

**REGULAMIN**  
**SPRZEDAŻY ONLINE BILETÓW, KARNETÓW I AKREDYTACJI ORAZ KORZYSTANIA Z**  
**KFF VOD W**  
**RAMACH KRAKOWSKIEGO FESTIWALU FILMOWEGO**

**§ 1. Definicje**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

**Akredytacja** – dokument uprawniający do udziału w Wydarzeniach lub Wydarzeniach Online, odpowiednio do rodzaju Akredytacji, na zasadach określonych w Regulaminie oraz na Portalu KFF określającym rodzaje Akredytacji, przeznaczony wyłącznie dla przedstawicieli branży filmowej i przedstawicieli mediów.

**Bilet** – dokument uprawniający do udziału w Wydarzeniu lub Wydarzeniu Online, zawierający unikatowy kod dostępu.

**Karnet** – dokument uprawniający do udziału w Wydarzeniach lub Wydarzeniach Online, odpowiednio do rodzaju Karnetu, na zasadach określonych w Regulaminie oraz na Portalu KFF określającym rodzaje Karnetów.

**KFF** – Krakowski Festiwal Filmowy w Krakowie, organizowany przez Sprzedającego.

**KFF VOD** - usługi płatnego dostępu do filmów w formule TVoD (transactional video on demand) poprzez udostępnienie użytkownikowi dostępu online do wybranego filmu przez okres 24 h od momentu rozpoczęcia oglądania (dotyczy posiadaczy Karnetów) lub od czasu dokonania płatności za wybrany film (dotyczy posiadaczy Biletów), z możliwością wielokrotnego odtwarzania. Serwis nie umożliwia zapisu filmów. Serwis jest dostępny na domenie [www.krakowfilmfestival.pl](http://www.krakowfilmfestival.pl).

**Konto My KFF** - indywidualne konto Kupującego w Portalu KFF.

**Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z systemu sprzedaży online.

**Portal KFF** – portal internetowy KFF prowadzony przez Sprzedającego, umożliwiający użytkownikom m.in. zakup Biletów, Karnetów i Akredytacji na KFF, pobieranie Biletów przez posiadaczy Karnetów i Akredytacji, dostęp do Wydarzeń Online, znajdujący się pod adresem [www.krakowfilmfestival.pl](http://www.krakowfilmfestival.pl).

**Program** – plan organizowanych Wydarzeń lub Wydarzeń Online odbywających się w ramach KFF, określający termin ich rozpoczęcia oraz czas trwania.

**Regulamin** - regulamin określający zasady sprzedaży online, korzystania z Biletów, Karnetów i Akredytacji oraz dostępu do Wydarzeń i Wydarzeń Online.

**Sprzedający** – Krakowska Fundacja Filmowa w Krakowie z siedzibą przy ul. Basztowej 15/8, 31-143 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców oraz rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000166325, REGON: 356756914, NIP: 6762250313.

**Wydarzenie** – seans filmowy lub inne wydarzenie artystyczne odbywające się w ramach KFF lub organizowane bądź współorganizowane przez Sprzedającego w trakcie KFF.

**Wydarzenie Online** – seans filmowy online lub inne wydarzenie artystyczne online odbywające się w ramach KFF lub organizowane bądź współorganizowane przez Sprzedającego w trakcie KFF, udostępniane lub transmitowane za pośrednictwem Portalu KFF.

**Zamówienie Online** – oferta Kupującego na zakup Biletów, Karnetów lub Akredytacji.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Sprzedaż Biletów i Karnetów odbywa się w ramach sprzedaży online oraz stacjonarnie, w miejscach wskazanych na Portalu KFF. Akredytacje są sprzedawane tylko w ramach sprzedaży online.
2. Sprzedaż online prowadzi Sprzedający.

## **§ 3. Zasady sprzedaży online**

1. Zawarcie umowy sprzedaży Biletów pomiędzy Kupującym a Sprzedającym następuje za pośrednictwem Portalu KFF i wymaga spełnienia następujących warunków:
  - a. wyboru konkretnego Wydarzenia lub Wydarzenia Online;
  - b. wyboru zamawianego Biletu i wyboru jego wariantu cenowego, jeżeli istnieje taka możliwość;
  - c. podania danych Kupującego: adresu e-mail;
  - d. zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu;
  - e. złożenia przez Kupującego Zamówienia online;
  - f. dokonania przez Kupującego zapłaty za Zamówienie online przy użyciu płatności elektronicznej;
  - g. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
2. Zawarcie umowy sprzedaży Karnetu lub Akredytacji pomiędzy Kupującym a Sprzedającym następuje za pośrednictwem Portalu KFF i wymaga spełnienia następujących warunków:
  - a. założenia przez Kupującego konta „My KFF” na Portalu KFF;
  - b. wykazania faktu zawodowego związku z branżą filmową lub medialną (dotyczy wyłącznie Akredytacji);
  - c. wyboru zamawianego Karnetu lub Akredytacji, wyboru ich wariantu cenowego, jeżeli istnieje taka możliwość;
  - d. zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu;
  - e. złożenia przez Kupującego Zamówienia online;
  - f. dokonania przez Kupującego zapłaty za Zamówienie online przy użyciu płatności elektronicznej;
  - g. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
3. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zrezygnowania z wymogu założenia przez Kupującego konta „My KFF” w Portalu KFF w przypadku sprzedaży Biletów, Karnetów lub Akredytacji na wybrane Wydarzenia lub Wydarzenia Online w ramach akcji specjalnych.
4. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu Zamówienia online bądź niezapoznania się z niniejszym Regulaminem.
5. Złożenie Zamówienia online wiąże się z równoczesnym obowiązkiem dokonania zapłaty przez Kupującego.
6. Brak potwierdzenia przez bank Kupującego zapłaty za Zamówienie online w ciągu 15 minut od jego wysłania powoduje automatyczne anulowanie Zamówienia online. Środki pobrane z konta bankowego Kupującego pozostają u operatora systemu płatniczego.
7. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego.

8. Zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, sprzedaż objęta Regulaminem nie podlega fiskalizacji, skutkiem czego Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
9. Sprzedający może wystawić fakturę VAT na życzenie Kupującego. Kupujący zgłasza chęć otrzymania faktury VAT drogą elektroniczną, wysyłając wiadomość email na adres: [bilety@kff.com.pl](mailto:bilety@kff.com.pl) w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca w którym dostarczono towar lub wykonano usługę. Faktura VAT wysłana jest w formie elektronicznej. Celem otrzymania faktury VAT konieczne jest podanie imienia, nazwiska oraz adresu, a w przypadku przedsiębiorców dodatkowo oznaczenie firmy i NIP.
10. Portal KFF umożliwia jednorazowo zakup jednego Biletu.
11. Portal KFF umożliwia Kupującemu zakup więcej niż jednej Akredytacji lub Karnetu. W ramach Sprzedaży online Kupujący, który zakupił Akredytację lub Karnet może zakupić kolejne Akredytację, Karnety lub bilety o ile kolejny zakupiony Produkt ma szersze uprawnienia dostępowe.
12. Przy zakupie Biletów, po dokonaniu płatności online, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie zakupu Biletu wraz z Biletem.
13. Przy zakupie Karnetu lub Akredytacji, po dokonaniu płatności online, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie zakupu Karnetu lub Akredytacji. Karnet lub Akredytacja jest dostępna w wersji elektronicznej na Portalu KFF.
14. Sprzedający może przewidzieć wydanie materialnej kopii Karnetu lub Akredytacji, w takiej sytuacji miejsce ich odbioru zostanie podane na Portalu KFF.

#### **§ 4. Zasady korzystania z wszystkich rodzajów Biletów, Karnetów oraz Akredytacji**

1. Bilet uprawnia do uczestnictwa w Wydarzeniu lub Wydarzeniu Online, na jakie został wystawiony.
2. Bilet uprawnia do udziału w Wydarzeniu lub Wydarzeniu Online tylko jedną osobę.
3. Kupujący jest zobowiązany do nieudostępniania Karnetu lub Akredytacji osobom trzecim.
4. Nie można pobrać kilku biletów na Wydarzenie i Wydarzenie Online rozpoczynające się o tej samej godzinie.
5. Sprzedający zastrzega sobie prawo do odmowy Kupującemu udziału w Wydarzeniu lub Wydarzeniu Online w przypadku, gdy Bilet jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu jest niemożliwa lub gdy kod biletu został już użyty, a także gdy dane Kupującego nie zgadzają się z danymi na Karnecie lub Akredytacji.
6. Ilość miejsc na Wydarzeniach oraz Wydarzeniach Online jest ograniczona.
7. Niewykorzystany Bilet nie uprawnia do udziału w Wydarzeniu lub Wydarzeniu Online w innym terminie.

#### **§ 5. Zasady udziału w Wydarzeniach**

1. Sprzedaż online Biletów na wybrane Wydarzenie jest możliwa do 15 minut przed godziną rozpoczęcia wybranego Wydarzenia określoną w Programie.
2. Sprzedaż online Biletów na wybrane Wydarzenie jest możliwa w terminie zgodnym z programem festiwalu.
3. Kupujący posiadający Karnet lub Akredytację może pobierać Bilety na poszczególne Wydarzenia za pośrednictwem Portalu KFF lub w kasach za okazaniem odpowiednio

Karnetu lub Akredytacji, do 15 minut przed godziną rozpoczęcia wybranego Wydarzenia określoną w Programie. W przypadku pobrania Biletów za pośrednictwem Portalu KFF, informacja o pobranych Biletach zostanie również wysłana na podany przez Kupującego adres e-mail. Wejście na Wydarzenie wyłącznie za okazaniem Karnetu lub Akredytacji nie jest gwarantowane i jest możliwe tylko w sytuacji gdy są dostępne wolne miejsca na Wydarzenie.

4. Kupujący posiadający Karnet lub Akredytację w momencie wejścia na Wydarzenie jest zobowiązany do okazania Biletu wraz z Karnetem lub Akredytacją.
5. Bilet podlega jednorazowej weryfikacji do momentu rozpoczęcia Wydarzenia. Nie ma możliwości ponownego wykorzystania Biletu ani wykorzystania go na inne niż wybrane wcześniej Wydarzenie.
6. Osoby spóźnione mogą wejść na widownię dopiero podczas przerwy w Wydarzeniu, jeżeli została ona przewidziana i o ile na widowni są wolne miejsca.

### **§ 6. Zasady udziału w Wydarzeniach Online**

1. Sprzedaż Online Biletów na wybrane Wydarzenie Online możliwe jest w terminie określonym w programie festiwalu.
2. Kupujący posiadający Karnet lub Akredytację może pobierać bezpłatne Bilety na poszczególne Wydarzenia Online za pośrednictwem konta „MY KFF” na Portalu KFF. Informacja o pobranych Biletach zostanie również wysłana na podany przez Kupującego adres e-mail.
3. Kupujący posiadający Karnet lub Akredytację ma prawo zrezygnować odtwarzanego filmu poprzez zamknięcie okna playera i rozpocząć odtwarzanie innego.
4. Karnet uprawniający do udziału w Wydarzeniach Online upoważnia do odtworzeń filmów dostępnych w KFF VOD. Każdorazowe odtworzenie Wydarzeń Online powoduje ubywanie przyznanej liczbyostępów.

### **§ 7. Dostęp do Wydarzeń Online (KFF VOD)**

1. Dostęp do Wydarzeń Online odbywa się za pomocą platformy KFF VOD, dostępnej na Portalu KFF.
2. Karnet uprawniający do udziału w Wydarzeniach Online upoważnia do odtworzeń filmów dostępnych w KFF VOD.
3. Dostęp do seansów filmowych w ramach Wydarzeń Online na platformie KFF VOD jest możliwy jedynie na terytorium Polski. Kupujący jest zobowiązany nie korzystać i nie podejmować prób korzystania z KFF VOD poza terytorium Polski.
4. Korzystanie przez Kupującego z treści udostępnionych na platformie KFF VOD może odbywać się tylko na jednym urządzeniu jednocześnie.
5. Korzystanie z platformy KFF VOD wymaga posiadania urządzenia spełniającego parametry techniczne określone na Portalu KFF i posiadającego dostęp do Internetu o parametrach minimalnych określonych na Portalu KFF.
6. Jakość Wydarzeń Online może zależeć od parametrów technicznych połączenia internetowego oraz parametrów technicznych urządzenia, na którym odtwarzane są Wydarzenia Online.
7. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu lub zakłócony dostęp do Portalu KFF spowodowany okolicznościami, na które Sprzedający nie posiada wpływu, lub

problemami technicznymi bądź ograniczeniami technicznymi związanymi z połączeniem internetowym wykorzystywanym przez Kupującego, lub urządzeniem wykorzystywanym przez Kupującego.

8. Warunkiem uzyskania dostępu do Wydarzenia Online na platformie KFF VOD jest podanie kodu dostępu otrzymanego przez Kupującego na wskazany przez niego adres e-mail.
9. Seanse filmowe odtwarzane w ramach Wydarzeń Online należy rozpocząć najpóźniej 24h po dokonaniu zakupu. Po rozpoczęciu seansu filmowego jest dostępny na platformie KFF VOD przez 24h.
10. Seanse filmowe odtwarzane w ramach Wydarzeń Online Kupujący może wstrzymywać oraz przewijać.
11. Kupujący podczas odtwarzania seansów filmowych w ramach Wydarzeń Online ma możliwość wyboru pomiędzy napisami polskimi lub angielskimi, z zastrzeżeniem że niektóre seanse filmowe mogą posiadać napisy umieszczone na stałe w wideo.
12. Treści udostępniane na platformie KFF VOD są chronione prawami autorskimi, dysponowanymi przez Sprzedającego bądź inny podmiot, od którego Sprzedający uzyskał wymaganą prawem licencję. Nie jest dopuszczalne pobieranie, przesyłanie, kopiowanie, reprodukcja, transmitowanie, publikowanie, modyfikowanie, wypożyczanie, dzierżawa, sprzedaż, dystrybucja ani tworzenie dzieł pochodnych którejkolwiek z treści udostępnianych na platformie KFF VOD, ani żadne inne korzystanie wykraczające poza Regulamin oraz przypadki dozwolonego użytku określone prawem.

## **§ 8. Odstąpienie od umowy**

Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umowy, której przedmiotem świadczenia są usługi związane z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. Tym samym odstąpienie od umowy nie przysługuje Kupującemu w przypadku zakupu Biletu.

## **§ 9. Zwrot Biletów na Wydarzenia lub Wydarzenia Online**

1. Bilety podlegają zwrotowi w przypadku odwołania Wydarzenia lub Wydarzenia Online bądź zmiany Programu. Karnety i Akredytacje nie podlegają zwrotowi.
2. Sprzedający ma prawo odwołać Wydarzenie lub Wydarzenie Online z przyczyn będących następstwem działania siły wyższej lub jakichkolwiek innych przyczyn będących poza kontrolą Sprzedającego.
3. Sprzedający ma prawo zmienić Program z ważnych przyczyn, tj. niesprzyjających warunków pogodowych, choroby, niedyspozycji lub innej pozostającej poza odpowiedzialnością Sprzedającego przyczyny uniemożliwiającej realizację Wydarzeniu lub Wydarzenia Online oraz przypadków, gdy zmiana spowodowana jest koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa, zdrowia lub życia ludzi bądź mienia oraz koniecznością zapewnienia niezakłóconego oraz komfortowego przebiegu KFF.
4. Informacja o odwołanym Wydarzeniu lub Wydarzeniu Online, bądź zmianie Programu jest wysyłana wraz z formularzem zwrotu Biletu na adres e-mail podany przez Kupującego. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności w przypadku podania błędnych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.
5. Bilety (dostępny) do Wydarzeń Online nie podlegają zwrotowi.

6. Chcąc skorzystać z prawa do zwrotu Biletu na Wydarzenie w kinach, Kupujący jest zobowiązany do potwierdzenia otrzymania informacji, o których mowa w ust. 4 poprzez odesłanie wiadomości email na adres [bilety@kff.com.pl](mailto:bilety@kff.com.pl) wraz z wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu Biletu wysłanym w formie skanu wiadomością email lub pocztą.
7. Jeżeli Kupujący zlecił wystawienie faktury za zakup Biletu, zwrot środków może otrzymać jedynie po wcześniejszym otrzymaniu korekty do faktury i odesłaniu podpisanego dokumentu do Sprzedającego.
8. Zwrot płatności za Bilet nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Sprzedającego formularza potwierdzenia zwrotu Biletu, przelewem na rachunek bankowy Kupującego wskazany w formularzu zwrotu.
9. W przypadku odwołanego Wydarzenia lub Wydarzenia Online Sprzedający przyjmuje zwroty Biletów w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od określonej w Programie daty rozpoczęcia Wydarzenia lub Wydarzenia Online.
10. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu potwierdzenia zwrotu Biletu.
11. Sprzedający nie prowadzi wymiany Biletów.
12. Bilety na odwołane Wydarzenia lub Wydarzenia Online, po uprzednim uzgodnieniu ze Sprzedającym drogą mailową na adres [bilety@kff.com.pl](mailto:bilety@kff.com.pl), mogą upoważniać do udziału w Wydarzeniu lub Wydarzeniu Online w nowym terminie lub w innym Wydarzeniu lub Wydarzeniu Online.

## **§ 10. Reklamacje**

1. Reklamacje sprzedaży online Biletów na Wydarzenia lub Wydarzenia Online dotyczące funkcjonowania Portalu KFF oraz samego Wydarzenia lub Wydarzenia Online wymagają zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: [bilety@kff.com.pl](mailto:bilety@kff.com.pl). Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane teleadresowe Kupującego oraz opis przyczyny reklamacji.
2. Sprzedający rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. Sprzedający powiadomi Kupującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zgłoszeniu reklamacyjnym.
3. Reklamacje dotyczące:  
płatności elektronicznych - wymagają zgłoszenia do operatora płatności;  
dostarczenia biletów elektronicznych - wymagają zgłoszenia do Sprzedającego emailiem na adres: [bilety@kff.com.pl](mailto:bilety@kff.com.pl)

## **§ 11. Ochrona danych osobowych i cookies**

1. Administratorem danych osobowych uzyskiwanych od Kupującego jest Sprzedający.
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji zawartej umowy.
3. Dane osobowe przetwarzane są przez okres realizacji umowy i do czasu wygaśnięcia roszczeń związanych z jej realizacją.
4. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo żądania dostępu do nich, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu, ich przenoszenia oraz do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Dane osobowe nie podlegają profilowaniu.

5. Sprzedający przekazuje operatorom systemów płatniczych dane osobowe Kupującego i zezwala na ich wykorzystanie w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Kupującego w ramach systemu sprzedaży online Biletów, a także w celu wypełnienia przez operatorów systemów płatniczych obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności.
6. Sprzedający stosuje mechanizm tzw. cookies tj. plików tekstowych przechowywanych na dysku komputera użytkownika. Mechanizm cookies nie ma na celu pozyskiwania jakichkolwiek informacji o indywidualnych użytkownikach i stosowany jest w celu zachowania parametrów nawigacyjnych użytkownika oraz statusu jego zalogowania i agregowania danych statystycznych o ruchu użytkowników. Tworzenie statystyk pomaga zrozumieć w jaki sposób użytkownicy serwisu korzystają ze strony internetowej Sprzedającego, co umożliwia ulepszenie jej struktury i zawartości.
7. Użytkownik może usunąć pliki cookies lub zmienić ich ustawienia w przeglądarce internetowej, z której korzysta. Usunięcie lub zmiana ustawień plików cookies w przeglądarce może się wiązać z utrudnieniami w korzystaniu z serwisu internetowego Sprzedającego.

## **§ 12. Postanowienia końcowe**

1. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie połączenia internetowego wykorzystywanego przez Kupującego ani urządzeń wykorzystywanych przez Kupującego. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Kupującego oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Kupującego.
2. Sprzedający zastrzega sobie prawo zawieszenia lub zakończenia Sprzedaży Online na stronie Sprzedającego, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej.
3. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Sprzedającego, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na Portalu KFF. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.