

CHÍNH SÁCH VỀ ĐỔI VÉ, HỦY VÉ VÀ HOÀN TIỀN

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

Do đối tượng giao dịch trên Website là vé tham dự chương trình biểu diễn nghệ thuật có thời gian, địa điểm, suất diễn và hạng vé cụ thể, chính sách đổi trả và hoàn tiền được áp dụng phù hợp với đặc thù của vé sự kiện và điều kiện cụ thể của từng chương trình.

a. Điều kiện về vé được đổi, hủy và hoàn tiền

1. Trường hợp được đổi vé

Vé đã mua và thanh toán thành công: không đổi trả.

Việc đổi vé có thể được áp dụng trong các trường hợp:

- Đổi sang suất diễn khác của cùng chương trình nếu chương trình còn suất diễn và còn vé;
- Thay đổi thông tin người sử dụng vé trong trường hợp Công ty cho phép;
- Các trường hợp khác được Công ty công bố riêng đối với từng chương trình.

Vé đã được sử dụng để check-in hoặc đã hết hiệu lực không được đổi.

Trường hợp vé mới có giá cao hơn vé cũ, khách hàng thanh toán phần chênh lệch theo mức giá được Công ty công bố.

Trường hợp vé mới có giá thấp hơn vé cũ, việc xử lý phần chênh lệch được thực hiện theo chính sách cụ thể của chương trình.

2. Trường hợp được hủy vé và hoàn tiền

Vé đã mua và thanh toán thành công: không hủy, không hoàn tiền

Khách hàng được hoàn tiền trong các trường hợp thuộc chính sách hoàn tiền của Công ty, bao gồm:

- Chương trình bị Công ty hủy;
- Chương trình không thể tổ chức theo kế hoạch;
- Chương trình bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu dừng hoặc hủy;
- Công ty thay đổi thời gian hoặc địa điểm tổ chức và công bố phương án hoàn tiền cho khách hàng;

- Khách hàng thanh toán thành công nhưng không được phát hành vé do lỗi thuộc hệ thống của Công ty;
- Khách hàng bị ghi nhận thanh toán nhưng giao dịch không được hệ thống xác nhận hợp lệ do lỗi kỹ thuật;
- Các trường hợp khác được Công ty công bố cụ thể đối với từng chương trình hoặc theo quy định pháp luật.

3. Trường hợp không áp dụng đổi, hủy hoặc hoàn tiền

Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc Công ty có chính sách riêng được công bố cho chương trình, vé đã được xác nhận và phát hành sẽ không được đổi, hủy hoặc hoàn tiền trong các trường hợp:

- Khách hàng thay đổi nhu cầu hoặc kế hoạch cá nhân;
- Khách hàng không thể tham dự chương trình vì lý do cá nhân;
- Khách hàng đến sau thời gian quy định và không được vào chương trình;
- Vé đã được sử dụng để check-in;
- Khách hàng làm mất hoặc làm lộ mã vé/mã QR dẫn đến vé đã được người khác sử dụng;
- Khách hàng cung cấp sai thông tin nhưng không thông báo cho Công ty trong thời hạn cho phép xử lý;
- Vé được mua từ nguồn không phải Website hoặc kênh bán vé chính thức của Công ty.

Các điều kiện đổi, hủy và hoàn tiền cụ thể của từng chương trình sẽ được Công ty công bố trên Website trước khi khách hàng xác nhận giao dịch.

b. Thời hạn yêu cầu đổi vé, hủy vé và hoàn tiền

1. Thời hạn yêu cầu đổi vé

Đối với chương trình có áp dụng đổi vé, khách hàng phải gửi yêu cầu đổi vé trong thời hạn được Công ty công bố cho chương trình đó.

Trường hợp chương trình không quy định thời hạn riêng, khách hàng phải gửi yêu cầu trước thời điểm bắt đầu suất diễn ghi trên vé để Công ty có thể kiểm tra và xử lý.

Sau thời điểm bắt đầu chương trình/suất diễn, Công ty có quyền từ chối yêu cầu đổi vé nếu việc đổi vé không còn khả thi.

2. Thời hạn yêu cầu hoàn tiền

Đối với trường hợp khách hàng được hoàn tiền, thời hạn tiếp nhận yêu cầu sẽ được Công ty thông báo cụ thể tùy từng trường hợp.

Đối với trường hợp chương trình bị hủy, thay đổi hoặc không thể tổ chức, Công ty sẽ thông báo thời hạn tiếp nhận yêu cầu hoàn tiền cùng phương án hoàn tiền cho khách hàng.

Khách hàng có trách nhiệm thực hiện yêu cầu trong thời hạn được thông báo để Công ty có cơ sở kiểm tra và xử lý.

c. Quy trình tiếp nhận, xử lý yêu cầu đổi vé, hủy vé và hoàn tiền

Bước 1: Khách hàng gửi yêu cầu

Khách hàng gửi yêu cầu thông qua một trong các phương thức do Công ty công bố:

- Hotline: 0374.753.000;
- Email hỗ trợ được công bố trên Website: info@alluviumproduction.vn
- Các phương thức liên hệ khác được Công ty thông báo.

Khách hàng cung cấp:

- Họ và tên;
- Số điện thoại;
- Email;
- Mã đơn hàng;
- Thông tin vé;
- Nội dung yêu cầu;
- Lý do đổi, hủy hoặc hoàn tiền;
- Các thông tin khác cần thiết để xác minh giao dịch.

Bước 2: Công ty tiếp nhận và xác minh

Công ty kiểm tra:

- Thông tin đơn hàng;
- Tình trạng thanh toán;
- Tình trạng phát hành vé;

- Tình trạng sử dụng vé;
- Thời gian yêu cầu;
- Điều kiện đổi, hủy, hoàn tiền áp dụng cho chương trình.

Bước 3: Thông báo kết quả xử lý

Sau khi kiểm tra, Công ty thông báo cho khách hàng:

- Yêu cầu được chấp thuận hoặc từ chối;
- Lý do trong trường hợp từ chối;
- Phương án đổi vé hoặc hoàn tiền;
- Khoản tiền được hoàn, nếu có;
- Các khoản phí hoặc khoản chênh lệch, nếu có;
- Thời gian dự kiến hoàn tiền.

Bước 4: Thực hiện đổi vé hoặc hoàn tiền

Sau khi yêu cầu được chấp thuận, Công ty thực hiện đổi vé hoặc hoàn tiền theo phương thức đã thông báo cho khách hàng.

d. Phương thức đổi vé và hoàn tiền

1. Phương thức đổi vé

Việc đổi vé được thực hiện theo phương thức điện tử hoặc phương thức khác do Công ty thông báo.

Tùy từng chương trình, từng trường hợp cụ thể Công ty có thể:

- Phát hành vé điện tử mới;
- Thay đổi thông tin vé trên hệ thống;
- Đổi sang suất diễn khác;
- Đổi sang hạng vé hoặc khu vực chỗ ngồi khác nếu còn vé.

Sau khi đổi vé thành công, vé cũ có thể được hủy hiệu lực trên hệ thống để bảo đảm vé không bị sử dụng nhiều lần.

2. Phương thức hoàn tiền

Đối với giao dịch thanh toán trực tuyến, Công ty ưu tiên hoàn tiền về phương thức thanh toán mà khách hàng đã sử dụng để mua vé, thông qua cổng thanh toán hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán tương ứng.

Đối với giao dịch thanh toán trực tiếp tại quầy, Công ty thực hiện hoàn tiền theo phương thức phù hợp và thông báo cho khách hàng.

Thời gian tiền được ghi có thực tế vào tài khoản của khách hàng có thể phụ thuộc vào ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán hoặc đơn vị cung cấp phương thức thanh toán.

Công ty sẽ thông báo hoặc cung cấp thông tin xác nhận hoàn tiền khi cần thiết để khách hàng theo dõi giao dịch.

đ. Chi phí đổi, hủy và hoàn trả của các bên

1. Chi phí do Công ty chịu

Công ty chịu các chi phí phát sinh thuộc trách nhiệm của Công ty, bao gồm trường hợp:

- Công ty phát hành sai vé;
- Lỗi hệ thống của Công ty dẫn đến giao dịch không được thực hiện đúng;
- Khách hàng đã thanh toán nhưng Công ty không thể cung cấp vé do lỗi thuộc trách nhiệm của Công ty;
- Chương trình bị hủy thuộc trường hợp Công ty thực hiện hoàn tiền;
- Các trường hợp khác thuộc trách nhiệm của Công ty.

2. Chi phí do khách hàng chịu

Khách hàng có thể phải chịu chi phí trong trường hợp:

- Yêu cầu đổi vé theo nhu cầu cá nhân và chương trình có quy định phí đổi;
- Đổi sang hạng vé hoặc khu vực có giá cao hơn;
- Các khoản phí thanh toán hoặc phí ngân hàng không thuộc khoản phí do Công ty thu và không được đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán hoàn lại.

Mọi khoản phí do Công ty thu liên quan đến việc đổi vé, hủy vé hoặc hoàn tiền sẽ được công bố rõ ràng trước khi áp dụng.

3. Nguyên tắc công khai

Các điều kiện, thời hạn, phương thức và chi phí liên quan đến đổi vé, hủy vé và hoàn tiền được Công ty công khai trên Website và/hoặc tại thông tin bán vé của từng chương trình trước khi khách hàng xác nhận giao dịch.

Trường hợp chính sách riêng của từng chương trình có quy định khác, nội dung cụ thể của chương trình sẽ được thông báo rõ cho khách hàng trước khi mua vé