

CHÍNH SÁCH VỀ GIAO HÀNG, GIAO VÉ VÀ NHẬN VÉ

Công ty Cổ phần Alluvium Production xây dựng Chính sách về giao hàng, giao vé và nhận vé nhằm công khai phương thức cung cấp vé, thời hạn nhận vé, phạm vi áp dụng và trách nhiệm của các bên.

Do sản phẩm/dịch vụ được cung cấp trên Website chủ yếu là vé tham dự chương trình biểu diễn nghệ thuật, không phải hàng hóa vật chất cần vận chuyển, việc “giao hàng” được thực hiện chủ yếu dưới hình thức giao vé điện tử qua phương tiện điện tử và/hoặc cấp vé trực tiếp tại quầy theo từng chương trình.

1. Phương thức giao vé

1.1. Giao vé điện tử đối với giao dịch trực tuyến

Đối với khách hàng mua vé trực tuyến trên Website seasound.vn, sau khi giao dịch được hệ thống xác nhận thanh toán thành công, Công ty thực hiện phát hành vé điện tử (E-ticket).

Vé điện tử có thể được gửi đến địa chỉ email mà khách hàng đã đăng ký khi đặt vé hoặc được cung cấp thông qua tài khoản, hệ thống hoặc phương thức điện tử khác do Công ty công bố.

Vé điện tử có thể bao gồm:

- Mã đơn hàng;
- Tên chương trình;
- Ngày, giờ biểu diễn;
- Địa điểm tổ chức;
- Hạng vé;
- Khu vực/vị trí chỗ ngồi, nếu có;
- Mã QR/mã vé hoặc thông tin xác thực vé;
- Các thông tin cần thiết khác để khách hàng sử dụng vé.

Khách hàng sử dụng vé điện tử, mã QR hoặc thông tin xác thực được Công ty cung cấp để thực hiện thủ tục check-in tại địa điểm tổ chức.

1.2. Nhận vé trực tiếp tại quầy

Đối với các chương trình có áp dụng hình thức nhận vé trực tiếp, khách hàng có thể nhận vé tại quầy vé/văn phòng của Công ty theo thời gian và địa điểm được Công ty công bố.

Địa chỉ quầy/văn phòng:

Thửa đất số 33, tờ bản đồ số 16, đường Đinh Tiên Hoàng, Phường Hoa Lư, tỉnh Ninh Bình.

Khách hàng có thể phải xuất trình một hoặc một số thông tin để xác nhận giao dịch, bao gồm:

- Mã đơn hàng;
- Số điện thoại đặt vé;
- Email đặt vé;
- Giấy tờ tùy thân trong trường hợp cần xác minh;
- Thông tin thanh toán hoặc thông tin khác liên quan đến giao dịch.

Việc nhận vé tại quầy được thực hiện theo thời gian hoạt động và hướng dẫn cụ thể của Công ty đối với từng chương trình.

1.3. Giao vé vật lý

Trường hợp Công ty phát hành vé vật lý cho một chương trình cụ thể, phương thức nhận vé sẽ được công bố riêng trên trang thông tin của chương trình trước khi khách hàng xác nhận mua vé. Nếu có sử dụng đơn vị vận chuyển để giao vé vật lý, Công ty sẽ công bố đơn vị vận chuyển, phương thức giao, phạm vi giao và thời gian dự kiến giao trước khi khách hàng hoàn tất giao dịch.

2. Đơn vị thực hiện giao vé

2.1. Đối với vé điện tử

Vé điện tử được Công ty trực tiếp phát hành và cung cấp cho khách hàng thông qua hệ thống Website, email hoặc phương thức điện tử được Công ty công bố.

Đối với hình thức này, không phát sinh hoạt động giao hàng thông qua tổ chức cung cấp dịch vụ logistics.

2.2. Đối với vé nhận trực tiếp

Công ty trực tiếp thực hiện việc bàn giao vé cho khách hàng tại quầy hoặc địa điểm nhận vé được công bố.

2.3. Trường hợp sử dụng đơn vị vận chuyển

Nếu đối với một chương trình cụ thể Công ty sử dụng đơn vị cung cấp dịch vụ logistics để giao vé vật lý, thông tin về đơn vị vận chuyển và phương thức giao hàng sẽ được công bố cho khách hàng trước khi giao dịch.

Đơn vị vận chuyển chỉ thực hiện việc vận chuyển/bàn giao vé theo thông tin do Công ty cung cấp và theo phạm vi dịch vụ mà hai bên thỏa thuận.

3. Thời hạn ước tính giao và nhận vé

3.1. Vé điện tử

Đối với giao dịch trực tuyến đã được xác nhận thanh toán thành công, Công ty dự kiến gửi/cung cấp vé điện tử cho khách hàng trong khoảng 05 đến 15 phút kể từ thời điểm hệ thống xác nhận giao dịch thành công.

Trong trường hợp hệ thống thanh toán hoặc hệ thống gửi email gặp sự cố, thời gian cung cấp vé có thể kéo dài hơn dự kiến.

Công ty sẽ kiểm tra và xử lý giao dịch trong thời gian sớm nhất có thể sau khi nhận được yêu cầu hỗ trợ của khách hàng.

3.2. Nhận vé tại quầy

Đối với hình thức nhận vé trực tiếp tại quầy, khách hàng nhận vé sau khi hoàn tất thanh toán và đáp ứng điều kiện xác nhận giao dịch theo quy định của từng chương trình.

Thời gian nhận vé cụ thể có thể được Công ty công bố riêng cho từng chương trình.

3.3. Vé vật lý có vận chuyển

Trường hợp Công ty triển khai hình thức giao vé vật lý thông qua đơn vị vận chuyển, thời hạn giao hàng dự kiến sẽ được thông báo cho khách hàng trước khi xác nhận giao dịch.

Thời gian giao thực tế có thể phụ thuộc vào:

- Địa chỉ nhận vé;
- Thời điểm Công ty bàn giao vé cho đơn vị vận chuyển;
- Điều kiện vận chuyển;
- Tình trạng giao thông;
- Thời tiết;
- Các yếu tố khách quan khác.

4. Giới hạn về mặt địa lý

4.1. Vé điện tử

Đối với vé điện tử, Công ty không giới hạn địa lý đối với việc mua và nhận vé, trong phạm vi khách hàng có khả năng truy cập Internet và đáp ứng các điều kiện mua vé được công bố.

Khách hàng ở các tỉnh, thành phố khác nhau có thể mua vé trực tuyến để tham dự chương trình tại địa điểm tổ chức.

4.2. Vé nhận trực tiếp

Đối với hình thức nhận vé trực tiếp, khách hàng thực hiện nhận vé tại địa điểm do Công ty công bố cho từng chương trình.

4.3. Vé vật lý

Trường hợp có phát sinh giao vé vật lý, phạm vi giao hàng được áp dụng theo khả năng cung cấp của đơn vị vận chuyển và sẽ được Công ty công bố trước khi khách hàng xác nhận giao dịch. Nếu một khu vực không được hỗ trợ giao vé vật lý, khách hàng được thông báo để lựa chọn hình thức nhận vé phù hợp, nếu có.

5. Thông tin về quá trình giao vé

5.1. Đối với vé điện tử

Sau khi thanh toán thành công, khách hàng có thể nhận được thông tin xác nhận giao dịch và vé điện tử thông qua email hoặc phương thức điện tử được Công ty công bố.

Thông tin xác nhận có thể bao gồm:

- Mã đơn hàng;
- Trạng thái thanh toán;
- Trạng thái phát hành vé;
- Thông tin chương trình;
- Thông tin vé;
- Hướng dẫn sử dụng vé.

Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra email, thư mục thư rác (Spam/Junk) và các kênh điện tử đã đăng ký với Công ty.

5.2. Đối với vé vật lý có sử dụng đơn vị logistics

Trong trường hợp sử dụng đơn vị logistics để vận chuyển vé vật lý, Công ty hoặc đơn vị vận chuyển, tùy theo cơ chế triển khai, cung cấp cho khách hàng thông tin cần thiết để theo dõi quá trình giao vé.

Thông tin có thể bao gồm:

- Trạng thái giao hàng;
- Mã vận đơn, nếu có;
- Đơn vị vận chuyển;
- Thời gian dự kiến giao;
- Thông tin liên hệ hỗ trợ;
- Tình trạng giao hàng.

Đơn vị cung cấp dịch vụ logistics có trách nhiệm cập nhật thông tin đơn hàng trong phạm vi dữ liệu và dịch vụ mà đơn vị đó quản lý, đồng thời thực hiện giao/bàn giao vé theo thông tin giao nhận được cung cấp.

6. Trách nhiệm của Công ty

Công ty có trách nhiệm:

- Cung cấp vé đúng với thông tin giao dịch đã được khách hàng xác nhận;
- Phát hành vé sau khi giao dịch được xác nhận thanh toán thành công;
- Cung cấp thông tin cần thiết để khách hàng nhận và sử dụng vé;
- Bảo đảm mã vé/mã QR hoặc thông tin xác thực vé được hệ thống ghi nhận phù hợp;
- Hỗ trợ khách hàng trong trường hợp không nhận được vé điện tử;
- Kiểm tra và xử lý các trường hợp giao dịch đã thanh toán nhưng chưa phát hành vé;
- Thông báo cho khách hàng khi có thay đổi ảnh hưởng đến việc nhận hoặc sử dụng vé;
- Phối hợp với đơn vị vận chuyển, nếu có, để xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình giao vé vật lý.

7. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ logistics

Trường hợp Công ty sử dụng tổ chức cung cấp dịch vụ logistics để giao vé vật lý, đơn vị logistics có trách nhiệm trong phạm vi dịch vụ cung cấp:

- Tiếp nhận vé từ Công ty;
- Bảo quản vé trong quá trình vận chuyển;
- Vận chuyển vé đến địa chỉ khách hàng đã đăng ký;
- Cập nhật tình trạng giao hàng theo quy trình của đơn vị;
- Cung cấp thông tin giao hàng cần thiết để khách hàng có thể theo dõi đơn hàng;
- Thực hiện bàn giao vé đúng địa chỉ hoặc thông tin nhận hàng được cung cấp;
- Thông báo tình trạng giao hàng không thành công theo quy trình của đơn vị;
- Phối hợp với Công ty trong việc xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Đơn vị logistics không có quyền thay đổi thông tin vé, giá vé, quyền lợi của vé hoặc các điều kiện giao dịch giữa Công ty và khách hàng.

8. Trách nhiệm của khách hàng

Khách hàng có trách nhiệm:

- Cung cấp chính xác họ tên, số điện thoại, email và thông tin cần thiết để nhận vé;
- Kiểm tra thông tin vé sau khi nhận;
- Bảo mật mã vé, mã QR, mã đơn hàng và các thông tin xác thực;
- Không cung cấp mã vé cho người không có quyền sử dụng;
- Phối hợp với Công ty hoặc đơn vị vận chuyển khi cần xác minh việc nhận vé;
- Chủ động kiểm tra email hoặc phương thức nhận vé đã đăng ký;
- Thông báo kịp thời cho Công ty nếu không nhận được vé hoặc phát hiện thông tin vé không chính xác.

Khách hàng chịu trách nhiệm đối với trường hợp không nhận được thông tin vé do cung cấp sai email, số điện thoại hoặc thông tin nhận vé, trừ trường hợp lỗi thuộc về Công ty hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ có liên quan.

9. Chính sách kiểm hàng

Do sản phẩm được bán trên Website chủ yếu là vé điện tử, không phải hàng hóa vật chất, nên không áp dụng chính sách kiểm hàng theo phương thức mở kiện, kiểm tra hàng hóa trước khi nhận như đối với hàng hóa thông thường.

Đối với vé điện tử, khách hàng được kiểm tra các thông tin của vé trước khi sử dụng, bao gồm:

- Tên chương trình;
- Ngày, giờ;
- Địa điểm;
- Hạng vé;
- Khu vực/vị trí chỗ ngồi;
- Mã vé/mã QR;
- Các quyền lợi đi kèm, nếu có.

Khách hàng cần thông báo cho Công ty trong thời gian sớm nhất nếu phát hiện sai thông tin hoặc vấn đề liên quan đến vé.

Đối với vé vật lý, nếu có, khách hàng có trách nhiệm kiểm tra tình trạng vé và thông tin trên vé ngay khi nhận.

10. Trường hợp không nhận được vé

Trường hợp khách hàng đã thanh toán nhưng chưa nhận được vé điện tử trong thời gian dự kiến, khách hàng có thể liên hệ Công ty qua:

Hotline: 0374.753.000

Khi liên hệ, khách hàng nên cung cấp:

- Họ tên;
- Số điện thoại/email đặt vé;
- Mã đơn hàng, nếu có;
- Thời gian thanh toán;
- Phương thức thanh toán;
- Nội dung cần hỗ trợ.

Công ty thực hiện kiểm tra trạng thái giao dịch, tình trạng phát hành vé và hỗ trợ khách hàng theo từng trường hợp.

Khách hàng không cung cấp mật khẩu ngân hàng, mã PIN, mã OTP, mã CVV/CVC hoặc các thông tin bảo mật thanh toán cho nhân viên hỗ trợ.

11. Trường hợp lỗi hệ thống hoặc sự kiện bất khả kháng

Việc phát hành hoặc cung cấp vé điện tử có thể bị chậm trong trường hợp:

- Lỗi hệ thống Website;
- Lỗi hệ thống gửi email;
- Lỗi kết nối Internet;
- Lỗi cổng thanh toán;
- Sự cố kỹ thuật của nhà cung cấp dịch vụ liên quan;
- Sự kiện bất khả kháng;
- Các trường hợp khách quan khác nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Công ty.

Trong các trường hợp này, Công ty thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục và cung cấp vé cho khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể.

Trường hợp không thể cung cấp vé do chương trình bị hủy, bị dừng hoặc không thể tổ chức, việc xử lý giao dịch và quyền lợi của khách hàng được thực hiện theo chính sách đổi, hủy và hoàn tiền của Công ty và quy định pháp luật.

12. Công khai chính sách

Chính sách về giao hàng, giao vé và nhận vé được Công ty công khai 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 bổ sung các thông tin cụ thể về:

- Hình thức nhận vé;
- Thời gian nhận vé;
- Địa điểm nhận vé;
- Đơn vị vận chuyển, nếu có;
- Phí vận chuyển, nếu có;
- Phạm vi giao vé;
- Thời gian giao dự kiến;
- Điều kiện nhận vé;
- Các yêu cầu đặc thù khác.

Trong trường hợp thông tin cụ thể của từng chương trình khác với chính sách chung này, thông tin được Công ty công bố riêng cho chương trình phải được thông báo rõ cho khách hàng trước khi xác nhận giao dịch.

