

CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ VÀ HOÀN TIỀN

Công ty Cổ phần Alluvium Production là đơn vị trực tiếp tổ chức chương trình và cung cấp vé tham dự chương trình biểu diễn nghệ thuật thông qua Website **seasound.vn**.

Đối với hoạt động của Website, dịch vụ cung cấp cho khách hàng chủ yếu là dịch vụ bán vé và cung cấp quyền tham dự chương trình biểu diễn nghệ thuật theo giao dịch mà khách hàng đã xác nhận.

I. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ và cách thức giải quyết hậu quả của việc chấm dứt dịch vụ

1. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ

Dịch vụ/giao dịch mua vé có thể chấm dứt trong các trường hợp sau:

- Khách hàng hoàn thành việc sử dụng vé để tham dự chương trình;
- Khách hàng yêu cầu chấm dứt/hủy giao dịch và yêu cầu đó thuộc trường hợp được phép theo chính sách hoàn, hủy của Công ty;
- Công ty chấp thuận yêu cầu hủy giao dịch của khách hàng;
- Công ty hủy giao dịch do giao dịch có dấu hiệu gian lận, giả mạo hoặc thanh toán không hợp lệ;
- Giao dịch phát sinh lỗi kỹ thuật và không thể hoàn tất;
- Vé đã được xác định không hợp lệ hoặc không thể cung cấp;
- Chương trình bị Công ty hủy hoặc không thể tổ chức;
- Chương trình bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu dừng, hủy hoặc không cho phép tổ chức;
- Các trường hợp khác theo quy định pháp luật hoặc theo chính sách cụ thể của chương trình.

2. Cách thức giải quyết hậu quả của việc chấm dứt

Khi dịch vụ/giao dịch chấm dứt, Công ty thực hiện các biện pháp phù hợp với từng trường hợp, bao gồm:

- Hủy hiệu lực của vé chưa sử dụng;
- Hủy mã vé/mã QR trên hệ thống nếu cần thiết;

- Xác nhận việc chấm dứt giao dịch;
- Hoàn tiền cho khách hàng nếu thuộc trường hợp được hoàn tiền;
- Đổi sang suất diễn hoặc chương trình khác nếu Công ty có công bố phương án thay thế;
- Thực hiện các nghĩa vụ khác đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt theo quy định pháp luật và thỏa thuận với khách hàng.

Việc chấm dứt dịch vụ không làm mất hiệu lực của các nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt, bao gồm nghĩa vụ thanh toán, bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

II. Thời điểm hợp đồng chấm dứt hiệu lực và thanh toán phí dịch vụ khi người mua là bên chấm dứt

1. Thời điểm chấm dứt

Trường hợp khách hàng là bên yêu cầu chấm dứt giao dịch mua vé và giao dịch thuộc trường hợp được phép chấm dứt, thời điểm chấm dứt được xác định là:

Thời điểm Công ty tiếp nhận được thông báo chấm dứt của khách hàng trên hệ thống hoặc thông qua kênh liên hệ chính thức của Công ty, trừ trường hợp Công ty và khách hàng có thỏa thuận hoặc chính sách cụ thể của chương trình quy định thời điểm khác.

Việc xác định thời điểm chấm dứt không đồng nghĩa với việc khách hàng đương nhiên được hoàn tiền. Quyền được hoàn tiền được xác định căn cứ vào điều kiện hoàn tiền áp dụng cho giao dịch và chương trình.

2. Thanh toán phí dịch vụ khi khách hàng chấm dứt

Trường hợp khách hàng yêu cầu chấm dứt giao dịch:

- Nếu thuộc trường hợp được hoàn tiền, Công ty thực hiện hoàn tiền theo chính sách đổi, hủy và hoàn tiền;
- Nếu không thuộc trường hợp được hoàn tiền, khoản tiền khách hàng đã thanh toán được xử lý theo điều kiện giao dịch đã công bố;
- Nếu có phí đổi, hủy hoặc chi phí liên quan được phép áp dụng, khoản phí này được thông báo rõ cho khách hàng trước khi thực hiện.

Công ty không thu thêm khoản phí không được công bố trước cho khách hàng.

III. Quy trình và thời hạn phản hồi khi người mua gửi thông báo chấm dứt dịch vụ

Bước 1: Gửi thông báo

Khách hàng gửi thông báo chấm dứt giao dịch thông qua:

- Hotline: **0374.753.000**;
- Email hỗ trợ được Công ty công bố trên Website;
- Chức năng hỗ trợ trực tuyến trên Website, nếu có;
- Hoặc phương thức liên hệ khác được Công ty công bố.

Bước 2: Cung cấp thông tin

Khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để Công ty xác minh, bao gồm:

- Họ và tên;
- Số điện thoại;
- Email;
- Mã đơn hàng;
- Thông tin vé;
- Nội dung yêu cầu chấm dứt;
- Lý do chấm dứt, nếu có;
- Các thông tin khác theo yêu cầu hợp lý của Công ty để xác minh giao dịch.

Bước 3: Công ty xác minh

Công ty kiểm tra:

- Tình trạng đơn hàng;
- Tình trạng thanh toán;
- Tình trạng phát hành vé;
- Tình trạng sử dụng vé;
- Điều kiện chấm dứt áp dụng cho giao dịch;
- Điều kiện hoàn tiền, nếu có.

Bước 4: Phản hồi khách hàng

Công ty dự kiến phản hồi ban đầu trong thời hạn **03 ngày làm việc** kể từ khi nhận đủ thông tin cần thiết.

Nội dung phản hồi có thể bao gồm:

- Xác nhận việc chấm dứt;
- Thời điểm chấm dứt;
- Tình trạng hiệu lực của vé;
- Kết quả xử lý hoàn tiền;
- Số tiền được hoàn, nếu có;
- Phương thức hoàn tiền;
- Thời gian dự kiến hoàn tiền;
- Hoặc lý do từ chối nếu yêu cầu không thuộc trường hợp được chấm dứt.

Trường hợp cần đối soát với ngân hàng, cổng thanh toán hoặc bên cung cấp dịch vụ liên quan, Công ty thông báo cho khách hàng về tình trạng xử lý và thời gian dự kiến hoàn tất.

IV. Cách thức hoàn tiền khi chấm dứt dịch vụ

1. Nguyên tắc hoàn tiền

Khi giao dịch chấm dứt và khách hàng thuộc trường hợp được hoàn tiền, Công ty thực hiện hoàn tiền theo phương thức thanh toán ban đầu mà khách hàng đã sử dụng, nếu phương thức thanh toán đó hỗ trợ hoàn tiền.

2. Đối với thanh toán trực tuyến

Đối với giao dịch thanh toán thông qua cổng thanh toán, Công ty thực hiện hoàn tiền thông qua cổng thanh toán hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tương ứng.

Thời gian tiền được ghi nhận vào tài khoản của khách hàng phụ thuộc vào thời gian xử lý của ngân hàng hoặc tổ chức trung gian thanh toán.

3. Đối với thanh toán tại quầy

Đối với giao dịch thanh toán trực tiếp tại quầy, Công ty thực hiện hoàn tiền theo phương thức phù hợp và thông báo cho khách hàng.

4. Trường hợp không thể hoàn tiền về phương thức ban đầu

Trường hợp phương thức thanh toán ban đầu không hỗ trợ hoàn tiền hoặc không thể thực hiện hoàn tiền vì lý do kỹ thuật, Công ty sẽ liên hệ với khách hàng để thống nhất phương thức hoàn tiền phù hợp, bảo đảm quyền lợi hợp pháp của khách hàng.

5. Trường hợp chương trình bị hủy

Trường hợp chương trình bị hủy hoặc không thể tổ chức và Công ty xác định khách hàng thuộc trường hợp được hoàn tiền, Công ty sẽ thông báo phương án, thời hạn và phương thức hoàn tiền trên Website và/hoặc thông qua thông tin liên hệ khách hàng đã cung cấp.

Công ty thực hiện hoàn tiền theo phương án đã thông báo.

6. Công khai thông tin về chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền

Công ty công khai Chính sách chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền trên Website **seasound.vn** để khách hàng có thể tiếp cận trước khi thực hiện giao dịch.

Đối với từng chương trình, Công ty có thể công bố thêm điều kiện chấm dứt, thời hạn yêu cầu, phương thức hoàn tiền và các chi phí liên quan phù hợp với đặc điểm của chương trình.

Các thông tin về chấm dứt giao dịch, đổi vé, hủy vé và hoàn tiền được công bố rõ ràng để khách hàng có thể biết và lựa chọn trước khi xác nhận mua vé.