

PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

Công ty cổ phần Alluvium Production là chủ quản và trực tiếp vận hành Website Seasound.vn, đồng thời là đơn vị trực tiếp tổ chức chương trình biểu diễn nghệ thuật và cung cấp vé cho người mua thông qua Website.

Do Website hoạt động theo mô hình nền tảng thương mại điện tử kinh doanh trực tiếp, Công ty trực tiếp tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người mua phát sinh trong quá trình truy cập Website, đặt mua, thanh toán, nhận và sử dụng vé.

Việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại được thực hiện theo các nguyên tắc:

- Công khai, minh bạch và dễ tiếp cận;
- Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người mua;
- Xử lý kịp thời, khách quan, không phân biệt đối xử;
- Căn cứ vào thông tin, chứng cứ, dữ liệu giao dịch điện tử và các tài liệu có liên quan;
- Bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật, điều kiện giao dịch và chính sách đã được Công ty công khai trên Website;
- Bảo đảm bảo mật thông tin cá nhân và thông tin giao dịch của người mua;
- Ưu tiên xử lý các trường hợp có thể ảnh hưởng trực tiếp đến quyền sử dụng vé hoặc quyền tham dự chương trình của người mua.

Chính sách này được Công ty công khai trên Website tại vị trí dễ thấy, thuận tiện cho người mua truy cập, tìm hiểu và sử dụng.

4.2. Các phương thức tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Người mua có thể gửi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại đến Công ty thông qua một hoặc nhiều phương thức sau:

4.2.1. Tiếp nhận trực tuyến

Người mua có thể gửi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thông qua:

- Chức năng “Liên hệ/Hỗ trợ/Khiếu nại” được tích hợp trên Website;
- Email chăm sóc khách hàng của Công ty: info@alluviumproduction.vn
- Các phương thức liên hệ trực tuyến khác được Công ty công bố trên Website tại từng thời điểm.

Đối với phương thức gửi trực tuyến, người mua được khuyến nghị cung cấp tối thiểu các thông tin:

- Họ và tên;
- Thông tin liên hệ;
- Mã đơn hàng/mã giao dịch/mã vé, nếu có;
- Tên chương trình;
- Nội dung phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại;

- Thời điểm phát sinh vấn đề;
- Tài liệu, hình ảnh, video, chứng từ thanh toán hoặc chứng cứ khác có liên quan, nếu có.

4.2.2. Tiếp nhận qua điện thoại

Người mua có thể liên hệ bộ phận chăm sóc khách hàng của Công ty qua số điện thoại:

Hotline: 0374.753.000

Thời gian tiếp nhận: 00h đến 23h59 từ thứ 2 đến thứ 7, trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định hoặc thời gian khác được Công ty công bố trên Website.

Đối với các vấn đề phát sinh ngay trước hoặc trong thời gian diễn ra chương trình, Công ty có thể bố trí phương thức hỗ trợ khẩn cấp phù hợp với từng chương trình.

4.2.3. Tiếp nhận bằng văn bản hoặc trực tiếp

Người mua có thể gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc liên hệ trực tiếp tại: CÔNG TY CỔ PHẦN ALLUVIUM PRODUCTION

Địa chỉ: Thửa đất số 33, tờ bản đồ số 16, đường Đinh Tiên Hoàng, Phường Hoa Lư, tỉnh Ninh Bình, Việt Nam

Thời gian tiếp nhận: 00h đến 23h59 từ thứ 2 đến thứ 7, trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định

Trường hợp người mua gửi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại bằng văn bản, nội dung cần thể hiện thông tin người gửi, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan để Công ty có cơ sở kiểm tra, xử lý.

4.3. Các loại phản ánh, yêu cầu, khiếu nại được tiếp nhận

Công ty tiếp nhận và xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại phát sinh liên quan đến hoạt động bán vé và tổ chức chương trình, bao gồm nhưng không giới hạn:

4.3.1. Vấn đề về đặt vé

- Không đặt được vé;
- Đặt vé nhưng chưa nhận được xác nhận;
- Thông tin đơn hàng không chính xác;
- Số lượng vé trong đơn hàng không đúng;
- Đặt nhầm loại vé hoặc vị trí/chỗ ngồi;
- Hệ thống hiển thị tình trạng vé không chính xác;
- Phát sinh lỗi trong quá trình đặt vé.

4.3.2. Vấn đề về thanh toán

- Đã thanh toán nhưng hệ thống chưa ghi nhận;
- Thanh toán thành công nhưng chưa nhận được xác nhận;
- Giao dịch bị trừ tiền nhưng đơn hàng không được xác nhận;
- Thanh toán trùng;
- Các vấn đề khác liên quan đến phương thức thanh toán được hỗ trợ trên Website.

4.3.3. Vấn đề về vé

- Không nhận được vé;

- Vé điện tử không hiển thị hoặc không truy cập được;
- Mã vé/mã QR không hợp lệ;
- Thông tin trên vé không chính xác;
- Không thể sử dụng vé tại địa điểm tổ chức;
- Vé bị trùng hoặc có dấu hiệu bị sử dụng trước;
- Các vấn đề khác liên quan đến việc phát hành và sử dụng vé.

4.3.4. Vấn đề về chương trình

- Chương trình thay đổi thời gian;
- Thay đổi địa điểm;
- Thay đổi nội dung hoặc thông tin chương trình;
- Chương trình bị hoãn;
- Chương trình bị hủy;
- Các vấn đề phát sinh tại địa điểm tổ chức có ảnh hưởng đến quyền lợi của người mua.

4.3.5. Vấn đề về đổi, hủy và hoàn tiền

- Yêu cầu đổi vé;
- Yêu cầu hủy vé;
- Yêu cầu hoàn tiền;
- Chậm hoàn tiền;
- Số tiền hoàn lại không đúng;
- Không đồng ý với kết quả xử lý đổi, hủy hoặc hoàn tiền theo chính sách đã công bố.

4.3.6. Các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại khác

Công ty tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại khác liên quan đến hoạt động của Website, giao dịch mua vé và việc cung cấp dịch vụ mà người mua có căn cứ cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị ảnh hưởng.

4.4. Trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết

Việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1. Người mua gửi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại

Người mua gửi nội dung phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại thông qua một trong các phương thức được quy định tại Mục 4.2.

Người mua có trách nhiệm cung cấp thông tin trung thực, chính xác và các tài liệu cần thiết để Công ty xác minh vụ việc.

Đối với phản ánh liên quan đến một giao dịch cụ thể, người mua cần cung cấp mã đơn hàng, mã vé hoặc thông tin tương đương nếu có.

Bước 2. Công ty tiếp nhận và xác nhận

Sau khi nhận được phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại, Công ty kiểm tra thông tin ban đầu và ghi nhận vụ việc trên hệ thống quản lý phản ánh/khiếu nại hoặc hệ thống chăm sóc khách hàng.

Đối với phản ánh được gửi qua phương thức trực tuyến, Công ty gửi xác nhận tiếp nhận cho người mua thông qua email, tài khoản trên Website hoặc phương thức liên hệ phù hợp.

Trường hợp nội dung phản ánh chưa đầy đủ thông tin để xác minh, Công ty thông báo cho người mua về thông tin, tài liệu cần bổ sung.

Bước 3. Phân loại và xác minh vụ việc

Công ty phân loại vụ việc theo tính chất và mức độ ảnh hưởng đến quyền lợi của người mua.

Tùy từng trường hợp, Công ty có thể kiểm tra:

- Thông tin tài khoản;
- Dữ liệu đơn hàng;
- Dữ liệu đặt vé;
- Dữ liệu thanh toán;
- Dữ liệu phát hành vé;
- Dữ liệu sử dụng/kiểm soát vé;
- Lịch sử trao đổi với người mua;
- Thông tin chương trình;
- Các tài liệu, chứng cứ do người mua cung cấp;
- Các dữ liệu kỹ thuật khác có liên quan.

Đối với vụ việc liên quan đến giao dịch thanh toán, Công ty có thể phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc đơn vị trung gian thanh toán có liên quan để xác minh giao dịch.

Bước 4. Phản hồi kết quả xác minh và phương án xử lý

Sau khi có đủ thông tin cần thiết, Công ty thông báo cho người mua về kết quả xác minh và phương án xử lý.

Tùy từng trường hợp, phương án xử lý có thể bao gồm:

- Xác nhận giao dịch và cung cấp lại thông tin/vé;
- Điều chỉnh thông tin giao dịch nếu đáp ứng điều kiện;
- Hỗ trợ đổi vé;
- Hủy giao dịch;
- Hoàn tiền;
- Cấp lại vé hoặc thực hiện phương án xử lý phù hợp;
- Giải thích, hướng dẫn người mua thực hiện các bước cần thiết;
- Từ chối yêu cầu trong trường hợp yêu cầu không có căn cứ hoặc không đáp ứng điều kiện theo quy định pháp luật và điều kiện giao dịch đã công khai.

Bước 5. Hoàn tất xử lý và lưu hồ sơ

Sau khi thực hiện phương án xử lý, Công ty thông báo kết quả cho người mua và ghi nhận kết quả xử lý trên hệ thống.

Thông tin, dữ liệu liên quan đến phản ánh, yêu cầu, khiếu nại được lưu trữ theo quy định pháp luật và chính sách lưu trữ dữ liệu của Công ty.

4.5. Thời hạn phản hồi và giải quyết

Công ty thực hiện phản hồi ban đầu và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại trong thời hạn phù hợp với tính chất, mức độ phức tạp của từng vụ việc.

Thời hạn dự kiến được quy định như sau:

Loại vấn đề	Thời hạn phản hồi ban đầu	Thời hạn dự kiến giải quyết
Yêu cầu cung cấp lại thông tin đơn hàng/vé điện tử	Trong 04 giờ làm việc	Không quá 01 ngày làm việc
Không nhận được vé sau khi thanh toán thành công	Trong 04 giờ làm việc	Không quá 01 ngày làm việc
Lỗi thông tin trên vé/đơn hàng	Trong 04 giờ làm việc	Không quá 02 ngày làm việc
Thanh toán thành công nhưng hệ thống chưa ghi nhận đơn hàng	Trong 04 giờ làm việc	Không quá 03 ngày làm việc hoặc theo thời gian xác minh của đơn vị thanh toán
Giao dịch bị trừ tiền nhưng chưa xác nhận đặt vé	Trong 04 giờ làm việc	Không quá 03 ngày làm việc hoặc theo thời gian xác minh của đơn vị thanh toán
Yêu cầu đổi/hủy/hoàn tiền theo chính sách chương trình	Trong 04 giờ làm việc	Không quá 03 ngày làm việc kể từ khi đủ thông tin
Khiếu nại về việc không được chấp nhận vé tại địa điểm tổ chức	Trong 02 giờ làm việc hoặc sớm nhất có thể	Không quá 05 ngày làm việc
Khiếu nại liên quan đến vé có dấu hiệu đã được sử dụng/trùng vé	Trong 02 giờ làm việc hoặc sớm nhất có thể	Không quá 05 ngày làm việc
Chương trình thay đổi, hoãn hoặc hủy	Trong 04 giờ làm việc kể từ khi có thông tin chính thức	Theo phương án xử lý cụ thể của chương trình và thời hạn Công ty thông báo
Khiếu nại phức tạp cần xác minh nhiều nguồn dữ liệu	Trong 04 giờ làm việc	Không quá 07 ngày làm việc, trừ trường hợp cần thời gian xác minh dài hơn

“Giờ làm việc” được tính theo thời gian làm việc của bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại được Công ty công bố trên Website.

Đối với các trường hợp phát sinh ngay trước hoặc trong thời gian diễn ra chương trình, đặc biệt là trường hợp người mua không thể sử dụng vé tại địa điểm tổ chức, Công ty ưu tiên xử lý ngay hoặc trong thời gian sớm nhất có thể nhằm hạn chế ảnh hưởng đến quyền tham dự chương trình của người mua.

Trường hợp vụ việc cần thêm thời gian để xác minh do liên quan đến tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, dữ liệu giao dịch, sự cố kỹ thuật, dữ liệu kiểm soát vé hoặc các nguyên nhân khách quan khác, Công ty thông báo cho người mua về tình trạng xử lý, lý do cần gia hạn và thời gian dự kiến hoàn tất.

4.6. Quy định riêng đối với trường hợp chương trình thay đổi, hoãn hoặc hủy

Trường hợp chương trình biểu diễn nghệ thuật bị thay đổi, hoãn hoặc hủy, Công ty chủ động thông báo cho người mua thông qua các phương thức liên hệ phù hợp, bao gồm email, tin nhắn, tài khoản trên Website hoặc phương thức liên hệ khác mà người mua đã cung cấp.

Thông báo được thực hiện trong thời gian sớm nhất sau khi Công ty có thông tin chính thức.

Tùy từng trường hợp, Công ty công bố phương án xử lý quyền lợi của người mua, có thể bao gồm:

- Giữ nguyên giá trị vé cho chương trình được tổ chức lại;
- Đổi vé sang thời gian hoặc suất diễn khác;
- Hoàn tiền;
- Các phương án xử lý khác phù hợp với chương trình và quy định pháp luật.

Đối với yêu cầu hoàn tiền phát sinh do chương trình bị hủy hoặc trường hợp khác thuộc diện được hoàn tiền, Công ty thông báo rõ phương thức và thời gian dự kiến hoàn tiền.

4.7. Các biện pháp và công cụ hỗ trợ giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Để hỗ trợ giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, Công ty áp dụng các biện pháp và công cụ phù hợp, bao gồm:

4.7.1. Công cụ tra cứu giao dịch

Công ty sử dụng hệ thống quản lý đơn hàng/giao dịch để kiểm tra:

- Mã đơn hàng;
- Thời điểm đặt vé;
- Tình trạng thanh toán;
- Tình trạng phát hành vé;
- Thông tin vé;
- Lịch sử xử lý giao dịch.

4.7.2. Công cụ xác thực vé

Đối với vé điện tử, Công ty sử dụng mã vé, mã QR hoặc phương thức xác thực khác để kiểm tra tình trạng vé và việc sử dụng vé tại địa điểm tổ chức.

4.7.3. Công cụ hỗ trợ thanh toán

Đối với các vấn đề liên quan đến thanh toán, Công ty sử dụng dữ liệu giao dịch trên hệ thống và phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán/trung gian thanh toán có liên quan để kiểm tra, đối soát khi cần thiết.

4.7.4. Hệ thống chăm sóc khách hàng

Công ty duy trì các kênh hỗ trợ khách hàng để tiếp nhận, phân loại, theo dõi và xử lý phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.

Đối với các phản ánh được tiếp nhận trực tuyến, Công ty có thể cung cấp mã yêu cầu/mã khiếu nại hoặc thông tin tương đương để người mua thuận tiện theo dõi tình trạng xử lý.

4.7.5. Hỗ trợ tại địa điểm tổ chức

Đối với những chương trình có bố trí bộ phận hỗ trợ tại địa điểm tổ chức, người mua có thể liên hệ bộ phận hỗ trợ vé/khách hàng tại địa điểm diễn ra chương trình để được kiểm tra và xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng vé.

4.8. Trách nhiệm của người mua trong quá trình giải quyết

Để việc giải quyết được thực hiện nhanh chóng, chính xác, người mua có trách nhiệm:

- Cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ và chính xác;
- Cung cấp mã đơn hàng, mã vé hoặc thông tin giao dịch liên quan;
- Cung cấp chứng từ thanh toán, ảnh chụp màn hình hoặc tài liệu khác khi được yêu cầu;
- Phối hợp xác minh thông tin khi Công ty yêu cầu;
- Không cung cấp thông tin giả mạo hoặc sử dụng cơ chế khiếu nại nhằm thực hiện hành vi gian lận;
- Tuân thủ hướng dẫn xử lý của Công ty và các điều kiện giao dịch đã công bố.

Trường hợp người mua không cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết, thời hạn giải quyết có thể được tính lại kể từ thời điểm Công ty nhận đủ thông tin để thực hiện xác minh.

4.9. Bảo mật thông tin trong quá trình giải quyết

Công ty có trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân, thông tin thanh toán và các thông tin khác của người mua được thu thập trong quá trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.

Thông tin chỉ được sử dụng trong phạm vi cần thiết để xác minh, giải quyết vụ việc, thực hiện giao dịch, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên hoặc thực hiện nghĩa vụ theo quy định pháp luật.

Trường hợp phải cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chủ thể khác theo quy định pháp luật, Công ty thực hiện việc cung cấp theo đúng quy định pháp luật có liên quan.

4.10. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết

Trường hợp người mua không đồng ý với kết quả giải quyết, người mua có quyền gửi yêu cầu xem xét lại, cung cấp thêm tài liệu, chứng cứ hoặc thông tin có liên quan đến vụ việc.

Công ty thực hiện việc xem xét lại trên cơ sở thông tin, chứng cứ mới được cung cấp, dữ liệu giao dịch điện tử, điều kiện giao dịch đã công khai và quy định pháp luật có liên quan.

Trường hợp tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, các bên có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

4.11. Nguyên tắc ưu tiên xử lý các trường hợp liên quan trực tiếp đến thời gian biểu diễn

Do vé xem biểu diễn nghệ thuật gắn với thời gian và địa điểm cụ thể, Công ty ưu tiên xử lý các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại có nguy cơ làm người mua không thể tham dự chương trình, đặc biệt:

- Không nhận được vé ngay trước thời điểm chương trình bắt đầu;
- Mã vé không được hệ thống xác nhận tại cổng vào;

- Vé bị trùng hoặc có dấu hiệu đã được sử dụng;
- Thanh toán thành công nhưng chưa được phát hành vé;
- Lỗi hệ thống làm ảnh hưởng trực tiếp đến quyền sử dụng vé.

Trong các trường hợp này, Công ty có thể áp dụng phương thức xác minh nhanh thông qua thông tin định danh giao dịch, mã đơn hàng, thông tin thanh toán, dữ liệu vé và dữ liệu kiểm soát vé để đưa ra phương án hỗ trợ phù hợp trong thời gian sớm nhất.

4.12. Công khai chính sách

Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại này được Công ty công khai trên Website tại vị trí dễ thấy, dễ truy cập và bằng tiếng Việt.

Công ty có quyền sửa đổi, bổ sung chính sách để phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế hoạt động của Website. Trường hợp có thay đổi, Công ty thực hiện công khai nội dung thay đổi trên Website theo quy định pháp luật.