	reklamacje.targowek@multikino.pl
Multikino Warszawa Ursynów	al. KEN 60, 02-777 Warszawa	reklamacje.ursynow@multikino.pl
Multikino Warszawa Wola	ul. Górczewska 124, 01-460 Warszawa	reklamacje.wola@multikino.pl
Multikino Warszawa Złote Tarasy	ul. Złota 59, 00-120 Warszawa	reklamacje.zlotetarasy@multikino.pl
Multikino Włocławek	ul. Pułaskiego 10-12, 87-800 Włocławek	reklamacje.wloclawek@multikino.pl
Multikino Wrocław Pasaż	ul. Grunwaldzka 22, 50-363 Wrocław	reklamacje.wroclawpasaz@multikino.pl
Multikino Zabrze	ul. Gdańska 18, 41-800 Zabrze	reklamacje.zabrze@multikino.pl
Multikino Zgorzelec	ul. Armii Krajowej 52a, 59-900 Zgorzelec	reklamacje.zgorzelec@multikino.pl

9.2. Prawo do składania reklamacji przysługuje wyłącznie Użytkownikom.

9.3. Reklamacje mogą być przesyłane nie później niż w terminie 14 dni od daty powzięcia przez Użytkownika informacji o sytuacji lub zdarzeniu, które było przyczyną reklamacji. O momencie złożenia reklamacji decyduje data wysłania reklamacji na adres wskazany w punkcie 9.1. Regulaminu. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie uwzględniana i nie wywoła skutków prawnych.

- 9.4. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres Użytkownika jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
- 9.5. Reklamacje będą rozpatrywane przez Sprzedawcę w terminie 14 (czternastu) dni od daty ich złożenia.
- 9.6. Użytkownik o decyzji Sprzedawcy zostanie powiadomiony wiadomością zwrotną wysłaną w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji. Decyzja Sprzedawcy w przedmiocie reklamacji jest ostateczna.
- 9.7. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii korespondencji z Użytkownikiem.

10. DANE OSOBOWE

- 10.1. Administratorem danych jest Multikino S.A., ul. Przeskok 2, 00-032 Warszawa. Jeśli chcesz skontaktować się z nami mailowo, skorzystaj z formularza dostępnego tutaj: <https://multikino.pl/kontakt>. W sprawie swoich danych osobowych możesz też skontaktować się z naszym inspektorem ochrony danych – e-mail: iod@multikino.pl.
- 10.2. Dane osobowe przetwarzamy dla następujących celów:
 - A. rejestracji Konta Użytkownika zgodnie z zapisami sekcji 3 niniejszego Regulaminu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b 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 (dalej jako RODO),
 - B. jeśli kupowany jest Bilet – dla celów związanych z obsługą takiej transakcji i dopełnieniem wymogów prawa w tym zakresie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO,
 - C. jeśli rezerwowany jest Bilet – dla celów związanych z obsługą takiej rezerwacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO,
 - D. otrzymywania informacji o filmach i wydarzeniach na podany e-mail – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - E. otrzymywania informacji o filmach i wydarzeniach na podany nr telefonu (w formie SMS) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - F. otrzymywania informacji dotyczących ofert wspólnych Multikina S.A. i partnerów (na podany e-mail) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - G. przetwarzania informacji dotyczących geolokalizacji w związku z prezentacją oferty - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - H. profilowania dla celów dostosowania oferty – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - I. rozpatrywania reklamacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
 - J. zabezpieczenia ewentualnych roszczeń – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i f RODO.
 - K. poprawiania jakości usług Multikina S.A. poprzez zasięganie na ten temat opinii lub badanie satysfakcji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
 - L. analizowania sesji użytkowników na potrzeby identyfikowania błędów w działaniu serwisu www.multikino.pl – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
 - M. zapisania się na jednorazowy e-mailing w ramach usługi „Chcę zobaczyć” – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - N. w przypadku uczestnictwa w programie lojalnościowym - na potrzeby tego programu lojalnościowego – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO
- 10.3. Okres przez który dane osobowe będą przetwarzane:
 - A. rejestracja Konta Użytkownika w serwisie www.multikino.pl – do czasu wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie danych lub żądania usunięcia danych,

- B. zakup biletu i sprawozdawczość finansowa – przez okres 5 lat od zakończenia roku obrachunkowego,
 - C. rezerwacja biletów – do 30 dni od daty seansu, na który została zrobiona rezerwacja,
 - D. informacje o filmach i wydarzeniach przesyłane na podany e-mail – do czasu wycofania zgody,
 - E. informacje o filmach i wydarzeniach przesyłane na podany nr telefonu (w formie SMS) – do czasu wycofania zgody,
 - F. informacje dotyczących ofert wspólnych Multikina i partnerów na podany e-mail – do czasu wycofania zgody,
 - G. wykorzystywanie geolokalizacji w związku z prezentacją oferty – do czasu wycofania zgody,
 - H. profilowania dla celów dostosowania oferty – do czasu wycofania zgody,
 - I. rozpatrywania reklamacji – do 30 dni od daty złożenia reklamacji,
 - J. zabezpieczenia ewentualnych roszczeń – do czasu przedawnienia tych roszczeń zgodnie z terminami określonymi w kodeksie cywilnym,
 - K. zasięganie opinii lub badanie satysfakcji w kontekście jakości usług Multikina S.A. – przez czas 2 lat,
 - L. analizowania sesji użytkowników na potrzeby identyfikowania błędów w działaniu serwisu www.multikino.pl – przez czas 3 miesięcy
 - M. otrzymania jednorazowego e-mailingu w ramach usługi „Chcę zobaczyć” – do czasu zrealizowania e-mailingu,
 - N. uczestnictwa w programie lojalnościowym (na potrzeby tego programu lojalnościowego) - do czasu wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie danych lub żądania usunięcia danych lub zakończenia programu lojalnościowego.
- 10.4. Dane osobowe mogą być ujawnione pracownikom lub współpracownikom Multikino S.A., jak też podmiotom udzielającym wsparcia - na zasadzie zleconych usług i zgodnie z zawartymi umowami powierzenia. Ponadto dane osobowe związane z zakupem biletu będą udostępniane firmie DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-408) przy ul. Nagórskiego 3.
- 10.5. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do jego danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Użytkownika jest zgoda, ma on prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. W zakresie, w jakim dane osobowe Użytkownika są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy lub przetwarzane na podstawie zgody – Użytkownikowi przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Dane te można przesłać innemu administratorowi danych.
- 10.6. Jeśli Użytkownik wyrazi stosowną zgodę na profilowanie, to wówczas na podstawie informacji historycznych tj. wybieranych przez Użytkownika filmów i wydarzeń, na które dokonywał rezerwacji lub zakupu biletów, przeglądanych materiałów na stronie www.multikino.pl, informacji które zamieścił w swoim profilu Multikino S.A. będzie, w sposób zautomatyzowany, prezentował spersonalizowaną ofertę np. informacje o filmach, które mogą zainteresować Użytkownika w przyszłości, spersonalizowaną treść serwisu, itd.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci telefonii komórkowej lub innej sieci przesyłania danych, sieci Internet, za których pośrednictwem Bilety są dostarczane Użytkownikom. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne problemy z przesyłaniem wiadomości SMS związane z indywidualnymi ustawieniami telefonów komórkowych oraz ich konfiguracją a także z ustawieniami występującymi u operatorów sieci komórkowych.
- 11.2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za której pośrednictwem Użytkownicy składają zamówienia i otrzymują Bilety. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia urządzeń, komputerów oraz sposób ich konfiguracji a także za ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
- 11.3. Niniejszy Regulamin dostępny jest dla Uczestników w siedzibie Sprzedawcy, w kasach Kin oraz na stronie www.multikino.pl. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się regulamin „Regulamin Kina” dostępny w kasach Kin oraz na stronach Witryny.
- 11.4. Sprzedawca zastrzega niniejszym, że Regulamin może ulec zmianie. Za termin wprowadzenia zmian w Regulaminie należy przyjąć termin opublikowania nowej wersji Regulaminu w Witrynie. W przypadku zmiany Regulaminu Sprzedawca zobowiązuje się do umieszczenia informacji o tym fakcie na Witrynie z minimum 2-dniowym wyprzedzeniem. Akceptując Regulamin Użytkownik zgadza się na taką formę powiadomienia o zmianach w Regulaminie.
- 11.5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do:
 - A. decydowania o zawartości Witryny, dokonywania w niej zmian i modyfikacji, bez konieczności uprzedzania Użytkowników;
 - B. czasowego zawieszania działania Witryny i czasowego zawieszania możliwości zakupu wszystkich lub niektórych Biletów przez Witrynę.
- 11.6. Sprzedawca zastrzega, że korzystanie z Witryny odbywa się na koszt i ryzyko Użytkownika. Sprzedawca nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie z Witryny będzie przebiegało bez błędów czy przerw. Sprzedawca nie odpowiada za:
 - A. jakiegokolwiek szkody, które mogłyby wynikać z nieprawidłowego funkcjonowania Witryny bądź też jej czasowej niedostępności;
 - B. jakiegokolwiek szkody, które mogłyby nastąpić wskutek wejścia w posiadanie przez osoby trzecie danych Użytkownika;
 - C. jakiegokolwiek dalsze skutki pobrania informacji ze stron Witryny.
- 11.7. Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się w takim zakresie, w jakim bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki Użytkowników i Sprzedawcy.
- 11.8. Zakup Biletu poprzez Witrynę nie jest uwzględniany w ramach innych akcji promocyjnych, chyba że zaakceptowane przez Sprzedawcę zasady tych akcji i programów wyraźnie stanowią inaczej.