



# Conditions générales de vente

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à tous les achats de Produits Kinopolis effectués à des fins non professionnelles via le Site Web et les applications mobiles. Les achats à des fins professionnelles sont régis par les conditions de vente pour les professionnels.

## 1. Produits

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent aux achats à la fois de tickets de cinéma via la plate-forme de billetterie en ligne de Kinopolis (ci-après "Tickets") et de tous les autres produits Kinopolis vendus en ligne (ci-après "Cadeaux") tels que, cette liste n'étant pas limitative, chèques-cinéma, chèques "food & drink", cartes avantages, boîtes cadeaux, etc. Tous les Tickets et Cadeaux sont dénommés collectivement ci-après "les Produits".

## 2. Site Web et applications mobiles

« Le Site Web et les applications mobiles » désignent le site web et les applications mobiles kinopolis.com et les sites web et applications mobiles qui en font partie, parmi lesquels le site web et les applications mobiles de la plate-forme de billetterie en ligne de Kinopolis. Les conditions d'utilisation du Site Web et des applications mobiles figurent sur le site web et les applications mobiles dans la section "Conditions d'utilisation".

## 3. Kinopolis

Kinopolis Group SA est une société anonyme de droit belge dont le siège social est situé à 1020 BRUXELLES, Boulevard du Centenaire 20, et qui est inscrite au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro de TVA BE 0415.928.179, marketing@kinopolis.be. . Pour la vente de Tickets, elle agit en son nom propre mais pour le compte de la filiale qui exploite le complexe de cinémas dans lequel le Client achète un Ticket. Pour la vente de Cadeaux, elle agit en son nom propre et pour son propre compte.

## 4. Client

Un « Client » est toute personne ou entreprise qui achète des Produits à des fins non professionnelles via le Site Web et les applications mobiles.

En parcourant le processus de vente et en passant la commande, le Client confirme qu'il a la capacité nécessaire pour conclure cette convention ou qu'il dispose au minimum de l'autorisation de son tuteur.



# Conditions générales de vente

## 5. Information produit

Kinepolis fournit sur son Site Web et ses applications mobiles toutes les informations nécessaires concernant les Produits, notamment les prix en vigueur au moment de l'achat et les informations relatives à la programmation, la durée de validité et les autres conditions d'utilisation qui sont liées aux Produits. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions au moment d'acheter les Produits, et les accepter sans réserve. Les prix qui sont mentionnés comprennent tous les frais liés à l'achat, à la livraison et à l'utilisation des Produits, sauf indication contraire expresse sur le Site Web et les applications mobiles. Les informations relatives à l'utilisation des Produits peuvent également être rappelées sur la confirmation d'achat et justificatif d'entrée que reçoit le Client. Chaque utilisation des Produits est en outre soumise au règlement d'ordre intérieur du cinéma dans lequel le Client désire assister à une séance. Si des Produits sont offerts, le Client est responsable de communiquer également au destinataire des Produits les conditions liées aux Produits achetés.

Sauf convention contraire expresse, les délais de livraison mentionnés sont uniquement à titre indicatif et ne contraignent pas Kinepolis. Aucun retard de livraison de Cadeaux ne peut donner lieu à une amende, une indemnisation ou une dissolution de la convention.

## 6. Processus de vente

Le Client peut acheter les Produits sur le Site Web et les applications mobiles, où il doit parcourir les différentes étapes du processus, notamment indiquer les Produits souhaités et la quantité souhaitée, parcourir le processus de paiement, et compléter les données personnelles nécessaires pour recevoir la preuve d'achat et d'entrée et pour la livraison électronique des Produits. Chaque étape du processus de vente est expliquée sur le Site Web et les applications mobiles. Le Client a la possibilité de vérifier sa commande et de la corriger avant de procéder au paiement.

Le Client aura, lors de son achat, la possibilité de prendre connaissance des présentes Conditions générales de vente et de la Politique de confidentialité. L'achat de Produits suppose du reste l'acceptation des présentes Conditions et de la Politique de confidentialité (la Politique de confidentialité générale s'appliquant aux Tickets ou la Politique de confidentialité particulière s'appliquant aux Cadeaux, selon le cas).

## 7. Paiement

Les Produits peuvent être payés à l'aide des moyens de paiement en ligne qui sont mis à disposition sur le Site Web et les applications mobiles. La réservation d'une place liée à un Ticket est uniquement confirmée, et devient seulement effective, après le paiement réel du prix. Le Client prend lui-même en charge les frais que son institution financière lui facture pour le transfert du montant de l'achat à Kinepolis.



# Conditions générales de vente

Si le Client entre en considération pour un tarif réduit tel que communiqué sur le Site Web et les applications mobiles, Kinepolis est en droit de demander des pièces justificatives afin de vérifier le droit du Client au tarif réduit.

Tout achat est payable immédiatement. Kinepolis se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas d'indices de fraude ou d'irrégularités. Les Produits achetés ne peuvent pas être négociés ou revendus à un prix supérieur, et ils ne peuvent pas non plus être utilisés à des fins commerciales et/ou autres que celles pour lesquelles ils sont émis. Kinepolis se réserve le droit d'annuler un Produit dès qu'il est établi que celui-ci a été acheté de manière irrégulière ou frauduleuse via un tiers, sans avoir la moindre obligation d'indemniser qui que ce soit.

## 8. Livraison

Sauf mention contraire expresse sur le Site Web et les applications mobiles, la livraison des Tickets se fait toujours par voie électronique, c'est-à-dire par l'envoi d'une confirmation d'achat à l'adresse e-mail communiquée par le Client. La confirmation d'achat contient un justificatif d'entrée ou un lien vers ce justificatif, avec code d'entrée, qui donne le droit au Client de recevoir les tickets achetés pour le film choisi au cinéma. Seule la possession d'un justificatif d'entrée ou d'un code de réservation valide donne le droit d'accéder à la salle de cinéma.

Le Client doit se charger lui-même de conserver sa confirmation d'achat. Si le Client ne reçoit pas de confirmation d'achat ou s'il connaît des problèmes en lien avec l'achat de Tickets, il peut prendre contact avec Kinepolis à l'adresse e-mail suivante : [tickets@kinepolis.be](mailto:tickets@kinepolis.be).

Lorsqu'il achète un Cadeau, le Client reçoit une confirmation d'achat., De plus, le Client ou le destinataire du Cadeau reçoit, à l'adresse e-mail communiquée par le Client, un e-mail contenant un ou plusieurs codes uniques qui peuvent être utilisés séparément pour obtenir ultérieurement un Ticket ou un autre Produit lié à ce code.

Chaque justificatif d'entrée, chaque code de réservation et chacun des codes liés à un Cadeau est unique, ne peut être ni modifié ni copié et n'est utilisable qu'une seule fois, sauf indication contraire expresse. Les Cadeaux sont livrés soit par voie électronique, soit par la poste, en fonction du Cadeau.

Le Client est responsable de la validité de l'adresse e-mail et de l'adresse postale communiquées. Kinepolis n'endosse aucune responsabilité concernant le fonctionnement et la sécurisation du programme de messagerie électronique du Client ou du destinataire du Produit qui est utilisé pour recevoir les Produits. Le risque de perte de Produits envoyés par voie électronique est transféré au Client ou au destinataire du Produit au moment de la remise de l'e-mail au fournisseur de service du Client ou du destinataire du Produit.



# Conditions générales de vente

## 9. Droit de rétractation

Lors de l'achat de Tickets, et donc de la réservation de places pour une séance de cinéma spécifique ou pour un événement spécial, le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation. Les Tickets ne sont ni échangeables, ni remboursables. Un Ticket est uniquement valable pour la place, la séance, la date et l'heure qui y sont mentionnés. Dans tous les autres cas, le Ticket est invalide.

Lors de l'achat de Cadeaux, et si le Client est un consommateur, il dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer pendant un délai de 14 jours calendrier après la réception de l'e-mail contenant les Cadeaux achetés, en cas de livraison par e-mail ; en cas de Cadeaux livrés physiquement, le Client ou tout tiers désigné par le Client et n'étant pas le transporteur prend physiquement possession du bien.

Pour exercer ce droit de rétractation, il suffit que le Client envoie un message contenant l'exercice de son droit de rétractation avant l'échéance du délai de rétractation.

Si le Client exerce son droit de rétractation, il doit nous (c.-à-d. Kinopolis Group Belgium NV/SA, Moutstraat 132-146, 9000 Gand, webshop@kinopolis.be) en informer par une déclaration univoque (transmise par la poste, par fax ou par e-mail). Pour cela, il peut utiliser le formulaire type de rétractation mis à sa disposition via le FAQ du site web et des applications mobiles, mais il n'y est pas tenu. Dans tous les cas, la rétractation doit mentionner clairement (1) son souhait de renoncer à l'achat, (2) la description des Produits auxquels le Client souhaite renoncer, (3) une copie de la confirmation d'achat, (4) l'adresse e-mail utilisée pour l'achat ou le numéro de commande et (5) le numéro de compte (BIC + IBAN) sur lequel doit être effectué le remboursement.

Lorsqu'un Cadeau a été livré physiquement, le Client doit nous le renvoyer ou nous le remettre (y compris tous ses éléments) sans délai, et en tout cas au plus tard 14 jours après que le Client nous a notifié sa décision de renoncer à la convention, à ses propres frais. Les coûts directs de renvoi des marchandises sont à charge du Client. Le Client doit nous renvoyer les Cadeaux dans l'état dans lequel il les avait reçus et il supporte seul la responsabilité de toute dépréciation des marchandises découlant de leur emploi plus intensif que ce qui est nécessaire pour établir la nature et les caractéristiques des marchandises. À cet égard, Kinopolis se réserve le droit de ne pas rembourser un Cadeau en partie lorsque l'emballage a été ouvert ou endommagé davantage que pour le simple contrôle du Cadeau.

Si le Client renonce à la convention, il récupère tous les paiements qu'il a effectués à ce stade, y compris, le cas échéant, les frais de livraison (à l'exception d'éventuels coûts supplémentaires découlant de son choix d'un autre mode de livraison que la livraison standard la moins chère que nous proposons). Nous pouvons éventuellement attendre d'avoir récupéré toutes les marchandises ou que le Client nous ait prouvé qu'il a renvoyé les marchandises, selon l'événement qui se produit en premier, avant de procéder au remboursement.



# Conditions générales de vente

Le Client peut uniquement exercer son droit de rétractation pour autant qu'il n'ait pas encore fait usage, même partiellement, du Cadeau. Le Client reconnaît que toute utilisation entraîne l'extinction du droit de rétractation. Nous rembourserons le Client par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour sa transaction initiale, à moins que le Client n'ait expressément accepté une autre solution : dans tous les cas, nous ne porterons aucun frais au compte du Client dans le cadre de ce remboursement.

## 10. Responsabilité

Kinopolis garantit que les Produits ont les caractéristiques qui étaient mentionnées sur le Site Web et les applications mobiles. Lors de l'achat de Tickets ou de l'utilisation d'un Cadeau, la disponibilité (de places) pour la séance choisie par le Client est indiquée en temps réel sur le Site Web et les applications mobiles. Kinopolis ne garantit pas que la programmation des films restera inchangée pendant une période déterminée.

Ce n'est qu'en cas de problèmes techniques sur le Site Web et les applications mobiles ayant comme conséquence que le Client ne reçoit pas les Produits achetés à l'adresse e-mail indiquée que Kinopolis procédera au remboursement des Produits achetés dans un délai maximal de 30 jours.

La responsabilité de Kinopolis est dans tous les cas limitée aux dommages directs et à la valeur des Produits achetés et payés, pour autant que et dans la mesure où cela est autorisé par la loi. Kinopolis rejette toute responsabilité concernant les dommages indirects tels que réputation entachée, perte de clients, commerciale et/ou financière, manque à gagner ou perte de revenus, perte de données.

Le Client est, pour sa part, responsable des erreurs éventuelles commises dans le processus d'achat, comme l'indication d'une adresse e-mail incorrecte ou d'une quantité de Produits ou de caractéristiques des Produits erronées (p. ex. choix du film, lieu de la séance, heure de la séance ou places réservées). Le Client est également responsable de l'utilisation qui est faite des Produits, comme perte de Produits, non-utilisation des Tickets ou Cadeaux dans les délais de validité, autorisation faite à d'autres personnes d'utiliser les Produits sans l'accord du Client, ou de toute utilisation illicite des Produits.

## 11. Données personnelles

Pour le traitement et l'exécution de l'achat, Kinopolis a besoin d'une série de données à caractère personnel. Les données qui sont recueillies lors d'un achat sont traitées et utilisées conformément à la réglementation d'application en matière de respect de la vie privée, et aux fins ainsi que pour les fondements juridiques énoncés dans la Politique de confidentialité (la Politique de confidentialité générale s'appliquant aux Tickets ou la Politique de confidentialité particulière s'appliquant aux Cadeaux, selon le cas). À cet égard, Kinopolis endosse le rôle de responsable du traitement. Pour obtenir davantage d'informations sur ses droits, les données qui sont recueillies, le délai de conservation, le profilage et la transmission de données, le Client peut consulter la Politique de confidentialité, qui fait



# Conditions générales de vente

partie intégrante de la convention avec le Client. En outre, le Client est censé connaître et accepter la Politique de confidentialité d'application.

Le Client dispose d'un droit de consultation, de copie, de correction, de suppression, de portabilité des données, d'opposition (à certains traitements tels que le marketing direct), ainsi que du droit d'obtenir une limitation du traitement dans certains cas. Pour en savoir plus sur les modes d'exercice de ces droits pour le Client, nous renvoyons à la Politique de confidentialité d'application et au FAQ sur le Site Web et les applications mobiles.

## 12. Modification des présentes Conditions générales de vente

Dans toute la mesure autorisée par et conformément à la législation d'application, Kinopolis se réserve le droit de modifier à tout moment et sans avertissement préalable ces Conditions générales de vente, notamment en vue de les adapter à des modifications des prestations de service offertes ou des exigences légales et réglementaires.

Le Client trouvera sur le Site Web et les applications mobiles les Conditions générales de vente en vigueur lors de chaque achat.

## 13. Force majeure

Kinopolis ne peut être tenue pour responsable des conséquences d'une force majeure, qui peut être définie comme tout événement ou toute circonstance qui échappe raisonnablement à son contrôle.

## 14. Dispositions non exécutoires

Si l'une des dispositions de la convention s'avérait invalide ou nulle, cela n'influencerait pas la validité des autres dispositions de la convention. Toutefois, cette disposition invalide ou nulle devrait être remplacée, du mieux possible, par une disposition valide aussi proche que possible de la signification initialement visée par les parties.

## 15. Législation applicable et tribunaux compétents - réclamations

La relation avec le Client est régie par le droit du pays dans lequel l'achat sera exécuté. Dans la mesure où ceci est autorisé par la législation applicable, seuls sont compétents pour statuer sur les litiges en Belgique les tribunaux de Gand, les tribunaux de Lille en France, les tribunaux de Luxembourg au Luxembourg, les tribunaux d'Utrecht aux Pays-Bas, les tribunaux de Madrid en Espagne et les tribunaux du canton de Schaffhausen en Suisse.



# Conditions générales de vente

En cas de question, problème ou réclamation concernant l'achat de Produits, Kinepolis conseille à ses Clients de d'abord consulter le Site Web et les applications mobiles, où ils trouveront la réponse à la plupart des questions posées. Tout Client peut également prendre contact avec Kinepolis par cette voie, via le formulaire de contact lié au FAQ. Il peut également directement s'adresser au cinéma Kinepolis où il souhaite assister à une séance ou a assisté à une séance. Si le Client n'est pas d'accord avec la décision qu'a prise Kinepolis concernant sa réclamation, il peut se rendre sur la plate-forme en ligne de « règlement alternatif des litiges » (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) afin de régler le contentieux de manière extrajudiciaire.