



# Conditions générales de ventes

Les présentes Conditions générales de ventes s'appliquent à tous les achats de Produits Kinopolis 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 les boîtes cadeaux Kinébox, les cartes Kinécards ou le pass ciné Kinopolis. 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 et le e-shop pour la vente en ligne de boîtes cadeaux Kinébox et des cartes Kinécards. 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.

Kinopolis France SA, société anonyme de droit français dont le siège social est à 59461 Lomme, 1 rue du Château d'Isenghien, inscrite au Registre des Commerces et Sociétés sous le numéro 387.674.484, intervient à titre de vendeur dans le cadre de la vente des boîtes cadeaux Kinébox et de cartes Kinécards et du pass ciné Kinopolis.

En cas de plaintes, questions ou de problèmes concernant l'achat de Produits, le Client peut s'adresser à Kinopolis au moyen du formulaire de contact mis à disposition sur le Site Web. Kinopolis recommande aussi 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.

## 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



# Conditions générales de ventes

peuvent également être rappelées sur la confirmation de paiement et pour l'achat de Tickets le justificatif de réservation 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 de paiement, le justificatif de réservation et pour la livraison électronique ou physique des Produits. Chaque étape du processus de vente est expliquée sur le Site Web. Des frais de gestion de 0,50 euro sont facturés par transaction lorsque la commande donne lieu à un paiement par carte bancaire. 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.

Pour l'achat d'un pass ciné Kinopolis, le Client sera automatiquement débité du crédit disponible depuis son compte pass Culture. Le Client peut consulter les CGV du pass Culture [ici](#).

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 de suspicion de fraude.

## 8. Livraison

Sauf pour les « Kinébox » ou si explicitement mentionné différemment sur le Site Web, la livraison des Produits se fait toujours par voie électronique, par exemple en envoyant la confirmation de paiement et justificatif de réservation ou en envoyant le code personnel du pass ciné ou d'une carte Kinécard 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 incombe au Client au moment de la livraison de l'e-mail chez le fournisseur d'accès 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 au moyen du formulaire de contact mis à disposition sur le Site Web.

Toute confirmation d'achat de Tickets contient un justificatif de réservation ou un lien vers ce justificatif. Le justificatif de réservation 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 de réservation et imprimer ses Tickets aux caisses automatiques dans le complexe cinématographique. Chaque justificatif de réservation, chaque code de réservation et



# Conditions générales de ventes

chacun des codes liés à un Kinéticket, Kinécard ou à un pass ciné Kinepolis est unique. Il ne peut être ni modifié ni copié et n'est utilisable qu'une seule fois, sauf indication contraire expresse.

La confirmation d'achat de « Kinébox » est envoyée quelques minutes après la commande et confirme la prise en charge de la commande et un récapitulatif. Un second email est envoyé au Client confirmant l'envoi du Kinébox avec le numéro de suivi du colis en ligne. La Kinébox est expédiée par un intermédiaire-expéditeur. Les délais de livraison sont indicatifs. Les frais de livraison sont à charge du Client en sus du prix du « Kinébox ».

## 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 pas non plus échangeables ou remboursables. S'agissant de tickets achetés sur le site kinopolis.fr pour une séance ou un événement à venir, les tickets sont remboursables ou échangeables uniquement aux caisses de votre cinéma. Les frais de gestion de commande ne sont pas remboursés.

Seuls les Cadeaux et conformément à l'article L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client a le droit d'annuler son achat et de se faire rembourser le prix d'achat et les frais de livraison, sans motivation quelconque. Ce droit de rétractation peut être exercé dans le délai et sous les conditions sous-mentionnées et pour autant que le Client n'a pas encore fait usage, entièrement ou partiellement, des Cadeaux. Toute utilisation entraîne l'arrêt du droit de rétractation.

Le délai de rétractation est de 14 jours et court à compter du jour suivant le jour auquel le Client ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur, a reçu la commande. Si ce délai expire un samedi, dimanche ou jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour faire valoir le délai de 14 jours, il suffit d'envoyer la demande de rétractation avec les mentions repris ci-dessous avant l'échéance du délai de rétractation.

Si le Client veut faire valoir son droit de rétractation, il doit en informer Kinepolis au moyen d'une déclaration explicite, au moyen du formulaire de contact mis à disposition sur le Site Web ou par lettre à Kinepolis – service Boîte Cadeau Kinébox, 1 rue du Château d'Isenghien, 59461 Lomme. À cet effet, le Client peut aussi utiliser le modèle de formulaire de rétractation, disponible [ici](#) sans pour autant y être obligé. En tout cas, l'annulation doit contenir une mention explicite (1) de la volonté d'annuler l'achat, (2) une description des Produits achetés 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.

Si le Client exerce son droit par un formulaire en ligne, Kinepolis lui envoie sans délai un accusé de réception de la rétractation sur support durable.

Le Client est tenu de renvoyer à Kinepolis ou de lui remettre sans délai, mais en tout cas pas plus tard que 14 jours après le jour auquel le Client l'a informé de la rétractation de son achat, les Cadeaux (y compris



# Conditions générales de ventes

tous les chèques) et ce, à ses propres frais. Le renvoi est à temps s'il est fait avant que le délai de 14 jours ne soit écoulé. Les frais directs du renvoi des Produits sont à charge du Client. Le Client doit renvoyer les produits dans le même état dans lequel il les a reçus et il est seul responsable de la dépréciation des Produits suite à leur utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour constater la nature et les caractéristiques des Produits. Kinepolis se réserve le droit ne pas rembourser une partie des Cadeaux retournés si l'emballage a été ouvert ou endommagé d'une manière qui va au-delà du simple contrôle de la boîte.

Si le Client a annulé son achat correctement, il lui est remboursé dans les 14 jours toutes les sommes versées, 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 Kinepolis). Kinepolis a 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. À la réception de l'envoi retour, Kinepolis vérifie si le(s) chèque(s) de la boîte cadeau a/ont déjà été utilisé(s). Le cas échéant, le remboursement de la boîte cadeau sera refusé et le droit de rétractation sera échu. Kinepolis rembourse le Client avec le même mode de paiement que celui avec lequel il a effectué la transaction originale, sauf accord contraire explicite de la part du Client ; dans tous les cas, Kinepolis ne mettra pas en compte de frais supplémentaires pour ce remboursement.

## 10. Responsabilité

Kinepolis 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 pour obtenir un/des Ticket(s), la disponibilité de places pour la séance choisie par le Client est indiquée en temps réel sur le Site Web. Kinepolis ne garantit pas que la programmation des films restera inchangée pendant une période déterminée.

Seul en cas de problèmes techniques sur le Site Web ayant comme conséquence que le Client ne reçoit pas les Tickets achetés à l'adresse e-mail indiquée, Kinepolis procédera au remboursement des Tickets achetés dans un délai maximal de 14 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 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.



# Conditions générales de ventes

## 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.