

CHÍNH SÁCH VỀ PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

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

Dịch vụ được cung cấp trên Website là dịch vụ bán vé tham dự chương trình biểu diễn nghệ thuật, trong đó khách hàng thực hiện đặt mua và thanh toán vé trực tuyến trên Website, sau đó sử dụng vé để tham dự chương trình tại thời gian và địa điểm được ghi trên vé.

Do đặc thù dịch vụ được đặt mua trước và sử dụng sau tại địa điểm tổ chức chương trình, phương thức cung cấp dịch vụ được thực hiện như sau:

1. Điều kiện và hình thức sử dụng dịch vụ tại địa điểm cung cấp

1.1. Phương thức cung cấp dịch vụ

Sau khi khách hàng hoàn tất đặt vé và thanh toán thành công trên Website, Công ty xác nhận giao dịch và cung cấp cho khách hàng vé điện tử (E-ticket) có mã vé/mã QR hoặc thông tin xác nhận tương ứng.

Khách hàng sử dụng vé điện tử được cung cấp để thực hiện thủ tục check-in và tham dự chương trình tại địa điểm tổ chức.

Địa điểm, thời gian, suất diễn, hạng vé và các quyền lợi đi kèm được thể hiện trên vé và/hoặc thông tin chương trình được Công ty công bố trên Website.

1.2. Điều kiện sử dụng vé

Để sử dụng dịch vụ, khách hàng phải:

- Có vé hợp lệ được mua thông qua Website hoặc các kênh bán vé chính thức của Công ty;
- Vé chưa được sử dụng hoặc chưa được check-in trước đó;
- Cung cấp mã vé/mã QR hoặc vé điện tử cho nhân viên kiểm soát tại khu vực check-in;
- Tuân thủ các quy định về thời gian vào cửa, khu vực khán giả và nội quy của chương trình;
- Tuân thủ các yêu cầu về độ tuổi hoặc các điều kiện tham dự khác được công bố đối với từng chương trình.

Công ty có quyền từ chối sử dụng vé trong trường hợp vé có dấu hiệu giả mạo, đã được sử dụng trước đó, bị hủy hiệu lực hoặc không đáp ứng điều kiện tham dự đã được công bố.

1.3. Địa điểm sử dụng dịch vụ

Dịch vụ được sử dụng tại địa điểm tổ chức chương trình được ghi rõ trên vé và thông tin chương trình tại **Trung tâm biểu diễn nghệ thuật Phù Sa- Thửa đất số 33, tờ bản đồ số 16, Đường Đình Tiên Hoàng, Phường Hoa Lư, Tỉnh Ninh Bình**

Trường hợp địa điểm tổ chức được thay đổi, Công ty sẽ thông báo cho khách hàng theo thông tin liên hệ khách hàng đã cung cấp và/hoặc công bố trên Website.

2. Thời hạn sử dụng dịch vụ

Vé chỉ có giá trị sử dụng cho đúng chương trình, suất diễn, thời gian, ngày tổ chức và khu vực/hạng vé được thể hiện trên vé.

Vé không có giá trị sử dụng cho chương trình hoặc suất diễn khác, trừ trường hợp Công ty có thông báo hoặc chấp thuận đổi vé theo chính sách áp dụng.

Vé hết hiệu lực sau khi:

- Khách hàng đã sử dụng vé để check-in;
- Chương trình/suất diễn ghi trên vé đã kết thúc;
- Vé bị Công ty hủy hoặc thu hồi theo quy định;
- Hoặc thuộc trường hợp khác được Công ty thông báo.

Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra thời gian, địa điểm, suất diễn và các thông tin trên vé trước khi tham dự.

3. Cách thức sử dụng dịch vụ và các tính năng chính

Bước 1: Mua vé

Khách hàng truy cập **seasound.vn**, lựa chọn chương trình, suất diễn, hạng vé/khu vực chỗ ngồi và số lượng vé.

Bước 2: Thanh toán

Khách hàng nhập thông tin cần thiết và thực hiện thanh toán bằng phương thức được Website hỗ trợ.

Bước 3: Nhận vé

Sau khi hệ thống xác nhận thanh toán thành công, Công ty cung cấp vé điện tử cho khách hàng thông qua email hoặc phương thức điện tử được công bố.

Vé điện tử có thể bao gồm các thông tin:

- Tên chương trình;
- Ngày, giờ tổ chức;
- Địa điểm tổ chức;
- Hạng vé/khu vực/chỗ ngồi;
- Mã đơn hàng;
- Mã vé hoặc mã QR;
- Các thông tin cần thiết khác.

Bước 4: Check-in

Khách hàng xuất trình vé điện tử/mã QR tại khu vực check-in.

Nhân viên của Công ty thực hiện kiểm tra và xác nhận tính hợp lệ của vé trên hệ thống.

Bước 5: Tham dự chương trình

Sau khi check-in thành công, khách hàng được sử dụng quyền tham dự chương trình tương ứng với hạng vé/khu vực đã mua.

Các quyền lợi khác của từng hạng vé, nếu có, được Công ty công bố cụ thể trên Website trước khi khách hàng mua vé.

4. Thiết bị điện tử sử dụng dịch vụ

Khách hàng có thể sử dụng các thiết bị điện tử thông dụng có khả năng truy cập Internet và hiển thị vé điện tử, bao gồm:

- Điện thoại thông minh;
- Máy tính bảng;
- Máy tính xách tay;
- Hoặc thiết bị điện tử khác có khả năng truy cập và hiển thị vé điện tử.

Khách hàng có trách nhiệm bảo đảm thiết bị của mình có đủ pin và khả năng hiển thị mã vé/mã QR tại thời điểm check-in.

Trường hợp khách hàng không thể hiển thị vé điện tử do thiết bị hết pin, hư hỏng hoặc không có kết nối phù hợp, Công ty có thể hỗ trợ xác minh giao dịch dựa trên thông tin đơn hàng và giấy tờ/thông tin xác thực cần thiết.

5. Số lượng thiết bị được phép sử dụng đồng thời

Vé điện tử được cấp cho khách hàng có thể được hiển thị trên một hoặc nhiều thiết bị của chính khách hàng để phục vụ việc lưu trữ và xuất trình.

Tuy nhiên, **mỗi mã vé chỉ có giá trị sử dụng một lần cho một lượt tham dự**, trừ trường hợp chương trình có quy định khác.

Việc sao chép, chia sẻ hoặc chuyển mã vé cho nhiều người không làm phát sinh thêm quyền tham dự.

Trường hợp một mã vé được sử dụng để check-in trước, hệ thống có thể ghi nhận vé đã sử dụng và từ chối việc sử dụng lại mã vé đó.

6. Các hạn chế trong quá trình sử dụng dịch vụ

Để bảo đảm an toàn và quyền lợi của khách hàng, việc sử dụng vé có thể bị hạn chế trong các trường hợp:

- Vé không hợp lệ hoặc có dấu hiệu bị giả mạo;
- Mã vé/mã QR đã được sử dụng trước đó;
- Vé đã bị hủy hoặc thu hồi;
- Khách hàng không đáp ứng điều kiện tham dự chương trình;
- Khách hàng vi phạm nội quy của chương trình hoặc địa điểm tổ chức;
- Chương trình bị thay đổi, tạm dừng hoặc hủy theo thông báo của Công ty hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- Hệ thống check-in gặp sự cố kỹ thuật cần thời gian để khắc phục;
- Các trường hợp khác theo quy định pháp luật hoặc điều kiện tham dự đã được Công ty công bố.

Trong trường hợp phát sinh sự cố kỹ thuật tại khu vực check-in, Công ty sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết để xác minh giao dịch và bảo đảm quyền tham dự hợp lệ của khách hàng.

7. Điều kiện đổi, hủy vé và các chi phí phát sinh

Việc đổi, hủy vé và hoàn tiền được thực hiện theo **Chính sách về đổi vé, hủy vé và hoàn tiền** được Công ty công bố trên Website.

Khách hàng chỉ được đổi, hủy hoặc hoàn tiền trong các trường hợp đáp ứng điều kiện được Công ty công bố đối với từng chương trình và theo quy định pháp luật có liên quan.

Trường hợp có phí đổi vé, phí hủy vé hoặc khoản chi phí phát sinh khác, Công ty sẽ công bố rõ điều kiện và mức phí áp dụng trước khi thực hiện.

Đối với trường hợp chương trình bị Công ty hủy, thay đổi hoặc không thể tổ chức, Công ty sẽ thông báo phương án xử lý quyền lợi của khách hàng, bao gồm đổi vé hoặc hoàn tiền trong trường hợp áp dụng.

8. Thông báo thay đổi phương thức cung cấp dịch vụ

Trong trường hợp có thay đổi về thời gian, địa điểm, phương thức check-in hoặc các điều kiện sử dụng dịch vụ, Công ty sẽ thông báo cho khách hàng thông qua Website và/hoặc thông tin liên hệ mà khách hàng đã cung cấp khi đặt vé.

Việc thay đổi không làm ảnh hưởng đến các quyền lợi hợp pháp của khách hàng và được xử lý theo chính sách của chương trình và quy định pháp luật có liên quan.