

**Regulamin Zakupu i Realizacji Karnetów Multikino
(„Regulamin”)
(wersja 05.03.2026 r.)**

§1 Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej: „Regulamin”) określa zasady zakupu, wydawania i realizacji Karnetów Multikino.
2. Klient z chwilą nabycia Karnetu oświadcza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem, rozumie jego treść, nie wnosi do niego żadnych zastrzeżeń i zobowiązuje się go przestrzegać.
3. Do Karnetów odpowiednie zastosowanie ma również Regulamin Kina oraz Regulamin Zakupu Biletów, które Nabywca akceptuje w momencie zakupu Karnetu.
4. Wszelkie postanowienia Regulaminu odnoszące się do Karnetu zawierają wspólne postanowienia dla Karnetu Standard i Karnet Rodzina.
5. Poszczególne rodzaje Karnetu mogą być realizowane w wybranych Kinach wskazanych w niniejszym Regulaminie.

§2. Wydawca Karnetu

1. Wydawcą Karnetu jest Multikino S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Przeskok 2 (00-032 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000284604.

§3. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia z dużej litery oznaczają:

1. **Wydawca lub Multikino** - Multikino S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Przeskok 2, (00-032 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000284604, posiadająca kapitał zakładowy 88.033.230,90 zł (w całości wpłacony), REGON: 013122196, NIP:521-28-93-057, BDO: 000105901, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
2. **Nabywca** - osoba fizyczna (w tym Konsument), która posiada zdolność do czynności prawnych i/lub ukończyła 13 lat, posiadająca aktywne Konto w Serwisie Multikino, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18 roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego.
3. **Konsument** - osoba fizyczna w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny, a także osoba dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową w rozumieniu art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 roku poz. 827 z późn. zm.), nie mającej dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej; Jeżeli z treści czynności prawnej nie wynika, czy ma ona charakter zawodowy dla w/w osoby fizycznej, osoba ta najpóźniej w chwili zawarcia umowy może złożyć oświadczenie, że umowa ma dla niej charakter zawodowy albo że nie ma takiego charakteru.
4. **Konto** - oznacza indywidualne konto przypisane do Nabywcy (jako Użytkownika Konta) założone w Serwisie Multikino;
5. **Karnet** - prawo umożliwiające Nabywcy wymianę na Bilety do Kina wyłącznie do maksymalnej liczby Biletów przypisanej do danego Karnetu, występujący wyłącznie w formie elektronicznej (cyfrowej), możliwy do nabycia w Serwisie Multikino, dostępny i przypisany do Konta Nabywcy, jako elektroniczny bon towarowy imienny przekazywany Nabywcy w Koncie Nabywcy, bez możliwości wydrukowania, możliwy do wykorzystania wyłącznie w transakcjach dokonywanych z wykorzystaniem Konta Nabywcy w Serwisie Multikino i w Aplikacji Multikino; Karnet oznacza łącznie Karnet Standard i Karnet Rodzina.
6. **Karnet Standard** – oznacza Karnet o wartości 99 złotych (słownie: dziewięćdziesiąt dziewięć złotych), którego cena wynosi 99 złotych (słownie: dziewięćdziesiąt dziewięć złotych), umożliwiający wymianę na 5 (pięć) Biletów do wybranych Kin wskazanych w niniejszym Regulaminie (to jest Elbląg, Kalisz, Koszalin, Tarnów, Wrocław Pasaż).
7. **Karnet Rodzina** – oznacza Karnet o wartości 189 złotych (słownie: sto osiemdziesiąt dziewięć złotych), którego cena wynosi 189 złotych (słownie: sto osiemdziesiąt dziewięć złotych) umożliwiający wymianę na 10 (dziesięć) Biletów do wybranych Kin wskazanych w niniejszym Regulaminie (to jest Katowice, Kielce, Lublin, Słupsk, Radom).
8. **Kino** - oznacza wskazane poniżej wybranych 10 Kin Multikino na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w których Klient może zrealizować albo Karnet Standard albo Karnet Rodzina:
 - a) Karnet Standard – Elbląg, Kalisz, Koszalin, Tarnów, Wrocław Pasaż
 - b) Karnet Rodzina - Katowice, Kielce, Lublin, Słupsk, Radom

9. **Bilety** – oznacza bilety na seanse filmowe w Kinach wskazanych w Regulaminie, z wyłączeniem wydarzeń specjalnych, w strefach Super Promo, Promo, Standard, Lux Super Promo, Lux Promo, Lux (w zależności od Kina); dla wyższych stref VIP i Ultra Lux obowiązuje dopłata w wysokości różnicy pomiędzy dopłatą cennikową do wybranej strefy a dopłatą cennikową do strefy standard; do biletów na seanse 3D obowiązuje dopłata do okularów zgodnie z Regulaminem Kina;
10. **Serwis Multikino lub Strona Internetowa** - oznacza stronę internetową Wydawcy w domenie Multikino dostępną pod adresem: <https://multikino.pl>
11. **Aplikacja Multikino** – oznacza aplikację mobilną Multikino VUE, której administratorem jest Multikino;
12. **Strona Płatności** – strona internetowa www.adyen.com/pl_PL administrowana przez Adyen N.V. z siedzibą w Amsterdamie (1011 DJ) przy ulicy Simon Carmiggeltstraat 6-50, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Holandii pod numerem 34259528;
13. **Regulamin Kina** – oznacza regulamin świadczenia usług przez Kino dostępny na Stronie Internetowej pod linkiem <https://www.multikino.pl/informacje/regulaminy#regulamin-kina>
14. **Regulamin Zakupu Biletów**- oznacza Regulamin zakupu biletów do kin pod szyldem Multikino poprzez stronę internetową www.multikino.pl i aplikację mobilną Multikino VUE <https://www.multikino.pl/informacje/regulaminy#zakup-i-rezerwacja-biletow-oraz-zestawow-gastronomicznych>;

§4. Nabycie Karnetu. Płatność za Karnet

1. Karnet może zostać nabyty wyłącznie w Serwisie Multikino, przez posiadacza aktywnego Konta w Serwisie Multikino.
2. Nabywca może dokonać zakupu Karnetu wyłącznie za pośrednictwem Konta Nabywcy w Serwisie Multikino, uiszczając z góry całą cenę Karnetu za pośrednictwem metod płatności wskazanych w Serwisie Multikino.
3. Cena Karnetu Standard wynosi 99 złotych (słownie: dziewięćdziesiąt dziewięć złotych).
4. Cena Karnetu Rodzina wynosi 189 złotych (słownie: sto osiemdziesiąt dziewięć złotych)
5. Ceny za Karnet wskazane w Serwisie Multikino, w potwierdzeniu zamówienia są kwotami brutto, zawierającymi podatek VAT obliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami. Cena uwzględnia opłaty serwisowe za zakup Biletu online przy realizacji Karnetu.
6. Zakup Karnetu następuje poprzez wykonanie następujących czynności w Serwisie Multikino:
 - a. wybór Kina i rodzaju Karnetu przypisanego do Kina zgodnie z Regulaminem (*Uwaga: Karnet można zrealizować tylko w Kinie, do którego został zakupiony*),
 - b. zalogowanie się do Konta Nabywcy (Użytkownika Serwisu Multikino) lub rejestracja Konta w Serwisie Multikino,
 - c. wybór opcji "KUP TERAZ",
 - d. wybór jednej z podanych metod płatności i postępowanie zgodnie z instrukcjami, w tym akceptacja Regulaminu,
 - e. złożenie zamówienia poprzez kliknięcie "PŁAĆ".
7. Nabywca ma możliwość zapłaty za zamówiony Karnet wyłącznie za pomocą form płatności udostępnionych w Serwisie Multikino w czasie składania zamówienia.
8. Płatność za Karnet możliwa będzie wyłącznie za pomocą Strony Płatności, na którą Nabywca zostanie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia Karnetu.
9. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę zamówionego Karnetu.
10. W jednej transakcji można kupić jeden Karnet.
11. Nabywcy nie przysługuje prawo do wykonania płatności na raty.
12. Płatność powinna być dokonana nie wcześniej, niż w momencie złożenia zamówienia i nie później niż w ciągu 5 minut od złożenia zamówienia. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie płatności zamówienie Nabywcy zostanie anulowane, o czym Nabywca zostanie poinformowany wiadomością w Serwisie Multikino. Momentem decydującym o wykonaniu płatności jest otrzymanie przez Wydawcę informacji o wykonaniu płatności.
13. Karnet po nabyciu będzie widoczny wyłącznie w Koncie Nabywcy w Serwisie Multikino i w Aplikacji Multikino w zakładce „Karty i vouchery”.
14. Nabywca Karnetu będzie miał prawo odstąpienia od umowy nabycia Karnetu w terminie 14 dni od daty nabycia Karnetu zgodnie z § 8 poniżej, pod warunkiem braku rozpoczęcia realizacji Karnetu.
15. Wyłączona jest możliwość zakupu Karnetu za pomocą innego Karnetu, voucheru, kodu lub Karty Podarunkowej Multikino.
16. Wszelkie reklamacje dotyczące Karnetu należy zgłaszać zgodnie z § 9 poniżej zawartym w niniejszym Regulaminie.

§5. Ważność Karnetu. Wykorzystanie Karnetu

1. Karnet jest ważny przez 6 (sześć) miesięcy od daty zakupu Karnetu przez Nabywcę, a data ważności widoczna na Karnecie oznacza ostatni dzień ważności Karnetu, kiedy Karnet może być

- wykorzystany i po tej dacie Karnet przestanie być aktywny (co jest równoznaczne z utratą jego ważności i brakiem możliwości realizacji przez Klienta).
2. Data ważności Karnetu będzie możliwa do sprawdzenia w Koncie Nabywcy w Serwisie Multikino i w Aplikacji Multikino.
 3. Karnet będzie zawierał informację o liczbie dostępnych Biletów oraz dacie ważności Karnetu. Widoczna na Karnecie data ważności oznacza ostatni dzień, w którym Karnet może być wykorzystany. Karnet utraci ważność z upływem daty ważności wskazanej na Karnecie i przestanie być aktywny, co jest równoznaczne z brakiem możliwości realizacji przez Klienta.
 4. Karnet będzie aktywny od chwili zakupu przez Nabywcę.
 5. Karnet umożliwia zakup Biletów na seanse filmowe z repertuaru Wydawcy, wyłącznie online po zalogowaniu się na Konto Nabywcy w Serwisie Multikino lub w Aplikacji Multikino, zgodnie z zasadami i ograniczeniami wskazanymi w niniejszym Regulaminie.
 6. Do zakupu i realizacji Biletów z wykorzystaniem Karnetu stosuje się odpowiednio postanowienia Punktu 5 (*Dostawa i Realizacja Biletu*) Regulaminu Zakupu Biletów.
 7. Przy użyciu Karnetu nie jest możliwy zakup Biletów w kasie Kin.
 8. Karnet Standard
 - umożliwia wymianę na 5 (pięć) Biletów do Kina na seanse filmowe poza wydarzeniami specjalnymi przed upływem ważności Karnetu (cena 1 Biletu w Karnecie Standard wynosi 19,80 złotych (słownie: dziewiętnaście złotych osiemdziesiąt groszy)).
 - umożliwia wymianę maksymalnie na 2 Bilety podczas jednej transakcji zakupu Biletu
 - ważny na strefy Super Promo, Promo, Standard, Lux Super Promo, Lux Promo, Lux (w zależności od Kina) – strefy VIP i Ultra Lux za dopłatą w wysokości wskazanej w Serwisie Multikino dla danego Kina
 - obowiązuje dopłata do okularów 3D
 9. Karnet Rodzina
 - umożliwia wymianę na 10 (dziesięć) Biletów do Kina na seanse filmowe poza wydarzeniami specjalnymi, przed upływem ważności Karnetu (cena 1 Biletu w Karnecie Rodzina wynosi 18,90 złotych (słownie: osiemnaście złotych i dziewięćdziesiąt groszy))
 - umożliwia wymianę maksymalnie na 4 Bilety podczas jednej transakcji zakupu Biletu
 - ważny na strefy Super Promo, Promo, Standard, Lux Super Promo, Lux Promo, Lux (w zależności od Kina) – strefy VIP i Ultra Lux za dopłatą w wysokości wskazanej w Serwisie Multikino dla danego Kina
 - obowiązuje dopłata do okularów 3D.
 10. Karnet nie upoważnia do realizacji żadnych promocji zniżkowych, a w szczególności podmiotów współpracujących z Wydawcą i partnerów Wydawcy tj. promocji pod marką z Groupon, karta Filmweb, Allegro Smart.
 11. Karnet nie może być nabyty przez zapłatę za pomocą Punktów Payback.
 12. Karnet może być wykorzystany do zakupu Biletów wyłącznie online w Koncie Nabywcy w Serwisie Multikino lub w Aplikacji Multikino po zalogowaniu. Karnet nie upoważnia do zakupu Biletów w kasach Kin.
 13. Karnet można zrealizować tylko na bilet do Kina, do którego został zakupiony.
 14. W przypadku zakupu Biletów pula Biletów dostępnych w Karnecie zostaje pomniejszona o liczbę Biletów objętych każdą transakcją, aż do wyczerpania puli Biletów.
 15. Nabywca przyjmuje do wiadomości, że:
 - a) Karnet jest bonem imiennym, wystawianym na konkretnego Nabywcę będącego posiadaczem Konta w Serwisie Multikino i przypisanym do Konta Nabywcy;
 - b) Karnet umożliwia dokonanie zakupu Biletów, w liczbie przypisanej do danego rodzaju Karnetu, wyłącznie online za pośrednictwem Konta w Serwisie Multikino i Aplikacji Multikino;
 - c) Karnet nie podlega oprocentowaniu,
 - d) Karnet nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym, nie jest instrumentem pieniądza elektronicznego, nie jest kartą płatniczą,
 - e) Karnet nie podlega wymianie na środki pieniężne,
 - f) Karnet nie podlega zwrotowi, chyba że powszechnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej, w tym w stosunku do Nabywców będących Konsumentami przewidują takie uprawnienie Konsumenta w przypadkach określonych w tych przepisach- prawo odstąpienia od umowy zawartej online opisane w §8 poniżej;
 - g) Wydawca ma prawo odmówić realizacji Karnetu w przypadku, gdy upłynął termin ważności Karnetu,
 - h) Wystawiony przez Wydawcę Karnet nie może być przedmiotem dalszego obrotu prawnego,
 - i) Wszelkie reklamacje dotyczące Karnetu należy zgłaszać za pośrednictwem call center lub pisemnie zgodnie z §9 niniejszego Regulaminu.

§ 6. Wartość Karnetu Standard. Wartość Karnetu Rodzinnego

1. Początkowa wartość Karnetu Standard wynosi 99 złotych (słownie: dziewięćdziesiąt dziewięć złotych).
2. Początkowa wartość Karnetu Rodzina wynosi 189 złotych (słownie: sto osiemdziesiąt dziewięć złotych).
3. Kartet nie może być zasilany dodatkowymi środkami w okresie ważności Karnetu (brak możliwości zasilenia środkami i doładowania).
4. Pula Biletów dostępnych w ramach Karnetu będzie pomniejszana po każdorazowym zakupie Biletów o liczbę Biletów zakupionych z wykorzystaniem Karnetu.
5. Aktualną liczbę Biletów dostępnych w puli Karnetu można sprawdzić jedynie w Koncie Nabywcy w Serwisie Multikino i w Aplikacji Multikino.
6. Nabywca odpowiada za przekazanie danych do logowania na Konto Nabywcy osobie trzeciej, która bez jego zgody w całości lub w części wykorzysta Kartet.
7. Nabywca odpowiada za przekazanie lub przypadkowe ujawnienie danych do logowania na Konto Nabywcy w Serwisie Multikino lub w Aplikacji Multikino osobie trzeciej, która bez jego zgody w całości lub w części wykorzysta Kartet.
8. Wydawca nie udostępnia możliwości zastrzeżenia czy zablokowania Karnetu.
9. Nadejście daty końcowej ważności Karnetu uniemożliwia jego realizację po tej dacie, a Nabywcy nie przysługują żadne roszczenia względem Wydawcy w tym zakresie. Wydawca nie jest zobowiązany do zwrotu Nabywcy niewykorzystanej wartości Karnetu czy wydania Biletów z niewykorzystanej puli Biletów.
10. Do zakupu Biletów z wykorzystaniem Karnetu stosuje się odpowiednio postanowienia *Punktu 5 (Dostawa i Realizacja Biletu)* Regulaminu Zakupu Biletów.
11. W sprawach związanych z realizacją Biletów Wydawcy w tym zasad świadczenia usług przez Kino, zastosowanie ma Regulamin Kina obowiązujący na terenie Kin, dostępny na Stronie Internetowej Wydawcy pod adresem <https://multikino.pl/informacje/regulaminy>

§ 7. Zwrot Biletów nabytych z Karnetu

1. W przypadku zwrotu Biletów zakupionych z wykorzystaniem Karnetu, pula Biletów dostępnych w ramach Karnetu zostanie zwiększona o liczbę Biletów, które zostały zwrócone przez Nabywcę. Nabywcy nie przysługuje zwrot w gotówce za zwrócone Bilety.
2. W przypadku dokonania dopłat do Biletów zgodnie z niniejszym Regulaminem (np. za okulary 3D lub dopłata do stref), zapłacone kwoty podlegają zwrotowi przy użyciu tej samej metody płatności, która była użyta w czasie dokonywania transakcji w terminie zależnym od użytej metody.
3. Zwroty Biletów po upływie ważności Karnetu nie są możliwe - pula Biletów nie zostanie przywrócona. Natomiast Wydawca zwróci uiszczone przez Nabywcę dopłaty do Biletów przy użyciu tej samej metody płatności, która była użyta w czasie dokonywania transakcji w terminie zależnym od użytej metody.
4. Bilet, który nie zostanie zrealizowany w sposób wskazany *Punktu 5 (Dostawa i Realizacja Biletu)* Regulaminu Zakupu Biletów nie podlega wymianie lub zwrotowi, chyba że postanowienia niniejszego paragrafu stanowią inaczej.
5. Nabywca ma prawo do zwrotu Biletu.
 - a) w przypadku, gdy fotokod na Bilecie nie będzie możliwy do odczytania w Kinie, mimo spełnienia przez Nabywcę wymagań określonych w Punktach 5.2. - 5.4. Regulaminu Zakupu Biletów;
 - b) w przypadku odwołania seansu filmowego, którego dotyczy Bilet, lub opóźnienia w rozpoczęciu seansu o więcej niż 30 minut,
 - c) w przypadku innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego Biletu, leżących po stronie Wydawcy – z zastrzeżeniem postanowień Punktu 6 poniżej;
6. Prawo do zwrotu Biletu nie przysługuje:
 - a) w przypadku zmiany sali, w której zostanie wyświetlony seans filmowy, przy czym Wydawca zobowiązuje się, że w miarę możliwości miejsce przypisane Biletowi na nowej sali posiadać będzie zbliżoną lokalizację (w stosunku do ekranu) do lokalizacji pierwotnie wybranej przez Nabywcę,
 - b) w przypadku opóźnienia w rozpoczęciu seansu filmowego o nie więcej niż 30 minut,
 - c) w przypadku Biletu zakupionego do 15 minut przed i do 15 minut po rozpoczęciu seansu,
 - d) w przypadku określonym w Punkcie 6.7. Regulaminu Zakupu Biletów;
7. W przypadku odwołania seansu filmowego Wydawca dołoży starań w celu bezzwłocznego poinformowania o tym fakcie Nabywców w formie wiadomości email wysłanej na adres mailowy podany w Koncie Nabywcy w Serwisie Multikino lub w Aplikacji Multikino.
8. Nabywca powinien dokonać zwrotu Biletu zakupionego z wykorzystaniem Karnetu w Serwisie Multikino lub w Aplikacji Multikino, pod rygorem utraty prawa do takiego zwrotu:
 - a) on-line – do 15 minut przed godziną rozpoczęcia seansu filmowego, którego dotyczył Bilet (uwidocznioną na Bilecie) korzystając ze strony <https://multikino.pl/zwrot/gosc> wpisując numer transakcji, wybierając Kino, do którego został zakupiony Bilet, podając adres email w Koncie

Nabywcy w Serwisie Multikino lub w Aplikacji Multikino przy realizacji Karnetu oraz powód zwrotu Biletu. Zwrot jest potwierdzany wiadomością e-mail przesłaną na adres podany email w Koncie Nabywcy w Serwisie Multikino lub w Aplikacji Multikino przy realizacji Karnetu. Możliwość zwrotów dotyczy tylko Biletów, które nie zostały zrealizowane w sposób opisany w punkcie 5.4 Regulaminu Zakupu Biletów.

9. Zwrotu Biletów zakupionych z wykorzystaniem Karnetu w Serwisie Multikino lub w Aplikacji Multikino nie można dokonać w kasach Kin – zwrotu Biletu można dokonać wyłącznie online.
10. W przypadku określonym w Punkcie 5 ppkt. b) powyżej, Nabywca ma prawo do zgłoszenia zwrotu Biletu w kasie Kina.
11. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Nabywca otrzyma stosowną informację o przyczynach nieuwzględnienia zgłoszenia w zależności od kanału zgłoszenia zwrotu.

§ 8. Uprawnienie Konsumenta do odstąpienia od umowy dotyczącej nabycia Karnetu w Serwisie Multikino

1. Konsument, który w Serwisie Multikino za pośrednictwem Konta Nabywcy zakupił Karnet może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia dodatkowych kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa poniżej, o ile Karnet nie został użyty w całości.
2. W przypadku rozpoczęcia realizacji Karnetu przez Nabywcę prawo odstąpienia nie może zostać wykonane.
3. Uprawnienie do odstąpienia od umowy zakupu Karnetu może zostać zrealizowane przez Konsumenta poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu w formie pisemnej na adres: Multikino S.A. ul. Przeskok 2, 00-032 Warszawa ponosząc koszty przesyłki lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej <https://www.multikino.pl/kontakt>. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty korespondencji.
4. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć z zastosowaniem wzoru, który określa Załącznik nr 1 do Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim i przesłania go zgodnie z postanowieniami zdania poprzedniego wystawca niezwłocznie potwierdzi na trwałym nośniku (korespondencją elektroniczną, na adres e-mail podany w oświadczeniu o odstąpieniu) otrzymanie oświadczenia Nabywcy o odstąpieniu od umowy.
6. Bieg terminu do odstąpienia od umowy zakupu Karnetu rozpoczyna się od daty nabycia Karnetu przez Nabywcę rozumianej jako data opłacenia ceny za Karnet.
7. Wystawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu złożonego w terminie przewidzianym na odstąpienie, zwróci Konsumentowi cenę zapłaconą za Karnet.
8. Wydawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
9. Postanowienia niniejszego rozdziału stosuje się również do przedsiębiorców na prawach Konsumenta.
10. W wyniku odstąpienia Karnet zostanie dezaktywowany.

§9 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje i zastrzeżenia dotyczące Karnetu mogą być składane przez Nabywcę za pośrednictwem call center (Biuro Obsługi Klienta) poprzez formularz kontaktowy na stronie <https://www.multikino.pl/kontakt>, a także pisemnie na adres Wydawcy Multikino S.A. ul. Przeskok 2, 00-032 Warszawa, w terminie 14 dni od daty zakupu Karnetu lub stwierdzenia problemów w realizacji Karnetu.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez Wydawcę w terminie 14 dni od dnia doręczenia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, numer telefonu oraz adres email przypisany do Konta Nabywcy w Serwisie Multikino, a także dokładny adres Nabywcy do korespondencji pisemnej w razie zgłoszenia pisemnego, jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
4. Reklamacje doręczone w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej rozpatrywane są przez Wydawcę w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Reklamacje doręczone po upływie terminu określonego w ust. 1 powyżej będą odrzucone.
5. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Wydawca powiadomi Nabywcę niezwłocznie.
6. Wydawca nie odpowiada za brak możliwości realizacji Karnetu wynikający z okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności.
7. Regulamin nie ogranicza, ani nie wyłącza uprawnień Nabywców będących Konsumentami jakie przysługują im na podstawie przepisów obowiązującego prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i w przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze zastosowanie znajdują przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 10. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych jest Multikino S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przeskok 2, 00-032 Warszawa.
Z Administratorem można kontaktować się poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://multikino.pl/kontakt>
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pisząc na adres e-mail: iod@multikino.pl lub na adres korespondencyjny Administratora z dopiskiem „IOD”. Do Inspektora Ochrony Danych należy kierować wyłącznie sprawy dotyczące przetwarzania danych przez Administratora, w tym sprawy dotyczące realizacji praw w zakresie dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usuwania, ograniczenia przetwarzania czy sprzeciwu na ich przetwarzanie.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celach związanych z zakupem i realizacją Karnetu (zawarcie i realizacja umowy), a także w innych celach określonych w polityce prywatności Multikino S.A. dostępnej tutaj: <https://multikino.pl/polityka-prywatnosci>.
4. Dane osobowe mogą być ujawnione pracownikom lub współpracownikom Wydawcy, jak też podmiotom udzielającym wsparcia - na zasadzie zleconych usług i zgodnie z zawartymi umowami powierzenia. Ponadto dane osobowe związane z zakupem biletu będą udostępniane Adyen N.V. z siedzibą w Amsterdamie (1011 DJ) przy ulicy Simon Carmiggeltstraat 6-50, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Holandii pod numerem 34259528.
5. Nabywcy przysługuje prawo dostępu do jego danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, Nabywcy przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Użytkownika jest zgoda, ma on prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. W zakresie, w jakim dane osobowe Nabywcy są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy lub przetwarzane na podstawie zgody – Nabywcy przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Dane te można przesłać innemu administratorowi danych.

§11. Postanowienia końcowe

1. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie będą miały zastosowanie przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 roku poz. 827 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny.
2. Do Karnetu nie mają zastosowania przepisy ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. 2011 Nr 199 poz. 1175 z późn. zm.).
3. Wydawca zastrzega sobie prawo do dokonywania modyfikacji postanowień niniejszego Regulaminu, pod warunkiem, że wprowadzone zmiany nie naruszają praw nabytych przez Nabywców wcześniej przed wprowadzoną zmianą.
4. Wydawca powiadomi Użytkownika o wszelkich zmianach Regulaminu poprzez zamieszczenie tekstu zmienionego Regulaminu na Stronie Internetowej Wydawcy lub udostępnienie informacji o zmianie Regulaminu w Kinach.
5. Użytkownicy będą związani postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowiedzą go w terminie czternastu (14) dni od dnia zamieszczenia i udostępnienia informacji o zmianie Regulaminu.
6. Wydawca może zakończyć wydawanie Karnetów w każdym momencie, w szczególności z ważnej przyczyny, a w tym:
 - a) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa mająca bezpośredni wpływ na program Karnetów;
 - a) wydanie orzeczenia lub decyzji przez sąd lub organ władzy publicznej dotyczącej Karnetu i skutkującej koniecznością zakończenia programu Karnetów;
 - b) wprowadzenie w miejsce Karnetu innych form działalności;
 - c) małe zainteresowanie Karnetami.
7. Nabywcy Karnetów nabytych do dnia zawieszenia lub zakończenia wydawania Karnetów będą mogli realizować je na dotychczasowych warunkach.
8. Rozstrzyganie sporów powstałych pomiędzy Wydawcą, a Konsumentem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
9. Konsument ma prawo pozasądowego rozstrzygania sporów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych Powiatowych albo Miejskich Rzeczników Konsumentów, organizacji społecznych,

- do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej dostępnych na stronach: <https://uokik.gov.pl/> i <https://rf.gov.pl/>.
10. Niniejszy Regulamin jest dostępny we wszystkich Kinach, w których dostępny jest Karnet oraz na Stronie Internetowej Wydawcy pod adresem <https://multikino.pl/informacje/regulaminy>.
 11. Ewentualne zmiany w niniejszym Regulaminie będą również dostępne na Stronie Internetowej.
 12. Zakup Karnetu jest równoznaczny z akceptacją niniejszego Regulaminu przez Nabywcę, a także akceptacją Regulaminu Kina i Regulaminu Zakupu Biletów.
 13. Regulamin obowiązuje od dnia 5 marca 2026 roku.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Zakupu i Realizacji Karnetu Multikino

Wzór Oświadczenia O Odstąpieniu Od Umowy

Wydawca
Multikino S.A, ul. Przeskok 2, 00-032 Warszawa

Nabywca
Imię i nazwisko: _____
Adres: _____
Adres mailowy
przypisany do Konta: _____
Numer Telefonu
przypisany do Konta: _____
Data nabycia Karnetu: _____

Oświadczenie Konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 27) odstępuję od umowy zakupu Karnetu Multikino zawartej w dniu _____ online w Serwisie Multikino bez podania przyczyny.

Dotyczy: (*) *(niepotrzebne skreślić)*

(*) *Karnet Standard za kwotę 99 złotych nabyty w dniu _____*

(*) *Karnet Rodzina za kwotę 189 złotych nabyty w dniu _____*

Proszę o zwrot ceny: (*) *(niepotrzebne skreślić)*

(*) *na konto Nabywcy _____*

numer konta: _____

(*) *w sposób, w jaki dokonano płatności.*

Imię i nazwisko Konsumenta

Podpis