

ĐIỀU KIỆN VÀ HẠN CHẾ TRONG VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ

1. Phạm vi cung cấp dịch vụ

Website **seasound.vn** do **Công ty Cổ phần Alluvium Production** trực tiếp quản lý, vận hành và chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ bán vé tham dự các chương trình biểu diễn nghệ thuật, chương trình văn hóa, giải trí do Công ty trực tiếp tổ chức hoặc có quyền tổ chức, khai thác và cung cấp vé theo quy định pháp luật.

Công ty trực tiếp cung cấp vé cho khách hàng thông qua Website. Website không cung cấp chức năng cho tổ chức, cá nhân khác đăng ký tài khoản để tự đăng bán vé hoặc cung cấp dịch vụ cho khách hàng trên Website.

Việc cung cấp và sử dụng vé được thực hiện theo thông tin của từng chương trình, điều kiện giao dịch, chính sách giá, chính sách thanh toán, chính sách đổi/hủy/hoàn vé và các quy định được Công ty công khai trên Website.

2. Điều kiện mua và sử dụng vé

2.1. Điều kiện về thông tin của khách hàng

Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực các thông tin cần thiết để thực hiện giao dịch, thanh toán, nhận vé và sử dụng dịch vụ.

Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra các thông tin trước khi xác nhận giao dịch, bao gồm:

- Tên chương trình;
- Ngày, giờ diễn;
- Địa điểm tổ chức;
- Hạng vé;
- Khu vực/vị trí chỗ ngồi;
- Số lượng vé;
- Giá vé;
- Các khoản phí liên quan, nếu có;
- Tổng số tiền phải thanh toán;
- Điều kiện sử dụng vé;
- Chính sách đổi, hủy và hoàn tiền;

- Các điều kiện đặc thù khác của chương trình, nếu có.

Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin do mình cung cấp.

2.2. Điều kiện về sử dụng vé

Vé chỉ có giá trị sử dụng cho:

- Đúng chương trình được ghi trên vé;
- Đúng ngày và thời gian diễn;
- Đúng địa điểm tổ chức;
- Đúng hạng vé/khu vực/vị trí chỗ ngồi được ghi nhận;
- Đúng các điều kiện sử dụng vé được Công ty công bố.

Vé không được sử dụng cho chương trình, suất diễn, thời gian hoặc địa điểm khác nếu không được Công ty chấp thuận hoặc không thuộc chính sách đổi vé được công bố.

2.3. Điều kiện về độ tuổi

Trường hợp chương trình có quy định về độ tuổi người tham dự, Công ty công bố rõ giới hạn độ tuổi tại trang thông tin của chương trình và/hoặc trước khi khách hàng thực hiện giao dịch.

Đối với chương trình “**Thức**”, chương trình được định hướng phục vụ khán giả từ trên 06 tuổi.

Trẻ em 06 tuổi trở xuống không thuộc đối tượng khán giả được khuyến nghị tham dự chương trình do yêu cầu về nội dung, thời lượng, không gian biểu diễn và điều kiện bảo đảm an toàn, trải nghiệm của khán giả.

Trường hợp chương trình có quy định cụ thể khác về độ tuổi, quy định về độ tuổi được áp dụng theo thông tin chính thức của chương trình được Công ty công bố trước khi bán vé.

2.4. Tuân thủ nội quy chương trình

Khách hàng và người tham dự có trách nhiệm tuân thủ:

- Nội quy của chương trình;
- Nội quy của địa điểm tổ chức;
- Hướng dẫn của Ban Tổ chức;
- Quy định về an ninh, an toàn;
- Quy định về phòng cháy, chữa cháy và các quy định pháp luật có liên quan.

Công ty có quyền áp dụng biện pháp xử lý phù hợp đối với trường hợp người tham dự vi phạm nội quy chương trình hoặc gây ảnh hưởng đến an toàn, trật tự và quyền lợi của những người tham dự khác theo quy định pháp luật.

3. Giới hạn về thời gian cung cấp dịch vụ

3.1. Thời gian mở bán

Thời gian mở bán vé được Công ty công bố cụ thể đối với từng chương trình, suất diễn trên Website.

Thời điểm bắt đầu và kết thúc bán vé có thể khác nhau giữa các chương trình, suất diễn và các đợt mở bán.

Khách hàng chỉ có thể thực hiện giao dịch trong thời gian hệ thống cho phép đặt mua vé.

3.2. Thời gian kết thúc bán vé

Việc bán vé có thể kết thúc vào thời điểm đã được Công ty công bố hoặc kết thúc sớm hơn trong trường hợp:

- Vé của chương trình/suất diễn đã được bán hết;
- Đạt giới hạn số lượng vé được phép bán;
- Hệ thống bán vé tạm ngừng hoạt động;
- Chương trình bị thay đổi, hoãn hoặc hủy;
- Có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Có lý do khác theo quy định pháp luật hoặc điều kiện của chương trình.

Sau khi kết thúc thời gian bán vé, khách hàng không thể đặt mua vé thông qua Website, trừ trường hợp Công ty mở bán bổ sung hoặc có thông báo khác.

3.3. Thời gian sử dụng vé

Vé chỉ được sử dụng trong thời gian của chương trình/suất diễn ghi trên vé.

Việc đến địa điểm tổ chức sau thời gian quy định hoặc không tham dự đúng suất diễn có thể dẫn đến việc vé không còn giá trị sử dụng, trừ trường hợp Công ty có chính sách khác được công bố.

3.4. Trường hợp tạm ngừng bán vé theo thời gian

Công ty có thể tạm thời ngừng tiếp nhận giao dịch trong một khoảng thời gian nhất định để:

- Bảo trì, nâng cấp hệ thống;

- Cập nhật dữ liệu vé;
- Kiểm tra, đối soát giao dịch;
- Xử lý sự cố kỹ thuật;
- Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn hệ thống;
- Thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trong khả năng có thể, Công ty thông báo trước cho khách hàng về việc tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

4. Giới hạn về phạm vi địa lý

4.1. Phạm vi cung cấp vé

Dịch vụ bán vé trên Website được cung cấp trực tuyến cho khách hàng có nhu cầu mua vé tham dự các chương trình do Công ty tổ chức, không giới hạn theo nơi cư trú của khách hàng, trừ trường hợp pháp luật, điều kiện của chương trình hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền có quy định khác.

Khách hàng ở ngoài địa phương nơi tổ chức chương trình vẫn có thể mua vé trực tuyến nếu đáp ứng các điều kiện giao dịch được công bố.

4.2. Địa điểm sử dụng vé

Vé được sử dụng tại đúng địa điểm tổ chức chương trình được ghi trên vé hoặc thông tin chương trình.

Đối với chương trình “**Thức**”, địa điểm tổ chức được công bố là:

Trung tâm Biểu diễn Nghệ thuật Phù Sa. Tại Thửa đất số 33, tờ bản đồ số 16, Đường Đinh Tiên Hoàng, Phường Hoa Lư, tỉnh Ninh Bình.

Khách hàng không được sử dụng vé tại địa điểm khác nếu Công ty không có thông báo thay đổi địa điểm chính thức.

4.3. Trường hợp có thay đổi địa điểm

Trường hợp địa điểm tổ chức chương trình thay đổi vì lý do khách quan, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc các lý do hợp pháp khác, Công ty thông báo cho khách hàng về địa điểm mới và phương án xử lý vé theo chính sách của chương trình.

5. Hạn chế về đối tượng khách hàng

5.1. Điều kiện về độ tuổi

Khách hàng phải đáp ứng điều kiện về độ tuổi được công bố đối với từng chương trình.

Đối với chương trình có giới hạn độ tuổi, thông tin này được Công ty công khai trên Website trước khi khách hàng thực hiện giao dịch.

Đối với chương trình “**Thứ**”, chương trình phù hợp với khán giả trên 06 tuổi; trẻ em 06 tuổi trở xuống không thuộc nhóm khán giả được khuyến nghị tham dự.

Trường hợp một chương trình có quy định độ tuổi khác, điều kiện độ tuổi cụ thể của chương trình đó được ưu tiên áp dụng và được Công ty công bố trước khi bán vé.

5.2. Điều kiện về khu vực sinh sống

Công ty không hạn chế khách hàng mua vé dựa trên nơi cư trú trong lãnh thổ Việt Nam, trừ trường hợp pháp luật hoặc điều kiện cụ thể của chương trình có quy định khác.

Trường hợp việc mua hoặc sử dụng vé bị giới hạn đối với một khu vực, địa phương hoặc nhóm đối tượng cụ thể, Công ty sẽ công bố rõ điều kiện hạn chế trước khi khách hàng thực hiện giao dịch.

5.3. Các trường hợp cần đáp ứng điều kiện đặc thù

Tùy từng chương trình, Công ty có thể áp dụng các điều kiện đặc thù về đối tượng tham dự, ví dụ:

- Giới hạn độ tuổi;
- Điều kiện về người đi cùng đối với trẻ em;
- Điều kiện về giấy tờ xác minh;
- Điều kiện về đối tượng được hưởng ưu đãi;
- Điều kiện khác gắn với tính chất của chương trình.

Các điều kiện này phải được công bố rõ ràng trước khi khách hàng mua vé.

6. Giới hạn về số lượng vé

6.1. Giới hạn số lượng vé trong một giao dịch

Công ty không quy định số lượng vé tối đa được mua trong một giao dịch.

6.2. Giới hạn số lượng vé đối với một khách hàng

Công ty có thể áp dụng giới hạn tổng số lượng vé mà một khách hàng/tài khoản có thể mua đối với một chương trình nhằm:

- Bảo đảm công bằng trong việc tiếp cận vé;
- Hạn chế tình trạng đầu cơ vé;
- Bảo đảm hệ thống bán vé hoạt động ổn định;
- Ngăn ngừa giao dịch bất thường hoặc gian lận.

Giới hạn số lượng, nếu có, được công bố trước hoặc tại thời điểm khách hàng thực hiện giao dịch.

6.3. Số lượng vé tối thiểu

Trừ trường hợp chương trình hoặc gói vé có quy định khác, khách hàng được mua tối thiểu 01 vé cho mỗi giao dịch.

Đối với các chương trình có chính sách vé nhóm, vé đoàn hoặc gói vé, số lượng tối thiểu và điều kiện áp dụng được công bố riêng.

6.4. Vé hết hoặc không còn khả dụng

Việc bán vé phụ thuộc vào số lượng vé thực tế còn khả dụng của từng chương trình, suất diễn và hạng vé.

Khi số lượng vé của một hạng vé hoặc toàn bộ chương trình đã được bán hết, hệ thống có thể ngừng tiếp nhận giao dịch đối với loại vé tương ứng.

Trường hợp phát sinh vé được mở bán bổ sung do hủy giao dịch, thay đổi sơ đồ chỗ ngồi hoặc lý do hợp pháp khác, Công ty có thể cập nhật lại tình trạng vé trên Website.

7. Điều kiện về loại vé và quyền lợi của từng loại vé

Tùy từng chương trình, Công ty có thể cung cấp nhiều loại/hạng vé khác nhau.

Thông tin về từng loại/hạng vé được công bố trước khi khách hàng thực hiện giao dịch, bao gồm:

- Tên hạng vé;
- Giá vé;
- Khu vực/vị trí chỗ ngồi;
- Quyền lợi đi kèm, nếu có;
- Điều kiện sử dụng;
- Các giới hạn hoặc điều kiện đặc thù khác.

Đối với chương trình “Thức”, các hạng vé được Công ty công bố theo từng suất diễn, bao gồm **ECO, VIP và VVIP**, với quyền lợi và khu vực chỗ ngồi tương ứng được thể hiện trên Website.

Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra thông tin về hạng vé và quyền lợi trước khi xác nhận thanh toán.

8. Các trường hợp hạn chế, từ chối hoặc tạm ngừng cung cấp dịch vụ

Công ty có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc hủy giao dịch trong các trường hợp phù hợp với quy định pháp luật, bao gồm:

8.1. Thông tin giao dịch không hợp lệ

- Khách hàng cung cấp thông tin không đầy đủ;
- Thông tin không chính xác;
- Thông tin có dấu hiệu giả mạo;
- Không thể xác minh thông tin cần thiết để thực hiện giao dịch.

8.2. Không còn vé

- Vé đã được bán hết;
- Số lượng vé khách hàng yêu cầu vượt quá số lượng vé còn khả dụng;
- Hạng vé hoặc vị trí khách hàng lựa chọn không còn khả dụng.

8.3. Giao dịch có dấu hiệu bất thường hoặc gian lận

Công ty có thể từ chối hoặc tạm ngừng giao dịch khi phát hiện dấu hiệu:

- Gian lận;
- Sử dụng phương thức thanh toán không hợp lệ hoặc trái phép;
- Sử dụng thông tin thanh toán của người khác trái phép;
- Can thiệp trái phép vào hệ thống;
- Sử dụng công cụ tự động hoặc phương thức kỹ thuật gây ảnh hưởng đến hệ thống bán vé;
- Tạo giao dịch giả;
- Vi phạm điều kiện giao dịch hoặc quy định pháp luật.

8.4. Vượt giới hạn số lượng

Công ty có quyền từ chối hoặc hủy phần giao dịch vượt quá số lượng vé tối đa được phép mua theo chính sách của từng chương trình.

8.5. Chương trình bị thay đổi, hoãn hoặc hủy

Công ty có thể tạm ngừng bán vé, hủy giao dịch hoặc thực hiện phương án xử lý khác nếu chương trình:

- Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu dừng hoặc không được tổ chức;
- Bị hoãn;
- Bị hủy;
- Thay đổi địa điểm hoặc thời gian tổ chức;
- Có sự thay đổi khác khiến việc cung cấp vé theo giao dịch ban đầu không thể thực hiện.

Trong trường hợp này, Công ty thông báo cho khách hàng và thực hiện phương án xử lý quyền lợi theo chính sách của chương trình và quy định pháp luật.

9. Điều kiện về tính khả dụng của dịch vụ

9.1. Sự cố kỹ thuật

Việc đặt và mua vé trên Website phụ thuộc vào khả năng hoạt động của hệ thống kỹ thuật.

Dịch vụ có thể tạm thời gián đoạn trong trường hợp:

- Website gặp sự cố kỹ thuật;
- Hệ thống thanh toán gặp sự cố;
- Hệ thống quản lý vé gặp sự cố;
- Mất kết nối mạng;
- Hệ thống cần bảo trì hoặc nâng cấp;
- Có sự cố về máy chủ, phần mềm hoặc hạ tầng kỹ thuật;
- Có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn, an ninh của hệ thống.

Công ty thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục sự cố và khôi phục dịch vụ trong thời gian sớm nhất có thể.

9.2. Bảo trì, nâng cấp hệ thống

Công ty có thể tạm thời hạn chế hoặc ngừng chức năng đặt vé để thực hiện bảo trì, nâng cấp hoặc kiểm tra hệ thống.

Trong khả năng có thể, Công ty thông báo trước cho khách hàng về thời gian dự kiến tạm ngừng dịch vụ.

9.3. Sự kiện bất khả kháng

Dịch vụ có thể bị gián đoạn hoặc không thể cung cấp trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng hoặc các sự kiện khách quan nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Thiên tai;
- Hòa loạn;
- Dịch bệnh;
- Sự cố diện rộng về điện, viễn thông hoặc hạ tầng Internet;
- Sự cố nghiêm trọng đối với hệ thống thanh toán;
- Quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Sự kiện an ninh, an toàn ảnh hưởng trực tiếp đến việc tổ chức chương trình;
- Các sự kiện khác theo quy định pháp luật.

Trong trường hợp này, Công ty thông báo cho khách hàng trong khả năng có thể và thực hiện các biện pháp phù hợp để hạn chế thiệt hại, đồng thời xử lý giao dịch và quyền lợi của khách hàng theo quy định pháp luật và chính sách của chương trình.

10. Trách nhiệm của khách hàng

Khách hàng có trách nhiệm:

- Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ;
- Thanh toán đúng số tiền và bằng phương thức thanh toán được Công ty chấp nhận;
- Kiểm tra thông tin vé ngay sau khi nhận;
- Kiểm tra thời gian, địa điểm và hạng vé trước khi tham dự;
- Bảo quản vé, mã vé, mã QR hoặc thông tin xác thực vé;
- Không sao chép, giả mạo, sửa đổi hoặc sử dụng trái phép vé;
- Không sử dụng vé của người khác trái phép;

- Không bán lại, chuyển nhượng hoặc sử dụng vé trái với điều kiện của chương trình nếu chương trình có quy định hạn chế;
- Tuân thủ nội quy chương trình và địa điểm tổ chức;
- Tuân thủ quy định pháp luật có liên quan.

Khách hàng chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh từ việc cung cấp thông tin sai, sử dụng vé trái phép hoặc vi phạm điều kiện sử dụng vé, trừ trường hợp thiệt hại phát sinh do lỗi của Công ty theo quy định pháp luật.

11. Công khai các điều kiện và hạn chế

Các điều kiện và hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ được Công ty công khai trên Website **seasound.vn** tại vị trí dễ thấy, dễ tiếp cận và trước khi khách hàng hoàn tất giao dịch.

Đối với từng chương trình, Công ty có thể công bố bổ sung các điều kiện hoặc hạn chế cụ thể liên quan đến:

- Thời gian mở bán;
- Thời gian sử dụng vé;
- Địa điểm tổ chức;
- Độ tuổi người tham dự;
- Số lượng vé được mua;
- Hạng vé;
- Quyền lợi của từng hạng vé;
- Điều kiện đổi, hủy, hoàn tiền;
- Điều kiện tham dự;
- Các yêu cầu đặc thù khác của chương trình.

Trong trường hợp điều kiện của từng chương trình có quy định khác với điều kiện chung của Website, điều kiện cụ thể của chương trình được áp dụng đối với giao dịch đó và phải được công bố rõ cho khách hàng trước khi khách hàng xác nhận mua vé.

12. Tuân thủ pháp luật

Hoạt động cung cấp dịch vụ bán vé trên Website được thực hiện phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam, bao gồm pháp luật về thương mại điện tử, giao dịch điện tử, bảo vệ quyền lợi người

tiêu dùng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, thuế và các quy định pháp luật khác có liên quan đến hoạt động tổ chức, cung cấp và bán vé chương trình biểu diễn nghệ thuật.

Công ty có trách nhiệm rà soát, cập nhật và điều chỉnh các điều kiện, hạn chế cung cấp dịch vụ khi có thay đổi của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.