

Vragen over het filmhuis en (het kopen van) kaartjes kunt u stellen via info@filmhuiscameo.nl of kijk op de website <https://www.filmhuiscameo.nl/>

Vragen en antwoorden:

Hoe komt u aan uw kaartje?

Digitaal bestellen kan via www.filmhuiscameo.nl bij de gekozen film, via de website van het CKC <https://ckc-zoetermeer.nl/filmhuis/> of aan de servicebalie van het CKC. De servicebalie is geopend van ma t/m vr 09:00-22:00, za 09:00-16:30 en zo van 16:30-22:00. Let op: met vragen over films, uw kaartjes of andere film(huis)gerelateerde vragen kunt u terecht op info@filmhuiscameo.nl en niet bij de servicebalie van het CKC

Filmkaartjes annuleren

- Ik heb online filmkaartjes gekocht, maar ben verhinderd.

U kunt uw kaartje(s) annuleren tot 24 uur voor aanvang van de film door een mailtje te sturen aan tickets@filmhuiscameo.nl. U krijgt binnen 24 uur via de mail een bevestiging van de annulering, aansluitend wordt het aankoopbedrag (kaartje en de servicekosten) teruggestort.

Indien u meerdere kaartjes heeft gekocht en ze niet allemaal annuleert, is het belangrijk om toch alle kaartjes mee te nemen naar de voorstelling, omdat op fysieke of digitale kaartjes niet te onderscheiden is welke kaartjes zijn geannuleerd. Bij het scannen van uw kaartjes wordt dit wel duidelijk.

- Ik heb aan de kassa van het CKC een of meer filmkaartjes gekocht, maar ben verhinderd.

Omdat deze kaartjes niet persoonsgebonden zijn, kunt u deze alleen bij de kassa inleveren tot 24 uur voor de voorstelling. Uw geld kan helaas niet contant geretourneerd worden.

- U noteert op het kaartje uw naam en uw rekeningnummer (IBAN-nummer)
- Wij verwerken uw retour en storten het geld digitaal terug op uw bankrekening

Filmkaartjes omruilen ander tijdstip

- Kan ik mijn kaartje omruilen voor een andere voorstelling van dezelfde film?

U kunt uw kaartje(s) niet omruilen voor een andere voorstelling van de film.

Na annulering kunt u zelf een nieuw kaartje kopen voor een andere voorstelling.

Problemen rond het online bestellen

- Het lukt niet om online kaartjes te bestellen, wat moet ik doen?

U kunt een mailtje sturen aan tickets@filmhuiscameo.nl dan proberen wij u te helpen.

- Waarom moet ik mijn emailadres opgeven?

De e-tickets worden aan het door u opgegeven emailadres verstuurd. Heeft u geen email dan kunt u de kaartjes bij de Servicebalie van het CKC kopen.

Vouchers, kortingskaarten

- Ik heb een cadeaukaart/voucher voor het Filmhuis Cameo gekregen (voorbeeld van Humanitas in januari 2026). Hoe kan ik die gebruiken?

1. Op de voucher staat een code, daarmee kunt u online een ticket bestellen. Op de tweede pagina van het bestelproces bestelt u één ticket. Rechts onder de poster staat in blauwe letters "+kortingscode". Als u daarop klikt en de code van uw voucher intoetst, wordt de afgesproken korting toegepast op uw ticket. Daarna rondt u de bestelling af en ontvangt u het ticket in uw mailbox. U kunt de code slechts één keer gebruiken.

2. Op de cadeaukaart staat geen bestelcode (voorbeeld Het Hof van Seghwaert) kunt u alleen inleveren bij de balie van het CKC. U ontvangt daar een papieren ticket voor de gekozen voorstelling.

- Kan ik mijn Cinevillekaart gebruiken voor het filmhuis?

Het filmhuis Cameo is op dit moment geen lid van Cineville. Wellicht dat dit in de toekomst nog gaat veranderen.

- Ik wil graag een cadeaubon kopen voor het filmhuis Cameo. Kan dat?

Op dit moment hebben wij geen algemene cadeaubonnen voor ons filmhuis omdat de kosten voor ontwerp en fraudebestrijding niet opwegen tegen het incidentele gebruik.

- Wat betekent de keuze vouchers of kortingskaart in het bestelmenu?

Sommige organisaties kopen grotere aantallen kaartjes op rekening. Zij maken dan gebruik van een specifieke code. Hetzelfde geldt voor kortingskaarten.

Toegankelijkheid

- Welke voorzieningen zijn er voor rolstoelen of mensen die slecht ter been zijn?

De hoofdingang voorziet in een gemakkelijker toegang. Op de begane grond is er aan beide kanten een mindervalidentoilet (aan de rechterzijde van het pand is de ruimte iets groter).

Er is een lift naar de filmzaal op de eerste etage (aan de linkerzijde van het pand). In de zaal kan de rolstoel staan in de lege ruimte voor de eerste stoelen.

- Ik heb speciale wensen vanwege fysieke beperkingen, aan wie kan ik dat vragen?

U kunt een email met uw vraag of verzoek sturen naar tickets@filmhuiscameo.nl.