

CHÍNH SÁCH VỀ ƯU TIÊN HIỂN THỊ

Công ty Cổ phần Alluvium Production là đơn vị trực tiếp quản lý, vận hành Website seasound.vn, đồng thời trực tiếp tổ chức và cung cấp vé tham dự các chương trình biểu diễn nghệ thuật, văn hóa, giải trí do Công ty tổ chức.

Website seasound.vn không phải là nền tảng trung gian cho phép tổ chức, cá nhân khác đăng ký tài khoản để tự đăng bán hàng hóa, dịch vụ hoặc vé trên Website. Các chương trình và vé được giới thiệu trên Website do Công ty trực tiếp cung cấp.

Chính sách này được ban hành nhằm công khai, minh bạch các tiêu chí và nguyên tắc được sử dụng trong việc sắp xếp, hiển thị thông tin chương trình, suất diễn, loại vé và các nội dung liên quan trên Website.

1. Nguyên tắc ưu tiên hiển thị

Việc sắp xếp và hiển thị chương trình, suất diễn, loại vé và thông tin liên quan trên Website được thực hiện nhằm giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm, tiếp cận và lựa chọn chương trình phù hợp.

Công ty có thể sử dụng các tiêu chí kỹ thuật, dữ liệu về nội dung chương trình và tình trạng vé để sắp xếp thứ tự hiển thị.

Thứ tự hiển thị có thể thay đổi tùy thuộc vào nội dung khách hàng tìm kiếm, tình trạng vé, thời gian diễn ra chương trình và các yếu tố vận hành Website.

Việc một chương trình hoặc loại vé được hiển thị ở vị trí cao hơn không đồng nghĩa với việc Công ty đánh giá chương trình hoặc loại vé đó tốt hơn về chất lượng, trừ trường hợp Công ty có công bố riêng tiêu chí hoặc nội dung đánh giá tương ứng.

2. Các tiêu chí chính được sử dụng để sắp xếp, ưu tiên hiển thị

2.1. Mức độ phù hợp với từ khóa tìm kiếm

Khi khách hàng sử dụng chức năng tìm kiếm trên Website, hệ thống có thể sắp xếp kết quả dựa trên mức độ phù hợp giữa từ khóa tìm kiếm của khách hàng với thông tin chương trình, bao gồm:

- Tên chương trình;
- Tên suất diễn;
- Tên hạng vé;
- Nội dung mô tả chương trình;
- Thông tin về địa điểm tổ chức;
- Thời gian tổ chức;

- Các thông tin liên quan được Công ty công bố trên Website.

Thông tin có mức độ phù hợp cao hơn với nội dung tìm kiếm có thể được hiển thị ở vị trí phù hợp hơn trong kết quả tìm kiếm.

2.2. Tình trạng và khả năng cung cấp vé

Hệ thống có thể ưu tiên hiển thị các chương trình, suất diễn hoặc loại vé đang còn khả dụng để khách hàng có thể tiếp tục thực hiện giao dịch.

Các chương trình hoặc hạng vé đã hết vé, tạm dừng bán hoặc không còn khả dụng có thể được giảm mức độ ưu tiên hiển thị hoặc được hiển thị với trạng thái tương ứng.

Tình trạng vé có thể được cập nhật theo thời gian thực hoặc theo chu kỳ cập nhật của hệ thống.

2.3. Thời gian diễn ra chương trình

Thời gian tổ chức chương trình/suất diễn có thể là một trong các tiêu chí được sử dụng để sắp xếp thông tin.

Các suất diễn đang mở bán hoặc có thời gian diễn ra gần thời điểm khách hàng tìm kiếm có thể được hiển thị thuận tiện hơn nhằm giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn.

2.4. Thông tin và mức độ đầy đủ của nội dung chương trình

Hệ thống có thể căn cứ vào mức độ đầy đủ và phù hợp của thông tin được Công ty công bố để tổ chức việc hiển thị, bao gồm: Tên chương trình; Mô tả; Hình ảnh; Thời gian; Địa điểm; Sơ đồ chỗ ngồi; Hạng vé; Giá vé; Quyền lợi của từng hạng vé; Tình trạng vé.

Mục đích của tiêu chí này là giúp khách hàng tiếp cận thông tin đầy đủ và thuận tiện hơn.

2.5. Số lượng giao dịch/đơn hàng thành công

Trong trường hợp hệ thống sử dụng dữ liệu giao dịch để sắp xếp hiển thị, số lượng giao dịch hoặc đơn hàng thành công của chương trình có thể được sử dụng như một tiêu chí kỹ thuật.

Tiêu chí này chỉ phản ánh số lượng giao dịch được hệ thống ghi nhận và không được hiểu là sự bảo đảm hoặc đánh giá về chất lượng chương trình.

2.6. Lịch sử tìm kiếm và giao dịch của người mua

Trường hợp hệ thống có sử dụng dữ liệu lịch sử tìm kiếm hoặc giao dịch của khách hàng để cá nhân hóa nội dung hiển thị, việc sử dụng dữ liệu này được thực hiện trong phạm vi phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các chính sách bảo mật của Công ty.

Công ty có thể sử dụng thông tin về các chương trình khách hàng đã tìm kiếm, xem hoặc mua vé để đề xuất hoặc hiển thị các chương trình có nội dung tương tự hoặc có liên quan.

Việc cá nhân hóa này nhằm nâng cao khả năng khách hàng tìm được chương trình phù hợp và không làm thay đổi giá vé hoặc các điều kiện giao dịch đã được Công ty công bố.

2.7. Đánh giá và phản hồi của khách hàng

Trường hợp Website có triển khai chức năng đánh giá, nhận xét hoặc phản hồi về chương trình, Công ty có thể sử dụng các dữ liệu này như một tiêu chí hỗ trợ sắp xếp hoặc hiển thị thông tin.

Việc đánh giá và phản hồi của khách hàng có thể được thể hiện dưới dạng điểm đánh giá, số lượng đánh giá hoặc nội dung phản hồi theo chức năng mà Website cung cấp.

Công ty không bảo đảm rằng thứ tự hiển thị dựa trên đánh giá hoặc phản hồi sẽ phản ánh tuyệt đối chất lượng của chương trình.

2.8. Yếu tố địa phương, quốc gia hoặc khu vực của người sử dụng

Trong trường hợp cần thiết để cung cấp thông tin phù hợp với khách hàng, hệ thống có thể sử dụng thông tin về khu vực, quốc gia hoặc địa phương của người sử dụng trong phạm vi được pháp luật cho phép.

Tiêu chí này không được sử dụng để phân biệt đối xử trái pháp luật giữa các khách hàng.

2.9. Phương thức thanh toán

Phương thức thanh toán có thể được sử dụng như một tiêu chí kỹ thuật để hiển thị các phương thức thanh toán phù hợp với giao dịch hoặc điều kiện cung cấp vé.

Việc lựa chọn hoặc sử dụng một phương thức thanh toán cụ thể không làm thay đổi thứ tự ưu tiên của chương trình nhằm tạo bất lợi cho khách hàng, trừ trường hợp có yêu cầu kỹ thuật hoặc điều kiện áp dụng được công bố trước khi giao dịch.

2.10. Các yếu tố kỹ thuật và vận hành khác

Ngoài các tiêu chí nêu trên, Công ty có thể sử dụng một số yếu tố kỹ thuật và vận hành khác để bảo đảm Website hoạt động ổn định và khách hàng có thể tiếp cận thông tin chính xác, bao gồm:

- Trạng thái hoạt động của chương trình;
- Trạng thái mở/đóng bán vé;
- Tình trạng chỗ ngồi;
- Thời gian bắt đầu/kết thúc mở bán;
- Khả năng đáp ứng của hệ thống;
- Yêu cầu bảo đảm an toàn, an ninh hệ thống;

- Yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các yếu tố kỹ thuật hợp lý khác liên quan trực tiếp đến việc cung cấp thông tin và bán vé.

Các tiêu chí này được áp dụng nhằm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng.

3. Chính sách trả phí để được ưu tiên hiển thị

Hiện tại, Công ty không áp dụng cơ chế thu phí từ bên thứ ba để được ưu tiên hoặc mua vị trí hiển thị chương trình, suất diễn hoặc vé trên Website, do Website không có chức năng cho tổ chức, cá nhân khác đăng bán vé hoặc cung cấp hàng hóa, dịch vụ trên nền tảng.

Việc Công ty trực tiếp tổ chức, cung cấp và bán vé cho các chương trình của mình không được xem là hình thức “trả phí để được ưu tiên hiển thị” theo cơ chế quảng cáo hoặc xếp hạng dành cho người bán trên nền tảng.

Trường hợp trong tương lai Công ty triển khai hình thức quảng cáo, tài trợ hoặc cơ chế trả phí có ảnh hưởng đến thứ tự/vị trí hiển thị thông tin trên Website, Công ty sẽ công khai rõ cơ chế, điều kiện và dấu hiệu nhận biết nội dung được ưu tiên hoặc quảng cáo theo quy định pháp luật.

4. Không sử dụng kết quả hiển thị để thay đổi giá hoặc điều kiện giao dịch

Thứ tự hiển thị chương trình, suất diễn hoặc loại vé không làm thay đổi:

- Giá vé đã công bố;
- Quyền lợi của hạng vé;
- Điều kiện mua vé;
- Điều kiện sử dụng vé;
- Chính sách thanh toán;
- Chính sách đổi, hủy và hoàn tiền.

Mọi thông tin về giá và điều kiện giao dịch được công bố cho khách hàng trước khi khách hàng xác nhận giao dịch.

5. Minh bạch đối với nội dung quảng cáo hoặc nội dung được ưu tiên

Trường hợp Công ty triển khai nội dung quảng cáo, tài trợ hoặc nội dung được ưu tiên hiển thị có yếu tố thương mại, Công ty thực hiện việc phân biệt, ghi nhận hoặc thông báo phù hợp để khách hàng có thể nhận biết bản chất của nội dung đó.

Công ty không sử dụng nội dung quảng cáo hoặc ưu tiên hiển thị để làm sai lệch thông tin về chương trình, giá vé, tình trạng vé hoặc quyền lợi của khách hàng.

6. Quyền của khách hàng đối với kết quả hiển thị

Khách hàng có quyền:

- Tìm kiếm chương trình theo từ khóa;
- Lựa chọn chương trình, suất diễn và hạng vé phù hợp;
- Tiếp cận thông tin về giá vé, thời gian, địa điểm và điều kiện sử dụng vé trước khi giao dịch;
- Đọc các thông tin đánh giá, phản hồi nếu Website có cung cấp chức năng này;
- Liên hệ với Công ty để yêu cầu giải thích hoặc phản ánh về thông tin hiển thị.

Trong trường hợp Website cung cấp chức năng cho phép khách hàng lựa chọn hoặc điều chỉnh tiêu chí tìm kiếm, lọc hoặc sắp xếp kết quả, khách hàng có thể sử dụng các chức năng đó theo hướng dẫn hiển thị trên Website.

7. Thay đổi tiêu chí ưu tiên hiển thị

Công ty có thể điều chỉnh thuật toán, tiêu chí hoặc phương thức sắp xếp hiển thị để:

- Cải thiện chức năng tìm kiếm;
- Cải thiện trải nghiệm khách hàng;
- Bảo đảm thông tin về tình trạng vé chính xác;
- Bảo đảm an toàn, ổn định của hệ thống;
- Phù hợp với hoạt động tổ chức và bán vé;
- Tuân thủ quy định pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trường hợp việc thay đổi làm phát sinh tiêu chí chính mới có ảnh hưởng đến việc ưu tiên hoặc hạn chế hiển thị, Công ty thực hiện công khai, cập nhật chính sách này phù hợp với quy định pháp luật.

8. Nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân

Việc sử dụng lịch sử tìm kiếm, giao dịch hoặc các thông tin liên quan đến khách hàng để phục vụ việc cá nhân hóa hoặc sắp xếp hiển thị được thực hiện theo chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của Công ty và quy định pháp luật hiện hành.

Công ty không sử dụng dữ liệu cá nhân của khách hàng cho mục đích ưu tiên hiển thị vượt quá phạm vi đã được thông báo hoặc không có căn cứ pháp lý phù hợp.

9. Công khai chính sách

Chính sách về ưu tiên hiển thị được Công ty công khai trên Website **seasound.vn** để khách hàng có thể tiếp cận trước hoặc trong quá trình sử dụng Website.

Công ty thực hiện rà soát, cập nhật chính sách này khi có thay đổi về phương thức hiển thị, thuật toán, chức năng Website hoặc quy định pháp luật có liên quan.