

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1.1. Mô hình hoạt động và nguyên tắc xác định các bên

Website Seasound.vn do Công ty cổ phần Alluvium Production trực tiếp thiết lập, quản lý và vận hành nhằm cung cấp thông tin, tiếp nhận đặt mua và bán vé cho các chương trình biểu diễn nghệ thuật do Công ty tổ chức hoặc có quyền tổ chức, khai thác, cung ứng.

Website không cung cấp chức năng cho tổ chức, cá nhân khác đăng ký tài khoản để tự đăng tải, niêm yết và trực tiếp bán vé hoặc cung ứng dịch vụ trên Website.

Theo đó, Website được vận hành theo mô hình nền tảng thương mại điện tử kinh doanh trực tiếp. Trong hoạt động giao dịch trên Website:

- Công ty là chủ quản nền tảng và đồng thời là bên trực tiếp cung ứng dịch vụ/bán vé cho người mua;
- Người mua là cá nhân, tổ chức thực hiện giao dịch mua vé thông qua Website;
- Không phát sinh quan hệ giữa Công ty với “người bán bên thứ ba” trên Website.

Quyền và nghĩa vụ của các bên được thực hiện theo Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15, Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30/6/2026 của Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan.

1.2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ quản nền tảng thương mại điện tử

a) Ban hành, công khai và tổ chức thực hiện điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch

Công ty có quyền ban hành và có trách nhiệm công khai trên Website các điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch áp dụng đối với người mua khi truy cập, sử dụng Website và thực hiện giao dịch mua vé.

Các điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch bao gồm các nội dung phù hợp với đặc thù bán vé xem biểu diễn nghệ thuật, như:

- Điều kiện đăng ký, sử dụng tài khoản trên Website (nếu có);
- Điều kiện đặt mua vé;
- Điều kiện về số lượng vé được mua trong một giao dịch hoặc trong một chương trình;
- Điều kiện thanh toán;
- Điều kiện phát hành, nhận và sử dụng vé;
- Điều kiện đổi, hủy, hoàn tiền vé;
- Điều kiện xử lý trong trường hợp chương trình thay đổi thời gian, địa điểm, nội dung hoặc bị tạm hoãn, hủy;
- Quy định về việc sử dụng vé điện tử, mã vé, mã QR hoặc hình thức xác thực vé khác;

- Quy định về các trường hợp từ chối giao dịch, tạm ngừng hoặc hủy giao dịch theo quy định pháp luật và điều kiện giao dịch đã công khai;
- Các điều kiện khác cần thiết để bảo đảm giao dịch được thực hiện an toàn, minh bạch và đúng quy định pháp luật.

Các điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch được công khai trên Website trước hoặc tại thời điểm người mua thực hiện giao dịch để người mua có thể tiếp cận và tìm hiểu.

b) Xây dựng, công khai tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình tham gia hoạt động trên nền tảng

Công ty xây dựng, công khai tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và quy trình để người mua thực hiện giao dịch trên Website.

Quy trình giao dịch cơ bản bao gồm:

1. Người mua truy cập Website;
2. Lựa chọn chương trình biểu diễn nghệ thuật;
3. Lựa chọn loại vé, hạng vé, vị trí/chỗ ngồi và số lượng vé;
4. Kiểm tra thông tin chương trình, giá vé, phí và các điều kiện liên quan;
5. Cung cấp các thông tin cần thiết để thực hiện giao dịch;
6. Lựa chọn phương thức thanh toán;
7. Xác nhận đặt mua và thực hiện thanh toán;
8. Nhận xác nhận giao dịch và vé điện tử/vé theo phương thức được Công ty công bố;
9. Sử dụng vé theo thời gian, địa điểm và điều kiện của chương trình.

Công ty có trách nhiệm cung cấp thông tin, hướng dẫn cần thiết để người mua có thể thực hiện các bước giao dịch một cách rõ ràng và thuận tiện.

c) Thu phí dịch vụ theo chính sách về giá đã công khai

Công ty được thu tiền vé và các khoản phí dịch vụ hợp pháp phát sinh từ giao dịch theo chính sách về giá đã được công khai trên Website.

Trước khi người mua xác nhận đặt vé và thanh toán, Website hiển thị rõ:

- Giá vé;
- Các khoản phí dịch vụ, phí giao dịch hoặc khoản thu khác, nếu có;
- Các khoản thuế, phí hoặc chi phí khác thuộc trách nhiệm của người mua, nếu có;
- Tổng số tiền người mua phải thanh toán.

Công ty không thu các khoản ngoài giá và phí đã được công khai, trừ trường hợp có căn cứ pháp luật hoặc người mua chủ động sử dụng thêm dịch vụ và đã được thông báo về khoản tiền phải thanh toán.

d) Cung cấp thông tin về chương trình khuyến mại trước khi người mua đặt vé

Trường hợp Công ty áp dụng chương trình khuyến mại đối với vé hoặc dịch vụ liên quan, Công ty có trách nhiệm cung cấp đầy đủ hoặc tóm tắt thông tin về hình thức khuyến mại cho người mua trước khi người mua thực hiện đặt vé.

Thông tin khuyến mại, tùy từng chương trình, bao gồm:

- Hình thức khuyến mại;
- Mức hoặc giá trị ưu đãi;
- Thời gian áp dụng;
- Đối tượng được hưởng khuyến mại;
- Điều kiện áp dụng;
- Số lượng vé hoặc số lượng giao dịch được áp dụng khuyến mại, nếu có;
- Các giới hạn hoặc trường hợp không áp dụng.

đ) Bảo đảm vận hành an toàn, ổn định nền tảng

Công ty có trách nhiệm tổ chức quản lý, vận hành Website bảo đảm an toàn, ổn định và đáp ứng nhu cầu giao dịch của người mua trong phạm vi khả năng kỹ thuật của hệ thống.

Công ty áp dụng các biện pháp phù hợp để:

- Bảo đảm hoạt động liên tục, ổn định của Website;
- Bảo đảm an toàn dữ liệu giao dịch;
- Hạn chế tình trạng đặt vé trùng hoặc phát sinh giao dịch không hợp lệ;
- Bảo đảm thông tin về số lượng, tình trạng vé được cập nhật theo dữ liệu của hệ thống;
- Bảo đảm an toàn trong quá trình đặt vé và thanh toán;
- Phòng ngừa truy cập, can thiệp hoặc sử dụng Website trái phép;
- Phát hiện và xử lý các sự cố kỹ thuật có thể ảnh hưởng đến giao dịch.

Trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật, Công ty thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người mua.

e) Quy định các trường hợp tạm ngừng, chấm dứt, hạn chế tài khoản người mua

Do Website không có người bán bên thứ ba, Công ty không thiết lập chức năng tài khoản người bán trên Website.

Đối với tài khoản người mua, trường hợp Website có chức năng đăng ký và quản lý tài khoản, Công ty quy định và công khai các trường hợp có thể tạm ngừng, hạn chế hoặc chấm dứt tài khoản, bao gồm:

- Người sử dụng vi phạm điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch hoặc Quy chế hoạt động của Website;
- Cung cấp thông tin giả mạo hoặc thông tin không chính xác;
- Có hành vi gian lận trong quá trình đặt, mua hoặc sử dụng vé;
- Sử dụng phương thức thanh toán trái phép;
- Có hành vi can thiệp trái phép vào hệ thống;
- Sử dụng Website để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật;
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các trường hợp khác theo quy định pháp luật và điều kiện giao dịch đã công khai.

Việc hạn chế, tạm ngừng hoặc chấm dứt tài khoản được thực hiện phù hợp với quy định pháp luật và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người mua.

g) Bảo đảm an toàn thông tin, bí mật kinh doanh và thông tin cá nhân

Công ty áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty và thông tin cá nhân của người mua.

Công ty thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân của người mua theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật có liên quan.

Thông tin cá nhân của người mua chỉ được sử dụng cho các mục đích phù hợp với giao dịch, cung cấp dịch vụ, chăm sóc khách hàng, thực hiện nghĩa vụ pháp lý và các mục đích khác đã được thông báo hoặc có căn cứ pháp luật.

Công ty thực hiện các biện pháp kỹ thuật và quản lý phù hợp để phòng ngừa việc truy cập, sử dụng, tiết lộ hoặc xử lý thông tin trái phép.

h) Tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh, khiếu nại của người sử dụng

Công ty thiết lập và công khai phương thức tiếp nhận, xử lý yêu cầu, phản ánh, khiếu nại của người mua.

Người mua có thể phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại về các vấn đề liên quan đến:

- Thông tin chương trình;
- Giá vé và các khoản phí;

- Đặt vé và xác nhận giao dịch;
- Thanh toán;
- Phát hành và nhận vé;
- Vé điện tử, mã vé hoặc mã QR;
- Việc sử dụng vé;
- Chương trình thay đổi, hoãn hoặc hủy;
- Đổi vé, hủy vé, hoàn tiền;
- Chất lượng dịch vụ cung cấp;
- Các vấn đề khác phát sinh trong quá trình giao dịch.

Công ty tiếp nhận, phân loại, xác minh và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại theo quy trình đã công khai, phù hợp với quy định tại Điều 7 Nghị định số 248/2026/NĐ-CP.

i) Giám sát, ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật và phối hợp với cơ quan nhà nước

Công ty thực hiện các biện pháp cần thiết để giám sát và ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật phát sinh trong quá trình sử dụng Website.

Công ty có quyền và trách nhiệm áp dụng các biện pháp phù hợp, bao gồm:

- Từ chối hoặc hủy giao dịch có dấu hiệu gian lận;
- Tạm khóa hoặc hạn chế tài khoản;
- Hủy hoặc thu hồi vé trong trường hợp vé được xác định là phát sinh từ hành vi gian lận, giả mạo hoặc giao dịch trái pháp luật;
- Ngăn chặn hành vi can thiệp trái phép vào hệ thống;
- Phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán và các bên liên quan để xử lý giao dịch bất thường;
- Thông báo, phối hợp và cung cấp thông tin, dữ liệu theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Công ty thực hiện việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo đúng trình tự, thủ tục và quy định pháp luật.

1.3. Quyền và nghĩa vụ của người mua

a) Quyền được bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng và được cung cấp thông tin

Người mua được bảo đảm các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng theo quy định pháp luật.

Trước khi thực hiện giao dịch, người mua được cung cấp hoặc có khả năng tiếp cận các thông tin cần thiết về vé và chương trình, bao gồm:

- Tên chương trình biểu diễn nghệ thuật;
- Thông tin về chương trình;
- Thời gian tổ chức;
- Địa điểm tổ chức;
- Thông tin về đơn vị tổ chức;
- Thông tin về nghệ sĩ/người biểu diễn hoặc nội dung chương trình, nếu có;
- Loại vé, hạng vé;
- Vị trí/chỗ ngồi, nếu chương trình có phân chia chỗ ngồi;
- Số lượng vé;
- Giá vé;
- Các khoản phí liên quan;
- Điều kiện sử dụng vé;
- Phương thức nhận vé;
- Chính sách thanh toán;
- Chính sách đổi, hủy, hoàn tiền;
- Thông tin về chương trình khuyến mại, nếu có;
- Các điều kiện, giới hạn khác có liên quan trực tiếp đến việc mua và sử dụng vé.

Người mua có quyền yêu cầu Công ty cung cấp hoặc giải thích các thông tin cần thiết trước khi quyết định giao dịch.

b) Quyền lựa chọn vé, phương thức thanh toán và được bảo vệ dữ liệu cá nhân

Người mua có quyền:

- Lựa chọn chương trình biểu diễn;
- Lựa chọn loại vé, hạng vé và vị trí/chỗ ngồi trong phạm vi vé còn khả dụng;
- Lựa chọn số lượng vé theo giới hạn được công bố;
- Lựa chọn phương thức thanh toán được Công ty hỗ trợ;

- Lựa chọn phương thức nhận vé được Công ty cung cấp;
- Được bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật;
- Được tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại theo quy định.

Việc đổi, hủy, hoàn tiền hoặc xử lý vé được thực hiện theo chính sách được Công ty công khai trước khi người mua thực hiện giao dịch, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Cung cấp thông tin cần thiết, chính xác và thanh toán đầy đủ, đúng hạn

Người mua có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết để thực hiện giao dịch, nhận vé và sử dụng dịch vụ.

Người mua chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin do mình cung cấp, bao gồm thông tin liên hệ, thông tin nhận vé và các thông tin khác được yêu cầu trong quá trình đặt vé.

Người mua có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá vé và các khoản phí đã được công khai trước khi hoàn tất giao dịch.

Người mua không được sử dụng phương thức thanh toán trái phép, thông tin thanh toán của người khác trái phép hoặc lợi dụng lỗi kỹ thuật của Website để thực hiện giao dịch trái pháp luật.

d) Tuân thủ pháp luật, điều kiện hoạt động và điều kiện giao dịch của Website

Người mua có trách nhiệm:

- Tuân thủ quy định của pháp luật;
- Tuân thủ Quy chế hoạt động, điều kiện hoạt động và điều kiện giao dịch của Website;
- Sử dụng vé đúng mục đích, đúng thời gian, địa điểm và các điều kiện sử dụng đã được công bố;
- Không sử dụng Website để thực hiện hành vi gian lận, lừa đảo hoặc hành vi vi phạm pháp luật;
- Không sử dụng công cụ, phần mềm hoặc phương thức kỹ thuật để can thiệp trái phép vào hệ thống;
- Không tạo giao dịch giả hoặc thực hiện các hành vi nhằm gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của Website;
- Không sử dụng tài khoản, thông tin hoặc phương thức thanh toán của người khác trái phép;
- Cung cấp thông tin cần thiết khi Công ty thực hiện xác minh giao dịch có dấu hiệu bất thường theo quy định pháp luật.

Người mua chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm của mình.

1.4. Quy định đặc thù đối với việc mua và sử dụng vé xem biểu diễn nghệ thuật

Do vé xem biểu diễn nghệ thuật có tính chất đặc thù, gắn với chương trình, thời gian, địa điểm, loại vé và/hoặc vị trí chỗ ngồi cụ thể, người mua có trách nhiệm kiểm tra kỹ thông tin trước khi xác nhận đặt vé và thanh toán.

1.4.1. Xác nhận giao dịch

Giao dịch mua vé được xác lập khi người mua hoàn tất các bước đặt vé và thanh toán theo quy trình được Công ty công khai trên Website và hệ thống ghi nhận giao dịch thành công.

Sau khi giao dịch được xác nhận, Công ty cung cấp cho người mua thông tin xác nhận giao dịch và vé theo phương thức đã công bố.

1.4.2. Vé điện tử và mã xác thực

Trường hợp Công ty phát hành vé điện tử, vé có thể được thể hiện dưới dạng mã vé, mã QR hoặc hình thức xác thực điện tử khác.

Người mua có trách nhiệm bảo quản thông tin vé và mã xác thực, không tự ý chia sẻ hoặc cung cấp mã vé cho người khác nếu việc chia sẻ có thể dẫn đến việc vé bị sử dụng trước hoặc bị mất quyền sử dụng.

Trường hợp hệ thống ghi nhận vé đã được sử dụng hợp lệ, việc xử lý tranh chấp liên quan đến việc sử dụng vé được thực hiện trên cơ sở dữ liệu giao dịch, dữ liệu kiểm soát vé và các thông tin liên quan theo quy định pháp luật.

1.4.3. Đổi, hủy và hoàn tiền

Việc đổi, hủy và hoàn tiền vé được thực hiện theo chính sách của chương trình được Công ty công khai trên Website trước khi người mua hoàn tất giao dịch.

Chính sách phải xác định rõ, tùy từng chương trình:

- Trường hợp được đổi vé;
- Trường hợp được hủy vé;
- Thời hạn yêu cầu đổi/hủy;
- Phí đổi/hủy, nếu có;
- Phương thức hoàn tiền;
- Thời hạn hoàn tiền;
- Các trường hợp không được đổi, hủy hoặc hoàn tiền.

1.4.4. Trường hợp chương trình thay đổi, hoãn hoặc hủy

Trường hợp chương trình biểu diễn nghệ thuật bị thay đổi thời gian, địa điểm, nội dung, hoãn hoặc hủy, Công ty có trách nhiệm thông tin cho người mua thông qua các phương thức liên hệ phù hợp đã được đăng ký hoặc công bố.

Tùy từng trường hợp và chính sách được công bố, Công ty thực hiện một hoặc các phương án phù hợp như:

- Giữ nguyên giá trị vé cho chương trình được tổ chức lại;
- Đổi vé sang thời gian/chương trình khác;
- Hoàn tiền cho người mua;
- Thực hiện phương án xử lý khác theo thỏa thuận và quy định pháp luật.

Việc xử lý quyền lợi của người mua được thực hiện theo chính sách cụ thể của chương trình và quy định pháp luật có liên quan.

1.4.5. Kiểm soát việc sử dụng vé

Công ty có quyền thực hiện kiểm tra, xác thực vé tại địa điểm tổ chức chương trình bằng mã vé, mã QR, thông tin định danh hoặc phương thức xác thực hợp pháp khác đã được công bố.

Công ty có quyền từ chối sử dụng vé trong trường hợp:

- Vé đã được hệ thống ghi nhận sử dụng;
- Vé bị giả mạo hoặc có dấu hiệu bị can thiệp;
- Thông tin vé không phù hợp với dữ liệu giao dịch;
- Vé được xác định phát sinh từ giao dịch gian lận hoặc hành vi vi phạm pháp luật;
- Người sử dụng không đáp ứng điều kiện sử dụng vé đã được công bố.

Việc từ chối sử dụng vé phải được thực hiện trên cơ sở có căn cứ và phù hợp với quy định pháp luật, điều kiện giao dịch đã công khai.

3.4.6. Giới hạn số lượng vé và các điều kiện đặc thù

Để bảo đảm công bằng và an toàn cho hoạt động bán vé, Công ty có thể quy định giới hạn số lượng vé được mua trong một giao dịch, một tài khoản hoặc một chương trình.

Các giới hạn này phải được công khai trước khi người mua hoàn tất giao dịch.

Trường hợp chương trình có điều kiện về độ tuổi, đối tượng tham dự, khu vực chỗ ngồi hoặc các điều kiện đặc thù khác, Công ty có trách nhiệm thông tin rõ ràng cho người mua trước khi đặt vé.

3.5. Nguyên tắc thực hiện giao dịch giữa Công ty và người mua

Đối với Website thuộc mô hình nền tảng thương mại điện tử kinh doanh trực tiếp, giao dịch mua vé được thực hiện trực tiếp giữa:

Công ty cổ phần Alluvium Production – bên trực tiếp cung ứng dịch vụ/bán vé

và

Người mua – bên mua vé/sử dụng dịch vụ.

Website không tạo lập hoặc cung cấp môi trường để người bán bên thứ ba đăng ký tài khoản, tự đăng bán vé hoặc trực tiếp giao kết giao dịch với người mua.

Do đó, Công ty chịu trách nhiệm đối với việc cung cấp thông tin về chương trình, giá vé, điều kiện giao dịch, việc tiếp nhận và xử lý đơn đặt vé, thanh toán, phát hành vé và thực hiện các nghĩa vụ đối với người mua theo quy định pháp luật và các điều kiện giao dịch đã công khai trên Website.