

REGULAMIN KINA DOLNOŚLĄSKIE CENTRUM FILMOWE WE WROCŁAWIU

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę usług na terenie Kina Dolnośląskie Centrum Filmowe we Wrocławiu oraz zasady sprzedaży Biletów na organizowane w nim Seanse i Wydarzenia.

DEFINICJE

1. **REGULAMIN** – niniejszy Regulamin.
2. **KINO** – Dolnośląskie Centrum Filmowe we Wrocławiu, przy ul. Piłsudskiego 64 a.
3. **USŁUGODAWCA** – Dolnośląskie Centrum Filmowe Instytucja Kultury Samorządu Województwa Dolnośląskiego, z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Piłsudskiego 64 a, wpisana do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Dolnośląskiego pod numerem 17/2005, posiadająca numer NIP: 896-000-57-85 i Regon: 000279924, adres e-mail: sekretariat@dcf.wroclaw.pl.
4. **SEANS** - organizowany przez Usługodawcę w Kinie pokaz filmu nie stanowiący części Wydarzenia;
5. **WYDARZENIE** - organizowany przez Usługodawcę w Kinie festiwal filmowy, przegląd filmowy, pokaz specjalny, performance, opera, koncert lub inna podobna impreza;
6. **BILET** - dokument potwierdzający zawarcie umowy z Usługodawcą i uprawniające do wzięcia udziału w Seansie lub Wydarzeniu organizowanym w Kinie;
7. **KLIENT** - osoba korzystająca z usług oferowanych na terenie Kina lub przebywająca na terenie Kina;
8. **SERWIS** - serwis internetowy w domenie www.dcf.wroclaw.pl do którego prawa przysługują Usługodawcy;

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zakupienie Biletu jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu.
2. Bilety na Seanse i Wydarzenia emitowane w Kinie, Klient może zakupić:
 - a. osobiście, w kasach Kina
 - b. przez Serwis Internetowy www.dcf.wroclaw.pl, gdzie zasady sprzedaży określone są w oddzielnym Regulaminie, dostępnym w kasach Kina oraz na stronie www.dcf.wroclaw.pl, pod warunkiem, że na dany Seans lub Wydarzenie prowadzona jest sprzedaż online,na podstawie obowiązującego Cennika, udostępnianego Klientom w kasach Kina oraz na stronach Serwisu.
3. Kasy Kina czynne są w poniedziałki od godziny 13:00, a w pozostałe dni tygodnia od godziny 10:00.
4. Wejście do sal kinowych możliwe jest wyłącznie za okazaniem ważnego Biletu.
5. Bilet ważny jest jedynie na wskazany na nim Seans lub Wydarzenie, odbywające się w określonej sali, dniu i o określonej na nim godzinie.
6. Bilet należy zachować do ewentualnej ponownej kontroli przez cały czas trwania Seansu lub Wydarzenia na jaki został on zakupiony.
7. Miejsce w sali kinowej należy zajmować zgodnie z miejscem wskazanym na posiadanym Bilecie.
8. Pracownik obsługi Kina ma prawo wyprosić z salki kinowej Klienta, który nie posiada przy sobie ważnego Biletu.
9. Na terenie Kina obowiązuje całkowity zakaz fotografowania i filmowania oraz wnoszenia na sale kinowe kamer, aparatów fotograficznych i używania wszelkiego rodzaju urządzeń rejestrujących obraz i dźwięk (ustawa z dnia 04.02.1994 r.) o prawie autorskim i prawach pokrewnych tj. Dz. U. z 2018r, poz. 1191 **DZIAŁANIA TAKIE SĄ NIELEGALNE I BĘDĄ ZGŁASZANE NA POLICJĘ.**
10. Osoby przebywające w Kinie zobowiązane są do przestrzegania niniejszego Regulaminu, zasad bezpieczeństwa, a w sytuacji zagrożenia do podporządkowywania się poleceniom obsługi Kina.
11. W salach kinowych Dolnośląskiego Centrum Filmowego obowiązuje całkowity zakaz korzystania z telefonów komórkowych, a Klienci uczestniczący w Seansie lub Wydarzeniu zobowiązani są do całkowitego ich wyciszenia.
12. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w obowiązującym repertuarze Kina.

13. Zabrania się wnoszenia do sal kinowych artykułów spożywczych zakupionych poza barem i kawiarnią Kina oraz jedzenia (w tym lodów). Napoje wnoszone do sal kinowych muszą być w specjalnych tj. zamkniętych kubkach lub zakręcanych butelkach.
14. Ze względu na warunki bezpieczeństwa zabrania się wnoszenia do sal kinowych bagażu, dużych rozmiarów toreb, plecaków turystycznych oraz innych pakunków.

POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

1. Zgodnie z aktualnym cennikiem w Kinie obowiązują następujące kategorie biletowe:
 - a. *Bilet normalny*
 - b. *Bilet ulgowy* – przysługuje dzieciom, uczniom i studentom do 26 roku życia za okazaniem ważnej legitymacji szkolnej (studenckiej) oraz emerytom i rencistom, za okazaniem ważnej legitymacji ZUS.
 - c. *Bilet grupowy* – przeznaczony jest dla grup powyżej 10 osób.
 - d. *Bilet grupowy szkolny* – przeznaczony jest dla grup szkolnych powyżej 100 osób.
 - e. *Bilet tania środa* - dotyczy wszystkich seansów repertuarowych wyświetlanych w środy.
 - f. *Bilet Karta Kinomana* – przysługuje wyłącznie uczestnikom programu lojalnościowego „Karta Kinomana” za okazaniem ważnej Karty Kinomana.
2. W dni świąteczne tj. oznaczone w kalendarzu kolorem czerwonym obowiązują cennik weekendowy.
3. Legitymacje studenckie, uczniowskie, emeryckie, dowody osobiste sprawdzane są wraz z Biletami przy wejściu na salę kinową lub / i przy kasie w momencie sprzedaży Biletu.
4. O możliwości dokonywania rezerwacji miejsc na dany Seans lub Wydarzenie decyduje Usługodawca.
5. Rezerwacja miejsc możliwa jest na Seanse i Wydarzenia emitowane w Kinie we wszystkie dni tygodnia z wyłączeniem śród.
6. Rezerwacji miejsc na Seanse lub Wydarzenia emitowane w Kinie można dokonywać telefonicznie (pod numerem telefonu 71 793-79-00), za pośrednictwem Serwisu lub osobiście w kasach Kina.
7. Zarezerwowane Bilety na Seans lub Wydarzenie należy odebrać najpóźniej do 30 min. przed jego rozpoczęciem, w przeciwnym razie rezerwacja jest automatycznie anulowana. Klient może odebrać złożoną rezerwację wyłącznie podając jej numer lub okazując kasjerowi dokument tożsamości osoby na którą rezerwacja została dokonana.
8. W przypadku braku sprzedaży Biletów na Seans lub Wydarzenie do czasu godziny jego rozpoczęcia, określonej w repertuarze, projekcja takiego Seansu lub Wydarzenia oraz sprzedaż Biletów na ten Seans lub Wydarzenie zostają automatycznie wstrzymane.
9. Na terenie Kina dzieci do lat 16 mogą przebywać wyłącznie pod opieką osób dorosłych, opiekunów.
10. Opiekunowie od powiadają za zachowanie i bezpieczeństwo dzieci w Kinie oraz za celowe i umyślne uszkodzenia (zniszczenia) elementów wyposażenia sal kinowych, toalet i holi.
11. Kasjer może odmówić sprzedaży Biletu w następujących szczególnych przypadkach:
 - a. wykonanie usługi nie jest możliwe, pomimo wcześniejszej deklaracji repertuarowej, poprzez brak wszystkich koniecznych elementów do jej wykonania spowodowanych niewłaściwym działaniem Kontrahentów.
 - b. w przypadku, gdy Klient jest w stanie nietrzeźwym lub wskazującym nietrzeźwość, pod wpływem środków odurzających, posiada przy sobie przedmioty niebezpieczne lub swoim zachowaniem zagraża bezpieczeństwu pozostałych Klientów.
 - c. osobie, która nie spełnia wymogu granicy wieku, od której dopuszcza się uczestniczenie w Seansie lub Wydarzeniu, chyba, że jest w towarzystwie opiekuna prawnego.
 - d. w przypadku zaistnienia sił lub zdarzeń losowych uniemożliwiających emisję Seansu lub Wydarzenia, niezależnych od woli Usługodawcy.

ZWROTY BILETÓW

1. Zwrotu lub wymiany Biletu można dokonać wyłącznie do momentu rozpoczęcia się Seansu lub Wydarzenia na jaki został on zakupiony, okazując nieprzerwany Bilet, wyłącznie wraz z paragonem fiskalnym lub fakturą VAT.
2. Nie ma możliwości zwrotu zakupionych Biletów na Seans lub Wydarzenie po jego rozpoczęciu, Biletów przerwanych lub bez paragonu fiskalnego.

3. Nie ma możliwości zwrotu Biletów zakupionych za pośrednictwem Serwisu, za wyjątkiem sytuacji, gdy udział w Seansie lub Wydarzeniu nie jest możliwy z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy.
4. Nie ma możliwości zwrotu Biletu po częściowym udziale w Seansie lub Wydarzeniu z przyczyn nie leżących po stronie Usługodawcy.
5. Zwrotowi nie podlegają Bilety nabyte na podstawie wcześniej zakupionych „Biletów otwartych” zwanych Voucherami.

SEANSE W TECHNOLOGII 3D

1. Seanse wyświetlane w tzw. technologii 3D, oglądane są w specjalnie do tego celu przeznaczonych okularach, które Usługodawca odpłatnie, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem wypożycza Klientowi. Opłata za wypożyczenie okularów doliczana jest przy zakupie biletu na Seans lub Wydarzenie.
2. Klient ma obowiązek zwrócić wypożyczone mu okulary 3D pracownikowi obsługi kina niezwłocznie po zakończeniu projekcji filmu, przy wyjściu z sali kinowej.
3. Zabrania się dotykania palcami szkieł w wypożyczonych okularach, wycierania szkieł w odzież, rozciągania okularów, siadania na nich itp., gdyż może to doprowadzić do ich zniszczenia.
4. W przypadku zniszczenia lub zgubienia wypożyczonych okularów 3D Klient ponosi za nie odpowiedzialność materialną w wysokości 150,00 pln za sztukę /słownie: sto pięćdziesiąt złotych/.
5. Osoby mające wady wzroku mogą mieć problem z prawidłowym odbiorem projekcji w systemie 3D. Kino nie ponosi odpowiedzialności za jakość odbioru takiej projekcji.

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

1. Obiekt Kina jest monitorowany.
2. Na terenie Kina obowiązuje całkowity zakaz palenia.
3. Na teren Kina obowiązuje całkowity zakaz wnoszenia jakichkolwiek materiałów łatwopalnych i wybuchowych, broni, środków narkotycznych i odurzających oraz przedmiotów i substancji niebezpiecznych.
4. Umyślne spowodowanie zadymienia na terenie Kina (np. poprzez palenie tytoniu) i aktywacja czujki pożarowej stanowi wykroczenie i pociąga za sobą odpowiedzialność karną.
5. Umyślne tj. nieuzasadnione użycie urządzeń stanowiących system ostrzegania pożarowego, zainstalowanych na terenie kina, w tym szczególnie Ręcznych Ostrzegaczy Pożarowych tzw. ROP-ów stanowi wykroczenie i pociąga za sobą odpowiedzialność karną.
6. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia widzów, Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego odstąpienia od realizacji świadczonych usług. Z tego tytułu widzom nie będzie przysługiwał zwrot kosztów Biletu.
7. Podczas pobytu w Kinie Dolnośląskie Centrum Filmowe należy stosować się do uwag i komunikatów przekazywanych przez pracowników Kina.
8. W przypadku ogłoszenia komunikatu o wykrytym zagrożeniu należy bezwzględnie podporządkować się poleceniom kierowanym przez pracowników Kina. Za przeprowadzenie ewakuacji Kina odpowiada kierownik Kina lub osoba go zastępująca.
9. Apteczka Pierwszej Pomocy wraz instrukcją udzielania pierwszej pomocy oraz wykaz telefonów alarmowych znajduje się w pomieszczeniu socjalnym pracowników Kina, obok kas biletowych oraz w biurze kierownika Kina. W razie potrzeby należy zwrócić się o pomoc do pracowników obsługi Kina.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Usługodawca dba o bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych Klienta stosując odpowiednie środki techniczne i organizacyjne adekwatne do ryzyka naruszenia jego praw lub wolności, zgodnie z przepisami Rozporządzenia (UE) 2016/679 Parlamentu Europejskiego oraz Rady z dnia 27 kwietnia 2016 roku o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych, o swobodnym przepływie danych oraz zniesieniu dyrektywy 95/46/EG (RODO).

2. Szczegółowe postanowienia i informacje dotyczące ochrony danych osobowych przez Usługodawcę zostały zawarte w Polityce prywatności, dostępnej na stronie www.dcf.wroclaw.pl.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Osoby będące pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających nie będą wpuszczane na teren Kina.
2. Na terenie całego Kina obowiązuje zakaz wprowadzania zwierząt, za wyjątkiem psów przewodników i psów asystujących.
3. Na terenie Kina obowiązuje zakaz prowadzenia działalności handlowej, reklamowej bez zgody właściciela obiektu tj. dyrektora Dolnośląskiego Centrum Filmowego we Wrocławiu.
4. Na terenie Kina obowiązuje zakaz niszczenia mienia Kina oraz kładzenia nóg na fotelach kinowych.
5. Toalety są przeznaczone wyłącznie dla Klientów Kina. Toalety dla osób niepełnosprawnych są zamykane i otwierane przez obsługę Kina na prośbę Klienta uprawnionego do korzystania z nich.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawiane przez Klientów w salach Kina.
7. Kierownik Kina ma prawo odmówić wstępu do sali kinowej, a także na teren Kina osobie zachowującej się niekulturalnie, niegrzecznie, wulgarnie wobec Klientów i pracowników Kina.
8. Zabrania się w trakcie trwania Seansu lub Wydarzenia prowadzenia głośnych rozmów lub innych zachowań, które mogłyby przeszkadzać innym Klientom w odbiorze filmu. Osoby nieprzestrzegające ogólnie przyjętych norm zachowania i kultury będą proszone o opuszczenie Kina, bez możliwości zwrotu pieniędzy za zakupiony Bilet.
9. Osobą rozstrzygającą wszelkie kwestie sporne mogące wyniknąć z realizacji postanowień niniejszego Regulaminu jest w Kinie Kierownik Kina lub osoba go zastępująca.
10. Wszelkie reklamacje dotyczące umowy nabycia Biletu lub rezerwacji miejsc, a także jakości usług świadczonych przez Kino, Klient może składać wyłącznie w formie pisemnej, za pomocą listu poleconego na adres Usługodawcy lub drogą mailową na adres sekretariat@dcf.wroclaw.pl.
11. Reklamacja musi zawierać imię, nazwisko i adres pocztowy składającego reklamację oraz adres e-mail. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 30 dni od dnia ich otrzymania przez Usługodawcę.
12. Usługodawca rozpatrując reklamację stosować będzie postanowienia niniejszego Regulaminu.
13. O stanowisku Usługodawcy składający reklamację zostanie powiadomiony pisemnie na adres pocztowy lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany w reklamacji.
14. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Do umowy zawartej między Usługodawcą a Klientem mają zastosowanie postanowienia Regulaminu w wersji obowiązującej w dniu zawarcia tej umowy.
15. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2019 roku.