

## **Regulamin świadczenia usług przez Kino „Bajka”, wchodzące w skład Centrum Aktywności Lokalnej w Kluczborku.**

Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez Kino „Bajka” działające w strukturze Centrum Aktywności Lokalnej w Kluczborku. Jego celem jest zapewnienie sprawnej obsługi widzów oraz umożliwienie bezkonfliktowego i przyjemnego przebywania w Kinie. Do przestrzegania niniejszego Regulaminu zobowiązany jest każdy korzystający z usług Kina oraz przebywający na jego terenie.

### **I. DEFINICJE:**

1. Regulamin - niniejszy Regulamin;
2. CAL Organizator - Centrum Aktywności Lokalnej przy ul. Pułaskiego 3 w Kluczborku;
3. Kino – sala kinowa (widownia) oraz każde inne pomieszczenie będące własnością CAL, wykorzystywane na potrzeby Wydarzeń i Seansów;
4. Wydarzenie – organizowany przez CAL bądź podmiot zewnętrzny seans filmowy, festiwal filmowy, przegląd filmowy, pokaz specjalny, spektakl teatralny, warsztaty, opera, koncert, spotkanie autorskie, konferencja lub inna podobna impreza lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub naukowym;
5. Seans - organizowany przez CAL bądź podmiot zewnętrzny pokaz filmu;
6. Repertuar – wykaz Seansów i Wydarzeń odbywających się w Kinie, zawierający planowaną datę i godzinę ich rozpoczęcia.
7. Bilet – blankiet biletowy lub bilet PDF uprawniający Klienta do jednorazowego uczestnictwa w Seansie lub Wydarzeniu, którego dany Bilet dotyczy;
8. Karnet – dokument upoważniający do uczestnictwa w cyklu Seansów lub Wydarzeń w danej jednostce czasu pod jedną nazwą zbiorczą (np. festiwal, przegląd itd.);
9. Voucher – dokument wystawiony przez CAL w formie papierowej lub elektronicznej, posiadający datę ważności i unikalny kod. Voucher uprawnia posiadacza do udziału w Seansie lub Wydarzeniu po wcześniejszej rezerwacji miejsca;
10. Zaproszenie – dokument wystawiony CAL lub jego partnera w formie papierowej lub elektronicznej upoważniający jego posiadacza do nieodpłatnego uczestnictwa w Seansie lub Wydarzeniu na zasadach określonych w jego treści.
11. Widz – uczestnik Seansu lub Wydarzenia;
12. Klient - osoba korzystającą z usług oferowanych na terenie Kina;

13. Serwis – system umożliwiający zakup biletów do CAL za pośrednictwem sieci Internet, dostępny na stronie <https://cal.kluczborg.pl>.

## II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług przez CAL na terenie Kina oraz zasady sprzedaży Biletów na Wydarzenia i Seanse.
2. Zasady zakupu Biletów za pośrednictwem Serwisu określa odrębny regulamin opublikowany na stronie internetowej CAL.
3. Widz jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz do stosowania się do zaleceń pracowników obsługi Kina.
4. Drzwi wejściowe do Kina otwierane są godzinę przed każdym Seansem/Wydarzeniem, a zamykane 30 minut po ostatnim Seansie/Wydarzeniu.
5. Kasa biletowa otwierana jest na godzinę przed zaplanowanym w danym dniu pierwszym Seansem/Wydarzeniem, a zamykana 30 minut po rozpoczęciu ostatniego Seansu/Wydarzenia.
6. Klienci będą wpuszczani na widownię wyłącznie na podstawie okazanego ważnego Biletu, Karnetu, Vouchera lub Zaproszenia na Seans/Wydarzenie odbywające się o określonej godzinie i w określonym dniu. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą samodzielnie uczestniczyć w Seansie/Wydarzeniu jedynie za zgodą rodziców bądź opiekunów prawnych.
7. Klient jest zobowiązany zachować Bilet przez cały czas trwania Seansu/Wydarzenia oraz okazać go obsłudze Kina w przypadku ewentualnej ponownej kontroli. Pracownik obsługi Kina ma prawo wyprosić Klienta, który nie posiada przy sobie ważnego Biletu.
8. Miejsce na widowni należy zajmować zgodnie z miejscem wskazanym na Bilecie.
9. Podczas Seansu/Wydarzenia zabrania się:
  - a) dokonywania jakiegokolwiek rejestracji wyświetlanych w Kinie filmów oraz przebiegu Wydarzeń, zarówno poprzez rejestrację obrazu, jak i dźwięku, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, w szczególności kamer, aparatów fotograficznych, telefonów komórkowych oraz mikrofonów. Naruszenie tego zakazu (Ustawa o prawach autorskich Dz. U. z 2018 poz. 1191), jako stanowiące czyn zabroniony będzie każdorazowo zgłaszane organom ścigania;
  - b) korzystania z telefonów komórkowych oraz innych urządzeń emitujących światło lub dźwięk;
  - c) spożywania alkoholu i innych używek, palenia papierosów i e-papierosów (osoby będące pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających nie będą wpuszczane na teren Kina);
  - d) wnoszenia przedmiotów niebezpiecznych (np. broni, środków trujących, ostrych narzędzi, materiałów łatwopalnych);
  - e) głośnego zachowywania zakłócającego innym osobom udział w Seansie/Wydarzeniu;

- f) wprowadzania zwierząt, za wyjątkiem psów przewodników dla osób niewidomych i niedowidzących;
  - g) niszczenia mienia Kina;
  - h) umieszczania nóg na fotelach kinowych.
10. W przypadku nieprzestrzegania postanowień Regulaminu pracownik obsługi Kina ma prawo do żądania opuszczenia przez Widza/Klienta terenu Kina bez prawa zwrotu ceny za Bilet, oraz prawo do zawiadomienia Policji.
11. Osoby niszczące mienie znajdujące się terenie Kina ponoszą pełną odpowiedzialność za wyrządzone szkody. Za osoby niepełnoletnie odpowiedzialność materialną ponoszą ich rodzice lub opiekunowie. Wszelkie zniszczenia lub dokonane uszkodzenia będą zgłaszane na Policję.
12. Klienci opuszczający Kino zobowiązani są do zabrania ze sobą rzeczy osobistych.
13. Kino posiada szatnię. W trakcie Wydarzenia kulturalnego jest ona obowiązkowa i pod opieką pracownika Kina. Natomiast w czasie Seansu filmowego za rzeczy w niej pozostawione pracownicy kina nie ponoszą odpowiedzialności.
14. Pracownik obsługi Kina ma prawo odmówić sprzedaży Biletu osobie zachowującej się niegrzecznie, niekulturalnie lub wulgarnie wobec innych Klientów lub pracowników obsługi Kina. Pracownik obsługi Kina odmawia sprzedaży Biletu osobie znajdującej się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

### **III. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE:**

#### **1. Płatności**

##### Sprzedaż w kasie:

- 1) Płatność za bilety na Seanse/Wydarzenia może być zrealizowana gotówką, kartą płatniczą lub przelewem.
- 2) Klient po otrzymaniu Biletu zobowiązany jest do sprawdzenia zwartych na nim danych, co do ich poprawności;
- 3) Klient płacący gotówką, zobowiązany jest do przeliczenia otrzymanej reszty gotówki przed odejściem od kasy. Po odejściu od kasy reklamacje gotówkowe nie będą uwzględnione.
- 4) Wcześniej zarezerwowane bilety można opłacić również przelewem na konto Bank PKO SA nr konta 34 1240 1662 1111 0011 0357 1837

W tytule przelewu konieczne jest wpisanie nazwiska (bądź nazwy instytucji), na które została założona rezerwacja, oraz daty i tytułu Seansu/Wydarzenia.

#### **2. Rezerwacje biletów/voucherów, ich odbiór, zwrot i unieważnienie**

- 1) Kino nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania rezerwacji.
- 2) Rezerwacji miejsc na:
  - a) Seans – można dokonywać telefonicznie pod numerem telefonu 694 596 862, przez Serwis (internetowy system sprzedaży) za pośrednictwem strony <https://cal.kluczbork.pl>, lub w kasie Kina na godzinę przed rozpoczęciem seansu,
  - b) Wydarzenie – można dokonać telefonicznie pod numerem telefonu 694 596 862, przez Serwis (internetowy system sprzedaży) za pośrednictwem strony <https://cal.kluczbork.pl> lub w kasie, w terminie ustalonym przez Kino. CAL zastrzega sobie prawo do zmiany terminu dokonywania rezerwacji przy wybranych Wydarzeniach.
  - c) Rezerwację na dany Seans/Wydarzenie można anulować telefonicznie, mailowo lub w kasie Kina, podając nazwisko lub numer rezerwacji.
  - d) Serwis (internetowy system sprzedaży) umożliwia rezerwację Biletu nie później niż na 2 godziny przed godziną rozpoczęcia Seansu/Wydarzenia i 7 dni przed rozpoczęciem Seansu/Wydarzenia, którego dotyczyć ma rezerwacja Biletu. CAL zastrzega sobie prawo swobodnego decydowania zarówno o możliwości rezerwacji Biletu na konkretny Seans/Wydarzenie, jak również o momencie rozpoczęcia i zakończenia rezerwacji bez konieczności podawania przyczyny.
  - e) Po złożeniu zamówienia w drodze rezerwacji internetowej, zwrotnie, na podany adres e-mail wysyłana jest wiadomość zawierająca link umożliwiający potwierdzenie tej rezerwacji (poprzez kliknięcie w ten link) oraz informacje o czasie, w jakim rezerwacja powinna zostać potwierdzona oraz do kiedy powinny zostać wykupione bilety. W wiadomości znajduje się również ostrzeżenie, iż przekroczenie tych terminów będzie skutkowało anulowaniem rezerwacji. W przypadku płatności przelewem, istotna jest data wpłynięcia środków na konto Administracji Oświaty, a nie data złożenia przelewu przez osobę rezerwującą.
  - f) Brak możliwości rezerwacji biletu za pośrednictwem Serwisu (systemu rezerwacji internetowej) nie oznacza braku biletów w kasie Kina.
  - g) System rezerwacji internetowej umożliwia rezerwację nie więcej niż 10 pojedynczych biletów pełnopłatnych lub ulgowych na jeden spektakl.
  - h) Rezerwacja powyżej 10 biletów dokonywana jest wyłącznie w drodze telefonicznej lub w kasie Kina.
  - i) Przy odbiorze biletów w kasie należy podać imię i nazwisko, na które dokonana była rezerwacja oraz w przypadku przelewu - przedłożyć potwierdzenie wpłaty.
  - j) Bilet zarezerwowany na Seans należy odebrać najpóźniej 15 minut przed jego rozpoczęciem. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie odbioru Biletu rezerwacja dokonana w

systemie jest automatycznie anulowana. Bilet zarezerwowany na Wydarzenie kulturalne należy odebrać w terminie ustalonym przez Kino.

k) Niewykorzystane bilety nie podlegają zwrotowi ani przebukowaniu.

### 3. Bilety

- 1) Zakup Biletu jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu.
- 2) Bilet ważny jest jedynie na wyznaczony Seans, w określonym dniu i na wyznaczoną godzinę.
- 3) Bilet ulgowy przysługuje:
  - a) dzieciom i młodzieży szkolnej do ukończenia szkoły średniej za okazaniem ważnej legitymacji oraz studentom do 26 roku życia za okazaniem ważnej legitymacji studenckiej;
  - b) emerytom i rencistom za okazaniem karty „Gmina Kluczbork dla Seniora” oraz dokumentu tożsamości;
  - c) rodzinom za okazaniem karty „Kluczbork dla rodziny +” oraz dokumentu tożsamości,
  - d) ulgi nie kumulują się.
- 4) Bilety nieodpłatne przysługują dzieciom do lat 3, jeśli podczas seansu przebywać będą na fotelu razem z opiekunem.
- 5) Bilety ulgowe bez udokumentowania prawa do ulgi - nie uprawniają do wejścia na widownię.
- 6) Dokumenty uprawniające do nabycia biletu ulgowego sprawdzane są wraz z Biletem przy wejściu na salę kinową lub przy kasie w momencie zakupu Biletu.
- 7) Ceny biletów na Seanse określa Zarządzenie Burmistrza Miasta Kluczborka w sprawie ustalenia ceny biletów za emisje filmowe w Centrum Aktywności Lokalnej pn.: „Kino Bajka w Kluczborku”.
- 8) Ceny biletów na wybrane Seanse mogą ulec zmianie na żądanie dystrybutora filmu lub w wyniku akcji promocyjnych filmu.
- 9) Bilety grupowe są sprzedawane dla grup 20-osobowych i większych.
- 10) Prawo do biletu nieodpłatnego przysługuje:
  - a) Osobom posiadającym Zaproszenie;
  - b) Dzieciom w wieku do 3 lat nie zajmującym samodzielnego miejsca;
  - c) Opiekunom grup zorganizowanych;
- 11) Zwrotu lub zamiany Biletu zakupionego w kasie Kina można dokonać:
  - a) najpóźniej na 30 minut przed rozpoczęciem seansu na jaki został zakupiony,
  - b) w przypadku odwołania seansu filmowego,
- 12) zwrot biletu zakupionego w kasie Kina w sytuacjach określonych niniejszym Regulaminem możliwy jest tylko za okazaniem paragonu fiskalnego i ważnego biletu wstępu. Zwrot Biletu zakupionego drogą elektroniczną możliwy w sytuacjach określonych w Regulaminie zakupu,

rezerwacji, zwrotu i reklamacji biletów za pośrednictwem sieci Internetowej w Centrum Aktywności Lokalnej.

- 13) Kasjer ma prawo odmówić przyjęcia zwrotu wykupionych biletów wstępu oraz dokonania wypłaty kwoty należnej za niewykorzystane bilety gdy:
  - a) Widz chce zwrócić Bilet po rozpoczęciu Seansu/Wydarzenia z powodów nieleżących po stronie Kina,
  - b) Widz chce zwrócić Bilet po częściowym udziale w Seansie/Wydarzeniu z przyczyn nieleżących po stronie Kina.
- 14) Kasjer może odmówić sprzedaży Biletu wstępu w następujących przypadkach:
  - a) wykonanie usługi nie jest możliwe, pomimo wcześniejszych deklaracji repertuarowych, poprzez brak wszystkich koniecznych elementów do ich wykonania spowodowanych przez Kontrahentów Kina,
  - b) osobie w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających,
  - c) osobie posiadającej przy sobie przedmioty niebezpieczne lub swoim zachowaniem zagrażającej bezpieczeństwu innych osób,
  - d) osobie niespełniającej wymogu granicy wieku, od której dopuszcza się uczestniczenie w seansie lub wydarzeniu kulturalnym, chyba, że jest w towarzystwie opiekuna prawnego,
  - e) w przypadku działania sił i zdarzeń losowych niezależnych od CAL.
- 15) W przypadku grup zorganizowanych opiekunowie grup odpowiadają za zachowanie uczestników grupy w Kinie oraz za powstałe szkody spowodowane zniszczeniem lub uszkodzeniem mienia znajdującego się na terenie Kina, w szczególności elementów wyposażenia sali kinowej, toalet i holu na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

#### **4. Vouchery/Zaproszenia**

- 1) W kasie Kina można nabyć Vouchery/Zaproszenia, które są dokumentem uprawniającym Posiadacza Vouchera/Zaproszenia do jego wymiany na Bilet. Posiadacz Vouchera/Zaproszenia może dokonać zakupu Biletu na dowolny Seans filmowy lub Wydarzenie kulturalne o równowartości jego nominału. Każdy Voucher/Zaproszenie posiada unikalny numer, wartość nominalną brutto oraz datę ważności.
- 2) Voucher/Zaproszenie jest ważne od momentu sprzedaży do terminu wyznaczonego w polu „data ważności”. Zrealizowanie Vouchera/Zaproszenia po terminie ważności jest niemożliwe. Vouchery/Zaproszenia nie mogą się sumować, nie mogą być zamienione ani w całości ani w części na gotówkę. Jeśli wartość Vouchera/Zaproszenia jest wyższa od nominału określonego na Bilecie, posiadacz nie może żądać wypłaty różnicy.
- 3) O chęci wymiany Vouchera/Zaproszenia na Bilet należy poinformować pracownika kasy Kina przed dokonaniem transakcji.

## 5. Repertuar kina

- 1) Repertuar Kina Bajka dostępny jest na tablicy informacyjnej w CAL (Kinie Bajka), na stronie <https://cal.kluczbork.pl> oraz profilu Facebook Kino Bajka Kluczbork;
- 2) CAL nie ponosi odpowiedzialności za repertuar umieszczany przez podmioty zewnętrzne w prasie, środkach masowej informacji oraz we wszelkich innych miejscach, na którego treść i poprawność CAL nie ma wpływu;

## IV. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

1. Teren Obiektu Audiowizualnego Wielofunkcyjnego (Kina Bajka) jest monitorowany.
2. Monitoring jest prowadzony w celu ochrony mienia oraz zapewnienia bezpieczeństwa klientów, pracowników i współpracowników, a także w celu ewentualnego ustalenia oraz dochodzenia roszczeń lub obrony przez roszczeniami.
3. Nagrania przechowywane są przez okres 7 dni.
4. Nagrania są udostępniane wyłącznie podmiotom uprawnionym do uzyskania dostępu do tych danych na podstawie przepisów prawa, w tym organom ścigania lub podmiotom, którym udział w realizacji w/w celów przetwarzania jest niezbędny, a którym powierzono przetwarzanie danych na podstawie i w zakresie określonym stosowną umową .
5. Osoba zainteresowana zabezpieczeniem danych z monitoringu może zwrócić się do Dyrektora Centrum Aktywności Lokalnej z prośbą o ich zabezpieczenie przed usunięciem po upływie standardowego okresu ich przechowywania. Wniosek należy złożyć pisemnie, w biurze Kina lub na adres [kino@kluczbork.pl](mailto:kino@kluczbork.pl), wraz z uzasadnieniem w terminie do 7 dni licząc od dnia, w którym zdarzenie mogło zostać zarejestrowane przez monitoring. Wnioski złożone po tym okresie mogą nie gwarantować zabezpieczenia danych ze względu na ich możliwe usunięcie z rejestratora. Prawidłowo złożony wniosek musi zawierać datę i miejsce oraz przybliżony czas zdarzenia.
6. Na terenie Kina obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i używania otwartego ognia.
7. Klient może ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody spowodowane zadymieniem na terenie Kina (np. poprzez palenie tytoniu) i aktywację czujki pożarowej lub nieuzasadnionym użyciem urządzeń stanowiących system ostrzegania pożarowego, zainstalowanych Kinie, w tym szczególnie Ręcznych Ostrzegaczy Pożarowych (tzw. ROP-ów).
8. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia Widzów, Organizator zastrzega sobie prawo do natychmiastowego odstąpienia od realizacji świadczonych usług.

9. Podczas pobytu w Kinie należy stosować się do uwag i komunikatów przekazywanych przez pracowników obsługi Kina.
10. 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 Dyrektora CAL.
11. Zabrania się wstępu do pomieszczeń oznakowanych znakiem: „Nieupoważnionym Osobom Wstęp Wzbroniony”.

## **V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem danych osobowych Kupujących/Rezerwujących jest Centrum Aktywności Lokalnej z siedzibą w Kluczborku, przy ul. Pułaskiego 3, 46-200 Kluczbork, tel. 48 694 586 862. Dane osobowe będą przetwarzane w celach i w zakresie związanym z korzystaniem przez Klienta z Serwisu, w tym rezerwacji Biletu lub przygotowania i realizacji umowy sprzedaży Biletu.
2. Podanie danych osobowych Klienta ma charakter dobrowolny, lecz jest niezbędny do zakupu lub rezerwacji Biletu.
3. Klientom udostępniającym dane osobowe przysługuje prawo dostępu do takich danych, ich poprawiania oraz żądania usunięcia.

## **VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Toalety są przeznaczone tylko i wyłącznie do użytku Widzów/Klientów.
2. CAL zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w bieżącym repertuarze Kina Bajka, bez podawania przyczyny.
3. Kino nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione lub zagubione. Rzeczy te będą pozostawione w kasie kina przez okres do 30 dni, a po upływie tego terminu kino będzie je likwidować.
4. Wszelkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Kino „Bajka” należy zgłaszać do Dyrektora Centrum Aktywności Lokalnej, ul. Pułaskiego 3, 46-200 Kluczbork. Reklamacja musi zawierać imię, nazwisko i adres składającego reklamację, może również zawierać adres e-mail i numer telefonu. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich złożenia.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji składający reklamację zostanie powiadomiony pisemnie na adres pocztowy lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany w liście poleconym zawierającym reklamację.

6. CAL zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Do umowy zawartej między CAL a Klientem mają zastosowanie postanowienia Regulaminu w wersji obowiązującej w dniu zawarcia tej umowy.