



# Conditions générales de vente

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à tous les achats de Produits Kinopolis quelconques effectués à titre personnel via le Site Web. Les achats ayant pour but un usage professionnel sont régis par les conditions de ventes pour les professionnels.

## 1. Produits

Les présentes Conditions générales de ventes s'appliquent à la fois aux achats de tickets de cinéma via la plate-forme de billetterie en ligne de Kinopolis (ci-après "Tickets") et aux achats d'autres produits Kinopolis vendus en ligne (ci-après "Cadeaux") tels que chèques-cinéma, chèques "food & beverage", 100 Days Cards, family cards. Tous les produits sont dénommés collectivement ci-après "les Produits". Si l'une des conditions ne s'applique qu'à un groupe déterminé de produits, ceci est mentionné explicitement.

## 2. Site Web

Le Site Web désigne le site web kinopolis.com et les sites web qui en font partie, parmi lesquels le site web de la plate-forme de billetterie en ligne de Kinopolis. Les conditions d'utilisation du Site Web figurent sur le site web 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 dans le Registre des Personnes Morales sous le numéro de TVA BE 0415.928.179. Kinopolis agit dans le cadre de la vente de Tickets en qualité de prestataire de services pour la filiale qui exploite le complexe de cinémas dans lequel le Client achète un Ticket.

En cas de plaintes, questions ou de problèmes concernant l'achat de Produits, Kinopolis recommande à ses clients de consulter d'abord les FAQ sur le Site Web, où le Client trouvera les réponses aux questions les plus fréquemment posées. Le Client peut s'adresser à Kinopolis au moyen du formulaire de contact mis à disposition sur le Site Web dans les FAQ.

## 4. Client

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

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

## 5. Information produit

Toutes les informations relatives aux Produits sont inscrites sur le Site Web, notamment les prix en vigueur au moment de l'achat, les informations relatives à la programmation lors de l'achat de Tickets, la durée de validité et les autres conditions d'utilisation qui sont liées aux Produits. Les prix mentionnés comprennent tous les frais liés à l'achat, la livraison et à l'utilisation des Produits, sauf indication contraire expresse sur le Site Web. 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 souhaite assister à une séance.

## 6. Processus de vente

Le Client peut acheter les Produits sur le Site Web, où il doit parcourir les différentes étapes du processus d'achat, notamment indiquer les Produits et la quantité souhaitée, parcourir le processus de paiement, et compléter les données personnelles nécessaires pour recevoir la confirmation d'achat et



# Conditions générales de vente

justificatif d'entrée et pour la livraison électronique des Produits. Chaque étape du processus de vente est expliquée sur le Site Web. 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 ventes et de la déclaration relative au respect de la vie privée. L'achat de Produits suppose l'acceptation des présentes Conditions et de la déclaration relative au respect de la vie privée.

## 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. Le Client prend lui-même en charge les frais que l'institution financière facture au Client pour le transfert du montant de l'achat à Kinopolis.

Si le Client achète un produit au tarif réduit tel que communiqué sur le Site Web, Kinopolis se réserve le droit de demander des pièces justificatives afin de vérifier le droit du Client au tarif réduit.

Tout achat est payable immédiatement. Kinopolis se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas d'indices de fraude.

## 8. Livraison

Sauf si explicitement mentionner différemment sur le Site Web, la livraison des Produits se fait toujours par voie électronique, par exemple en envoyant la confirmation d'achat et justificatif d'entrée à l'adresse e-mail communiquée par le Client. Le Client est responsable de la validité de l'adresse e-mail qu'il aura lui-même communiqué. Il doit veiller lui-même au fonctionnement et à la sécurisation du programme de messagerie qu'il utilise pour la réception des Produits. Le risque de perte de Produits envoyés par voie électronique passe au Client au moment de la livraison de l'e-mail chez le provider du Client.

Le Client reçoit toujours un e-mail avec la confirmation de son achat et un récapitulatif des principales données de l'achat. Il appartient au Client de conserver cet e-mail. Si le Client ne reçoit pas d'e-mail avec la confirmation de l'achat des Produits commandés, il peut contacter Kinopolis à l'adresse e-mail mentionnée dans l'article 3 de ces conditions.

La confirmation d'achat de Tickets contient un justificatif d'entrée ou un lien vers ce justificatif. Le justificatif d'entrée imprimé et/ou visualisé sur un « smart phone » donne le droit au Client de recevoir ses Tickets cinéma aux postes de contrôle du complexe cinématographique. Si le Client ne possède pas une imprimante ou un « smart phone », il pourra faire usage du code de réservation repris sur la confirmation d'achat et justificatif d'entrée et imprimer ses Tickets aux caisses automatiques dans le complexe cinématographique.

La confirmation d'achat de Cadeaux contient un ou plusieurs codes uniques, le Client pouvant utiliser chacun des codes pour obtenir ultérieurement un Ticket ou un autre Produit lié à ce code. Dans le cas d'une 100 Days Card, le Client dispose d'un seul code unique avec lequel des Tickets peuvent être obtenus en une fois ou en plusieurs fois. Le Client doit utiliser une première fois la 100 Days Card pour l'obtention d'un Ticket dans les 30 jours qui suivent l'achat de la 100 Days Card. Le Client dispose ensuite de 100 jours pour obtenir les Tickets restants.

Chaque justificatif d'entrée, chaque code de réservation et chacun des codes liés à un Cadeau est unique. Il ne peut être ni modifié ni copié et n'est utilisable qu'une seule fois, sauf indication contraire expresse.

La livraison des Cadeaux se fait toujours par voie postale, par exemple en envoyant les Cadeaux à l'adresse postale saisie par le client. Le Client est responsable de la validité des adresses e-mail et postale qu'il a choisies.



# Conditions générales de vente

## 9. Droit de rétractation

À l'achat de Tickets et donc la réservation de places pour une séance de cinéma spécifique ou pour un événement spécial, le Client ne dispose pas d'un droit d'annulation. Les tickets ne sont pas non plus échangeables.

À l'achat de Cadeaux, le Client dispose d'un délai d'annulation qui se termine 14 jours après le jour auquel,

§ en cas de Cadeaux avec livraison par e-mail, l'e-mail avec les Cadeaux a été reçu par le Client ;

§ en cas de Cadeaux avec livraison physique (par exemple la boîte cadeau Kinopolis), le Client ou un tiers désigné par le Client, autre que le transporteur, les a reçus physiquement.

Afin de respecter le délai d'annulation de 14 jours, il suffit que le Client envoie le message stipulant qu'il souhaite faire valoir son droit d'annulation, avant l'échéance du délai d'annulation.

Si le Client souhaite faire valoir son droit d'annulation, il doit - si possible - nous (c'est-à-dire Kinopolis Group Belgium NV/SA, Moutstraat 132-146, 9000 Gent, <http://www.kinopolis.be>, [marketing@kinopolis.be](mailto:marketing@kinopolis.be)) en informer au moyen d'une déclaration explicite (p.ex. par courrier, fax ou email).

À cet effet, il peut utiliser le modèle de formulaire en pièce jointe (voir formulaire d'annulation) ou remplir le formulaire-contact sous la rubrique FAQ, sans pour autant y être obligé. En tout cas, l'annulation doit contenir une mention explicite (1) de votre volonté d'annuler l'achat, (2) une description des Produits que le Client souhaite annuler, (3) une copie de la confirmation d'achat, (4) l'adresse e-mail utilisée pour l'achat et (5) le numéro de compte bancaire (BIC + IBAN) sur lequel le remboursement peut avoir lieu.

En cas de livraison physique des Cadeaux, par exemple à la livraison de boîtes cadeaux Kinopolis, le Client doit nous renvoyer ou remettre sans délai, mais en tout cas pas plus tard que 14 jours après le jour auquel il a décidé de révoquer le contrat, le Cadeau (y compris tous les éléments) et ce, à ses propres frais. Le client est à temps s'il nous renvoie les produits avant que le délai de 14 jours ne soit écoulé. Les frais directs du renvoi des produits sont à la charge du Client ! Le Client doit renvoyer les Cadeaux dans le même état dans lequel il les a reçus et il est seul responsable de la dépréciation des produits suite à l'utilisation des produits allant au-delà de ce qui est nécessaire pour constater la nature et les caractéristiques des produits. Kinopolis se réserve le droit ne pas rembourser une partie des boîtes cadeaux retournées si l'emballage a été ouvert ou endommagé d'une manière qui va au-delà du simple contrôle du Cadeau.

Si le Client annule le contrat, il recevra tous les paiements qu'il a effectués jusqu'à ce moment, y compris les frais de livraison (hors les éventuels frais supplémentaires découlant de son choix d'un mode de livraison autre que la livraison standard la moins chère proposée par nous). Nous avons le droit de différer le remboursement jusqu'à réception de tous les produits retournés, ou jusqu'à ce que le Client ait démontré qu'il a renvoyé les produits, selon ce qui se produit le premier.

Le Client peut uniquement faire valoir le droit d'annulation si les Cadeaux n'ont pas encore été utilisés, même partiellement. Le Client accepte que toute utilisation annule son droit de révocation.

Nous remboursons le Client avec le même mode de paiement que celui avec lequel il a effectué la transaction originale, sauf accord contraire explicite de sa part ; dans tous les cas, nous ne mettrons pas en compte de frais supplémentaires pour ce remboursement.

## 10. Responsabilité

Kinopolis garantit que les Produits ont les caractéristiques qui étaient mentionnées sur le Site Web. 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. Kinopolis ne garantit pas que la programmation des films restera inchangée pendant une période déterminée.



# Conditions générales de vente

Seul en cas de problèmes techniques sur le Site Web ayant comme conséquence que le Client ne reçoit pas les Produits achetés à l'adresse e-mail indiquée, Kinepolis procédera au remboursement des Produits achetés dans un délai maximal de 30 jours.

La responsabilité de Kinepolis est limitée dans tous les cas à la valeur des Produits achetés.

Le Client reste toutefois responsable d'erreurs éventuelles commises dans le processus d'achat, comme l'indication d'une adresse e-mail incorrecte ou l'indication erronée de la quantité de Produits ou des caractéristiques des Produits (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 des Produits, ne pas utiliser les Tickets ou Cadeaux dans les délais de validité, permettre à d'autres personnes d'utiliser les Produits sans l'accord du Client, et pour toute utilisation illicite des Produits.

## 11. Données personnelles

Pour le traitement et l'exécution de l'achat, Kinepolis a besoin d'une série de données personnelles. Les données qui sont recueillies lors d'un achat sont traitées et utilisées conformément à la déclaration de Kinepolis relative au respect de la vie privée, que le Client peut consulter sur le Site Web et qui fait partie intégrante de toute convention avec le Client. Le Client est censé connaître et accepter cette déclaration relative au respect de la vie privée.

Kinepolis Group SA est le responsable du traitement des données personnelles obtenues lors d'un achat et peut confier le traitement de ces données personnelles à un sous-traitant.

## 12. Modification des présentes Conditions générales de vente

Kinepolis 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 dans les prestations de service offertes ou dans les exigences légales et réglementaires.

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

## 13. Législation applicable et tribunaux compétents

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 les tribunaux de Gand en Belgique, les tribunaux de Lille en France, les tribunaux de Madrid en Espagne et les tribunaux du canton de Schaffhausen pour la Suisse.