



# Algemene Verkoopsvoorwaarden

Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aankopen van Kinopolis Producten via de Website en mobiele applicaties voor niet-beroepsmatige doeleinden. Aankopen voor beroepsmatige doeleinden worden beheerst door de verkoopsvoorwaarden voor professionelen.

## 1. Producten

Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing zowel op aankopen van bioscooptickets via het online ticketing platform van Kinopolis (hierna "Tickets"), als van alle andere online verkochte Kinopolis producten (hierna "Gifts") zoals, maar niet beperkt tot, bioscoopvouchers, food & drink vouchers, filmdoosjes, voordeelkaarten, etc. Alle Tickets en Gifts worden hierna gezamenlijk aangeduid als "Producten".

## 2. Website en mobiele applicaties

"Website en mobiele applicaties" slaat op de website en mobiele applicaties kinopolis.com en de websites en mobiele applicaties die deel uitmaken van deze website en mobiele applicaties, waaronder ook de website en mobiele applicaties van het online ticketing platform van Kinopolis. De voorwaarden van gebruik van de Website en mobiele applicaties vindt u op de Website en mobiele applicaties onder de sectie "gebruiksvoorwaarden".

## 3. Kinopolis

Kinopolis Group NV is een naamloze vennootschap naar Belgisch recht met maatschappelijke zetel te 1020 BRUSSEL, Eeuwfeestlaan 20 ingeschreven in het rechtspersonenregister te Brussel met ondernemingsnummer BTW BE 0415.928.179, marketing@kinopolis.be. Kinopolis treedt bij de verkoop van Tickets op als dienstverlener voor haar dochteronderneming in wiens bioscoopcomplex de Klant een Ticket aankoopt.

## 4. Klant

"Klant" is elke persoon of onderneming die voor niet-beroepsmatige doeleinden Producten aankoopt via de Website en mobiele applicaties.

Door het verkoopproces te doorlopen en de bestelling te plaatsen bevestigt de Klant dat hij over de nodige bekwaamheid beschikt om deze overeenkomst aan te gaan, of minstens over de toelating beschikt van zijn of haar voogd.

## 5. Productinformatie

Kinopolis stelt op haar Website en mobiele applicaties alle nodige informatie ter beschikking betreffende de Producten, zoals de op het moment van aankoop geldende prijzen en programmatie informatie, de geldigheidsduur en andere gebruiksvoorwaarden die verbonden zijn aan de Producten. De Klant erkent kennis genomen te hebben van deze voorwaarden op het moment van de aankoop van de Producten en deze zonder voorbehoud te aanvaarden. De prijzen die worden vermeld omvatten alle kosten verbonden aan de aankoop, levering en het gebruik van de Producten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op de Website en mobiele applicaties. Informatie betreffende het gebruik van Producten kan ook worden meegedeeld in het aankoop- en toegangsbewijs dat de Klant ontvangt. Elk gebruik van de Producten is bovendien onderworpen aan het huishoudelijk reglement van de bioscoop waar de Klant een voorstelling wenst bij te wonen. In geval van schenking van Producten, is de Klant verantwoordelijk om de aan de aangekochte Producten verbonden voorwaarden eveneens op te leggen aan de ontvangers van de Producten.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn de meegedeelde leveringstermijnen slechts indicatief en binden deze Kinopolis niet. Een vertraging in de levering van Gifts kan geen aanleiding geven tot boete, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.



# Algemene Verkoopsvoorwaarden

## **6. Verkoopproces**

De Klant kan de Producten aankopen op de Website en mobiele applicaties en dient de daar beschreven stappen te doorlopen, zoals het aanduiden van de gewenste Producten en de gewenste hoeveelheid, het doorlopen van de betaalprocedure en het invullen van de persoonlijke gegevens nodig voor onder meer ontvangst van het aankoop- en toegangsbewijs en de elektronische aflevering van de Producten. Elke stap in het verkoopproces wordt op de Website en mobiele applicaties uitgelegd. De Klant beschikt over de mogelijkheid zijn bestelling na te kijken en te corrigeren alvorens tot betaling over te gaan.

De Klant zal tijdens de aankoop de mogelijkheid hebben kennis te nemen van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden en van het Privacy Beleid. De aankoop van Producten houdt tevens aanvaarding in van deze voorwaarden en van het Privacy Beleid (afhankelijk van het geval, het algemene Privacy Beleid van toepassing op Tickets of het specifieke Privacy Beleid van toepassing op Gifts).

## **7. Betaling**

De Producten kunnen betaald worden door middel van de online betaalmethoden die op de Website en mobiele applicaties ter beschikking worden gesteld. De reservatie van een plaats bij een Ticket wordt slechts bevestigd en wordt slechts definitief na de effectieve betaling van de prijs.

De Klant dient zelf in te staan voor de kosten die zijn financiële instelling aanrekent voor het overmaken van het bedrag van de aankoop aan Kinopolis.

Indien de Klant in aanmerking komt voor een verminderd tarief, zoals gecommuniceerd op de Website en mobiele applicaties, is Kinopolis gerechtigd bewijsstukken op te vragen om het recht van de Klant op verminderd tarief te verifiëren.

Alle aankopen zijn onmiddellijk betaalbaar. Kinopolis behoudt zich het recht voor bestellingen te weigeren of te annuleren bij aanwijzingen van fraude of onregelmatigheden. De aangekochte Producten mogen niet verhandeld of doorverkocht worden tegen een hogere prijs, noch mogen zij worden gebruikt voor commerciële en/of andere doeleinden dan waarvoor zij zijn uitgegeven. Kinopolis behoudt zich het recht voor om de Producten te annuleren van zodra is vastgesteld dat de Producten onrechtmatig of op frauduleuze wijze via derden zijn aangekocht, zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan wie dan ook.

## **8. Levering**

Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven op de Website en mobiele applicaties, gebeurt de levering van de Tickets steeds op elektronische wijze, namelijk door het toezenden van een aankoopbevestiging naar het emailadres dat door de Klant werd opgegeven. De aankoopbevestiging bevat een toegangsbewijs of een link naar dit toegangsbewijs met toegangscode die de Klant recht geeft op ontvangst in de bioscoop van de aangekochte filmtickets. Enkel het bezit van een geldig toegangsbewijs of reservatiecode geeft recht op toegang tot de filmzaal.

De Klant dient zelf in te staan voor de bewaring van de aankoopbevestiging. Indien de Klant geen aankoopbevestiging ontvangt of bij problemen met de aankoop van Tickets, kan hij Kinopolis contacteren op het volgende e-mailadres: [tickets@kinopolis.be](mailto:tickets@kinopolis.be)

Bij de aankoop van Gifts ontvangt de Klant een aankoopbevestiging. Bovendien ontvangt de Klant of de ontvanger van de Gift -op het emailadres zoals aangeduid door de Klant- een email met één of meerdere unieke codes, waarbij men elk van de codes kan gebruiken om op een later tijdstip een Ticket te verkrijgen of een ander Product dat aan die code is verbonden.



# Algemene Verkoopsvoorwaarden

Elk toegangsbewijs, elke reservatiecode en elk van de codes verbonden aan een Gift is uniek, mag noch gewijzigd of gekopieerd worden en is, tenzij uitdrukkelijk anders meegedeeld, slechts eenmaal bruikbaar. De levering van Gifts gebeurt ofwel langs elektronische weg ofwel via de post, afhankelijk van de Gift.

De Klant is verantwoordelijk voor het geldig karakter van het opgegeven e-mailadres en postadres. Kinopolis is niet verantwoordelijk voor de werking en beveiliging van het emailprogramma van de Klant of de ontvanger van het Product dat wordt gebruikt voor de ontvangst van de Producten. Het risico op verlies van Producten die langs elektronische weg worden verzonden gaat over op de Klant of de ontvanger van het Product op het moment van de aflevering van de e-mail bij de provider van de Klant of van de ontvanger van het Product.

## **9. Herroepingsrecht**

Bij de aankoop van Tickets en dus de reservatie van plaatsen voor een specifieke filmvoorstelling of voor een speciaal evenement beschikt de Klant niet over een herroepingsrecht. Tickets zijn evenmin inruilbaar of terugbetaalbaar. Het Ticket is uitsluitend geldig voor de plaats, de voorstelling, de datum en het tijdstip dat het Ticket vermeldt. In de andere gevallen is het Ticket ongeldig.

Bij de aankoop van Gifts, en indien de Klant een consument is, beschikt deze laatste over een herroepingsrecht dat verstrijkt 14 dagen na de dag waarop, bij Gifts met levering per e-mail, de e-mail met Gifts door de Klant werd ontvangen; bij Gifts met fysieke levering, de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt. Om dit herroepingsrecht uit te oefenen volstaat het dat de Klant de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht verzendt voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Indien de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, moet de Klant ons (nl. Kinopolis Group Belgium NV/SA, Moutstraat 132-146, 9000 Gent, webshop@kinopolis.be) hiervan met een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of email) op de hoogte stellen. Je kan hiervoor gebruikmaken van het model herroepingsformulier dat je terugvindt via de FAQ op de Website en mobiele applicaties maar de Klant is daartoe niet verplicht. In elk geval dient de herroeping een duidelijke vermelding te bevatten van (1) zijn wens om de aankoop te herroepen, (2) omschrijving van de Producten die de Klant wenst te herroepen, (3) kopie van de aankoopbevestiging, (4) e-mailadres gebruikt voor de aankoop of bestelnummer en (5) vermelding van het rekeningnummer (BIC + IBAN) waarop terugbetaling kan geschieden.

Waar fysieke levering van Gifts heeft plaatsgevonden, dient de Klant de Gift (inclusief alle onderdelen) onverwijld, maar in elk geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop de Klant het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft meegedeeld, op eigen kosten aan ons terugzenden of overhandigen. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de Klant! De Klant moet de Gifts terugzenden in dezelfde staat waarin hij deze heeft ontvangen en is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen dat verder gaat dan nodig om de aard en kenmerken van de goederen vast te stellen. Kinopolis behoudt zich hierbij het recht voor om Gifts voor een gedeelte niet terug te betalen wanneer de verpakking geopend of beschadigd werd op een manier die verder gaat dan het controleren van de Gift.

Als de Klant de overeenkomst herroept, ontvangt de Klant alle betalingen die hij tot op dat moment heeft gedaan, inclusief, waar toepasselijk, leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering). Waar relevant mogen wij wachten met terugbetaling tot wij alle goederen hebben teruggekregen, of de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.



# Algemene Verkoopsvoorwaarden

De Klant kan het herroepingsrecht slechts uitoefenen voor zover nog geen gebruik werd gemaakt van de Gifts, zelfs niet gedeeltelijk. De Klant aanvaardt dat elk gebruik het herroepingsrecht teniet doet. Wij betalen de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen we de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening brengen.

## **10. Aansprakelijkheid**

Kinopolis garandeert dat de Producten de eigenschappen hebben die werden vermeld op de Website en mobiele applicaties. Bij de aankoop van Tickets of bij het gebruik van een Gift wordt de beschikbaarheid (van plaatsen) voor de door de Klant gekozen filmvoorstelling in real time weergegeven op de Website en mobiele applicaties. Kinopolis garandeert niet dat de filmprogrammatie gedurende een bepaalde termijn ongewijzigd blijft.

Slechts in geval van technische storingen op de Website en mobiele applicaties die ertoe leiden dat de Klant de aangekochte Producten niet ontvangt op het aangegeven e-mailadres zal Kinopolis overgaan tot terugbetaling van de aangekochte Producten binnen een termijn van maximaal 30 dertig dagen.

Voor zover en in de mate dat dit wordt toegelaten door wetgeving, is de aansprakelijkheid van Kinopolis in elk geval beperkt tot directe schade en tot de waarde van de aangekochte en betaalde Producten. Kinopolis wijst iedere aansprakelijkheid af voor onrechtstreekse schade, zoals verlies van reputatie, klanten, commercieel en/of financieel verlies, verlies van winst of inkomsten, verlies van gegevens.

De Klant is zelf aansprakelijk voor vergissingen in het aankoopproces, zoals het opgeven van een verkeerd e-mailadres, het aanduiden van een verkeerde hoeveelheid Producten of eigenschappen van de Producten (zoals filmkeuze, plaats van voorstelling, uur voorstelling of gereserveerde zetels). De Klant is eveneens aansprakelijk voor het gebruik dat wordt gemaakt van de Producten, zoals verlies van Producten, het niet tijdig gebruiken van Tickets of Gifts, het toelaten dat andere personen zonder toestemming van de Klant gebruik maken van de Producten, of voor elk onwettig gebruik van de Producten.

## **11. Persoonsgegevens**

Voor het verwerken en uitvoeren van de aankoop heeft Kinopolis een aantal persoonsgegevens nodig. De gegevens die bij een aankoop worden verzameld, worden verwerkt en gebruikt in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving en voor doeleinden en rechtsgronden zoals vermeld in het Privacy Beleid (afhankelijk van het geval, het algemene Privacy Beleid van toepassing op Tickets of het specifieke Privacy Beleid van toepassing op Gifts). Kinopolis treedt hierbij op als verantwoordelijke voor de verwerking. Meer informatie omtrent de rechten van de Klant, welke gegevens verzameld worden, bewaartermijn, profilering en doorgifte van gegevens vindt de Klant in het Privacy Beleid. Dit Privacy Beleid maakt integraal deel uit van de overeenkomst met de Klant en de Klant wordt geacht het toepasselijke Privacy Beleid te kennen en te accepteren.

De Klant beschikt over een recht van inzage, kopie, verbetering, schrapping, gegevensoverdraagbaarheid, bezwaar (tegen bepaalde verwerkingen, zoals direct marketing) en het recht om in bepaalde gevallen een beperking van de verwerking te verkrijgen. Voor meer informatie hoe de Klant dit recht kan uitoefenen, verwijzen wij naar het toepasselijke Privacy Beleid en naar de FAQ op de Website en mobiele applicaties.

## **12. Wijziging van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden**

Voor zover toegelaten door en overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, behoudt Kinopolis het recht deze Algemene Verkoopsvoorwaarden op elk moment, zonder verwittiging, te wijzigen, onder meer om deze aan te passen aan een gewijzigde dienstverlening of aan de wijzigingen in de wettelijke en reglementaire vereisten. De Klant kan de van toepassing zijnde Algemene Verkoopsvoorwaarden bij elke aankoop terugvinden op de Website en mobiele applicaties.



# Algemene Verkoopsvoorwaarden

## 13. Overmacht

Kinopolis kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van overmacht, welke kan worden gedefinieerd als iedere gebeurtenis of omstandigheid waar zij redelijkerwijze geen controle over heeft.

## 14. Onafdwingbare bepalingen

Zo één van de bepalingen van de overeenkomst ongeldig of nietig zou zijn, zal dit geen invloed hebben op de geldigheid van de andere bepalingen van de overeenkomst maar zal naar best vermogen deze ongeldige of nietige bepaling vervangen worden door een geldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de initiële bedoeling van partijen.

## 15. Toepasselijke wetgeving en rechtsbevoegdheid - klachten

De relatie met de Klant wordt beheerst door het recht van het land waar de aankoop zal worden uitgevoerd. Voor zover en in de mate dat dit wordt toegelaten door de wetgeving, zijn in België exclusief de rechtbanken te Gent bevoegd om te oordelen over geschillen, in Frankrijk enkel de rechtbanken te Lille, in Luxemburg enkel de rechtbanken te Luxemburg, in Nederland enkel de rechtbanken te Utrecht, in Spanje enkel de rechtbanken te Madrid en in Zwitserland enkel de rechtbanken bevoegd voor het kanton Schaffhausen.

Bij klachten, vragen of problemen betreffende de aankoop van Producten, raadt Kinopolis haar Klanten aan om eerst de FAQ op de Website en mobiele applicaties te raadplegen, waar de Klant reeds het antwoord terugvindt op de meest gestelde vragen. Via deze weg kan de Klant zich ook richten tot Kinopolis via het contactformulier verbonden aan de FAQ. De Klant kan ook rechtstreeks contact opnemen met de Kinopolis bioscoop waar de klant een filmvoorstelling wenst bij te wonen of heeft bijgewoond. Wanneer de Klant niet akkoord gaat met de beslissing van Kinopolis over de klacht, kan de Klant zich wenden tot het online platform voor "Alternatieve Geschillenbeslechting" (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) om de klacht buitengerechtelijk te regelen.