

CHÍNH SÁCH THANH TOÁN VÀ BẢO MẬT GIAO DỊCH

Công ty Cổ phần Alluvium Production cam kết cung cấp cho khách hàng phương thức thanh toán thuận tiện, an toàn, minh bạch khi mua vé tham dự các chương trình biểu diễn nghệ thuật, văn hóa và giải trí do Công ty trực tiếp tổ chức.

Website seasound.vn do Công ty trực tiếp quản lý, vận hành và trực tiếp cung cấp vé cho khách hàng. Việc thanh toán được thực hiện thông qua các phương thức thanh toán được Công ty công bố và chấp nhận tại từng thời điểm.

I. PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

1. Thanh toán trực tuyến trên Website

Khách hàng có thể mua vé trực tuyến trên Website theo quy trình:

Bước 1: Khách hàng truy cập Website seasound.vn và lựa chọn chương trình, suất diễn, hạng vé, khu vực/vị trí chỗ ngồi và số lượng vé.

Bước 2: Khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để thực hiện giao dịch và nhận vé, bao gồm họ tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (email) và các thông tin khác theo yêu cầu của hệ thống.

Bước 3: Khách hàng kiểm tra thông tin đơn hàng, giá vé, các khoản phí phát sinh (nếu có) và tổng số tiền phải thanh toán.

Bước 4: Khách hàng lựa chọn phương thức thanh toán được hệ thống cung cấp.

Bước 5: Hệ thống chuyển khách hàng đến giao diện của cổng thanh toán VNPAY hoặc phương thức thanh toán tương ứng để khách hàng thực hiện thanh toán.

Bước 6: Sau khi hệ thống xác nhận giao dịch thanh toán thành công, đơn hàng được ghi nhận và vé điện tử được phát hành theo quy định tại Chính sách giao nhận vé của Công ty.

2. Các phương thức thanh toán trực tuyến

Tùy thuộc vào phương thức được VNPAY hỗ trợ và tình trạng khả dụng tại từng thời điểm, khách hàng có thể thanh toán bằng:

2.1. VNPAY-QR

Khách hàng sử dụng ứng dụng Mobile Banking hoặc ứng dụng thanh toán có hỗ trợ VNPAY-QR để quét mã QR được hiển thị trong quá trình thanh toán và thực hiện xác nhận giao dịch.

Khách hàng cần kiểm tra đúng thông tin người nhận thanh toán, số tiền và nội dung giao dịch trước khi xác nhận.

2.2. Thẻ nội địa/tài khoản ngân hàng

Khách hàng có thể sử dụng thẻ nội địa hoặc tài khoản ngân hàng đáp ứng điều kiện thanh toán trực tuyến theo phương thức được công thanh toán hỗ trợ.

Việc xác thực giao dịch được thực hiện theo quy trình bảo mật của ngân hàng phát hành thẻ/tài khoản và/hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán.

2.3. Thẻ thanh toán quốc tế

Khách hàng có thể sử dụng các loại thẻ thanh toán quốc tế được công thanh toán hỗ trợ tại thời điểm giao dịch, chẳng hạn Visa, Mastercard, JCB, American Express (Amex) hoặc các loại thẻ khác nếu được hệ thống cung cấp.

2.4. Ví điện tử/phương thức thanh toán điện tử khác

Khách hàng có thể sử dụng ví điện tử hoặc phương thức thanh toán điện tử khác được VNPAY và hệ thống thanh toán của Công ty hỗ trợ tại thời điểm giao dịch.

Phương thức thanh toán thực tế có thể thay đổi tùy thuộc vào khả năng cung cấp của đơn vị trung gian thanh toán, ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và điều kiện kỹ thuật tại từng thời điểm.

II. THANH TOÁN TRỰC TIẾP TẠI QUẦY

Khách hàng có thể mua vé trực tiếp tại quầy vé/văn phòng của Công ty theo thông tin được Công ty công bố cho từng chương trình.

Địa chỉ quầy/văn phòng hiện tại: Thửa đất số 33, tờ bản đồ số 16, đường Đinh Tiên Hoàng, Phường Hoa Lư, tỉnh Ninh Bình.

Tại quầy, khách hàng có thể lựa chọn phương thức thanh toán được Công ty chấp nhận tại thời điểm giao dịch, bao gồm:

- Quét mã VNPAY-QR;
- Thanh toán bằng thẻ thông qua thiết bị POS/SmartPOS được chấp nhận;
- Thanh toán bằng tiền mặt;
- Các phương thức thanh toán khác được Công ty công bố tại quầy, nếu có.

Khách hàng được thông báo số tiền phải thanh toán trước khi thực hiện giao dịch.

Đối với giao dịch thanh toán tại quầy, sau khi thanh toán thành công, khách hàng nhận vé theo hình thức mà Công ty áp dụng cho từng chương trình, có thể là vé điện tử hoặc vé vật lý.

III. NGUYÊN TẮC XÁC NHẬN THANH TOÁN VÀ ĐƠN HÀNG

1. Giao dịch thanh toán thành công

Giao dịch được xác định là thanh toán thành công khi hệ thống của Công ty nhận được thông tin xác nhận giao dịch thành công từ đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán và/hoặc ngân hàng/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan.

Sau khi xác nhận thanh toán thành công, hệ thống ghi nhận đơn hàng và thực hiện phát hành vé theo quy trình của Công ty.

2. Trường hợp thanh toán không thành công

Trường hợp giao dịch bị từ chối, hủy, hết thời gian thanh toán hoặc chưa được hệ thống xác nhận thành công, đơn hàng có thể chưa được xác nhận.

Khách hàng có thể thực hiện lại giao dịch theo hướng dẫn của hệ thống nếu vé vẫn còn khả dụng.

3. Trường hợp tài khoản đã bị trừ tiền nhưng đơn hàng chưa được xác nhận

Trường hợp tài khoản/thẻ của khách hàng đã bị ghi nợ nhưng Website chưa ghi nhận đơn hàng hoặc chưa phát hành vé, khách hàng cần liên hệ với Công ty qua kênh hỗ trợ được công bố trên Website để Công ty kiểm tra và đối soát giao dịch.

Công ty phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán và/hoặc ngân hàng có liên quan để kiểm tra trạng thái giao dịch.

Sau khi xác định kết quả đối soát:

- Nếu giao dịch được xác định là thanh toán thành công, Công ty thực hiện xác nhận đơn hàng và phát hành vé theo quy định, nếu vé còn khả dụng và giao dịch đáp ứng điều kiện cung cấp dịch vụ;
- Nếu giao dịch không thành công nhưng khách hàng đã bị ghi nợ, Công ty phối hợp với đơn vị thanh toán để xử lý hoàn trả theo quy định và cơ chế của đơn vị thanh toán;
- Trường hợp cần thêm thời gian để đối soát, Công ty thông báo cho khách hàng về tình trạng xử lý.

Khách hàng có thể liên hệ bộ phận hỗ trợ của Công ty qua Hotline: 0374.753.000 để được hỗ trợ kiểm tra giao dịch.

IV. PHƯƠNG THỨC PHÁT HÀNH VÀ GIAO VÉ SAU KHI THANH TOÁN

1. Đối với giao dịch trực tuyến

Sau khi thanh toán thành công và hệ thống xác nhận đơn hàng, Công ty phát hành vé điện tử (E-ticket) theo thông tin khách hàng đã cung cấp.

Vé điện tử có thể được gửi đến địa chỉ email của khách hàng hoặc được cung cấp thông qua phương thức điện tử khác được Công ty công bố.

Vé điện tử có thể chứa mã đơn hàng, mã QR/mã vé hoặc thông tin xác thực khác để phục vụ việc kiểm tra và check-in tại địa điểm tổ chức.

2. Đối với giao dịch tại quầy

Khách hàng nhận vé điện tử hoặc vé vật lý theo phương thức được Công ty áp dụng cho từng chương trình sau khi hoàn tất thanh toán.

Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra thông tin trên vé ngay sau khi nhận và thông báo cho Công ty nếu phát hiện thông tin không chính xác.

V. CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN

1. Nguyên tắc hoàn tiền

Việc hoàn tiền được thực hiện trong các trường hợp thuộc chính sách đổi, hủy, hoàn vé của Công ty hoặc các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

Tùy theo nguyên nhân và phương thức thanh toán ban đầu, khoản tiền được hoàn có thể được thực hiện thông qua chính phương thức thanh toán mà khách hàng đã sử dụng hoặc theo phương thức khác được Công ty và khách hàng thống nhất phù hợp với quy định pháp luật và khả năng kỹ thuật của hệ thống thanh toán.

Công ty không thực hiện hoàn tiền bằng tiền mặt đối với giao dịch thanh toán trực tuyến, trừ trường hợp pháp luật hoặc hai bên có thỏa thuận khác phù hợp quy định.

2. Trường hợp chương trình bị hủy

Trường hợp chương trình bị hủy và Công ty xác định có thực hiện hoàn tiền cho khách hàng, Công ty thông báo rõ:

- Điều kiện hoàn tiền;
- Phạm vi số tiền được hoàn;
- Thời hạn tiếp nhận yêu cầu hoàn tiền, nếu có;
- Phương thức hoàn tiền;
- Thời gian dự kiến hoàn tiền.

Việc hoàn tiền được thực hiện theo phương án được Công ty công bố đối với chương trình và phù hợp với quy định pháp luật.

3. Trường hợp chương trình bị thay đổi thời gian hoặc địa điểm

Trường hợp chương trình thay đổi thời gian, địa điểm hoặc nội dung làm ảnh hưởng đến giao dịch đã mua, Công ty thông báo cho khách hàng về phương án xử lý vé.

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

- Tiếp tục sử dụng vé cho thời gian/địa điểm mới;
- Đổi sang suất diễn khác, nếu có;
- Hoàn tiền theo chính sách được Công ty công bố;
- Phương án khác phù hợp với tính chất chương trình và quy định pháp luật.

4. Trường hợp giao dịch thanh toán lỗi hoặc thanh toán trùng

Trường hợp khách hàng bị trừ tiền nhưng giao dịch không được xác nhận hoặc khách hàng thanh toán trùng cho cùng một giao dịch, Công ty thực hiện kiểm tra, đối soát và xử lý hoàn tiền đối với khoản tiền được xác định là thanh toán thừa hoặc giao dịch không thành công.

5. Phương thức hoàn tiền

Việc hoàn tiền ưu tiên được thực hiện về đúng phương thức thanh toán hoặc tài khoản/thẻ đã sử dụng để thanh toán giao dịch ban đầu, tùy thuộc vào khả năng xử lý của đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán.

Trường hợp không thể hoàn tiền qua phương thức thanh toán ban đầu, Công ty sẽ thông báo cho khách hàng để thống nhất phương thức xử lý phù hợp.

Thời gian tiền thực tế được ghi có vào tài khoản của khách hàng có thể phụ thuộc vào ngân hàng, tổ chức phát hành thẻ, đơn vị trung gian thanh toán hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

Công ty thông báo cho khách hàng thời điểm thực hiện lệnh hoàn tiền; thời điểm khách hàng thực tế nhận được tiền có thể khác nhau tùy thuộc vào đơn vị thanh toán.

6. Phí hoàn tiền

Trường hợp việc hoàn tiền phát sinh phí do ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc đơn vị trung gian thanh toán thu, việc xử lý khoản phí này được thực hiện theo chính sách của đơn vị liên quan và quy định pháp luật.

Công ty không tự ý khấu trừ bất kỳ khoản phí nào vào số tiền hoàn trả nếu khoản phí đó không được công bố hoặc không có căn cứ áp dụng.

VI. ĐỔI, HỦY VÀ CHẤM DỨT DỊCH VỤ

Việc đổi, hủy hoặc hoàn vé được thực hiện theo Chính sách đổi, hủy và hoàn tiền được Công ty công khai trên Website và điều kiện cụ thể của từng chương trình.

Trước khi thanh toán, khách hàng có trách nhiệm đọc và kiểm tra các điều kiện đổi, hủy, hoàn tiền áp dụng cho loại vé và chương trình mình lựa chọn.

Trường hợp loại vé không được đổi, hủy hoặc hoàn tiền, điều kiện này phải được Công ty công bố rõ cho khách hàng trước khi khách hàng xác nhận giao dịch.

VII. CƠ CHẾ TÍCH ĐIỂM, HOÀN ĐIỂM VÀ ƯU ĐÃI QUY ĐIỂM

Hiện tại, seasound.vn không thiết lập cơ chế tích điểm, hoàn điểm hoặc chương trình điểm có giá trị quy đổi thành tiền, hàng hóa hoặc dịch vụ.

Do đó, khách hàng không được tích lũy hoặc sử dụng điểm để khấu trừ giá trị giao dịch hoặc rút tiền mặt.

Trường hợp trong tương lai Công ty triển khai chương trình tích điểm, hoàn điểm hoặc ưu đãi có giá trị quy đổi, Công ty sẽ công khai trước khi áp dụng các nội dung tối thiểu gồm:

- Cách thức hình thành/tích lũy điểm;
- Trường hợp được cộng điểm hoặc hoàn điểm;
- Giá trị/tỷ lệ quy đổi;
- Sản phẩm, dịch vụ hoặc chương trình được áp dụng điểm;
- Điều kiện sử dụng điểm;
- Thời hạn sử dụng điểm, nếu có;
- Số điểm tối thiểu/tối đa được sử dụng trong một giao dịch;
- Giới hạn quy đổi;
- Các trường hợp điểm bị hủy hoặc không được sử dụng;
- Quyền và nghĩa vụ của khách hàng;
- Trách nhiệm của Công ty.

Điểm hoặc giá trị điểm không được quy đổi thành tiền mặt để rút tiền, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

VIII. BẢO MẬT THÔNG TIN THANH TOÁN

1. Nguyên tắc bảo mật

Công ty áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý phù hợp nhằm bảo vệ thông tin giao dịch và thông tin cá nhân của khách hàng trong quá trình mua vé và thanh toán.

Thông tin thanh toán được xử lý theo cơ chế và phạm vi cần thiết để thực hiện giao dịch, đối soát, hỗ trợ khách hàng và thực hiện các nghĩa vụ pháp lý có liên quan.

2. Thanh toán qua cổng VNPAY

Đối với giao dịch được chuyển sang cổng thanh toán VNPAY, thông tin xác thực thanh toán được khách hàng nhập và xác nhận trên hệ thống thanh toán tương ứng.

Website seasound.vn không yêu cầu khách hàng cung cấp mật khẩu Internet Banking, mã PIN ngân hàng hoặc mã OTP cho Công ty thông qua email, điện thoại, tin nhắn hoặc các kênh hỗ trợ của Website.

Khách hàng cần thực hiện việc xác thực thanh toán trực tiếp trên giao diện của ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc cổng thanh toán được chuyển hướng đến.

3. Thông tin thẻ và thông tin xác thực

Công ty không chủ động yêu cầu khách hàng cung cấp cho nhân viên các thông tin bảo mật như:

- Mật khẩu ngân hàng;
- Mã PIN;
- Mã OTP;
- Mã CVV/CVC;
- Mật khẩu ví điện tử;
- Thông tin xác thực bảo mật khác.

Việc thông tin nào được lưu trữ hoặc xử lý trong quá trình thanh toán phụ thuộc vào kiến trúc kỹ thuật và phạm vi dịch vụ của đơn vị cung cấp giải pháp thanh toán.

Công ty thực hiện các biện pháp cần thiết để hạn chế việc tiếp cận trái phép thông tin thanh toán trong phạm vi hệ thống do Công ty quản lý.

4. Xác thực giao dịch

Tùy thuộc vào ngân hàng, tổ chức phát hành thẻ, đơn vị trung gian thanh toán và phương thức thanh toán được lựa chọn, khách hàng có thể được yêu cầu xác thực giao dịch bằng OTP, sinh trắc học, mật khẩu hoặc phương thức xác thực khác.

Phương thức xác thực cụ thể do ngân hàng, tổ chức phát hành thẻ, ví điện tử hoặc đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán quyết định.

Công ty không cam kết rằng mọi giao dịch đều bắt buộc sử dụng một phương thức xác thực duy nhất.

IX. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG KHI THANH TOÁN

Khách hàng có trách nhiệm:

- Kiểm tra đúng tên chương trình, suất diễn, loại vé, số lượng vé và tổng số tiền trước khi thanh toán;
- Sử dụng phương thức thanh toán thuộc quyền sử dụng hợp pháp của mình;
- Không cung cấp mã OTP, mã PIN, mật khẩu ngân hàng hoặc thông tin xác thực thanh toán cho bất kỳ người nào;
- Kiểm tra thông tin giao dịch trước khi xác nhận;
- Bảo mật thiết bị, tài khoản ngân hàng, ví điện tử và thông tin xác thực;
- Thông báo ngay cho Công ty và/hoặc ngân hàng khi phát hiện giao dịch bất thường hoặc giao dịch không do mình thực hiện.

Công ty không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do khách hàng tự cung cấp thông tin xác thực thanh toán cho bên thứ ba hoặc để lộ thông tin bảo mật do lỗi của khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

X. XỬ LÝ KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN THANH TOÁN

Khách hàng có thể phản ánh hoặc yêu cầu hỗ trợ về giao dịch thanh toán thông qua các phương thức liên hệ được công bố trên Website, bao gồm:

Hotline hỗ trợ: 0374.753.000

Khi yêu cầu hỗ trợ, khách hàng nên cung cấp:

- Họ và tên;
- Số điện thoại/email sử dụng khi đặt vé;
- Mã đơn hàng;
- Thời gian giao dịch;
- Số tiền giao dịch;

- Phương thức thanh toán;
- Nội dung vấn đề cần hỗ trợ;
- Tài liệu/chứng từ giao dịch liên quan, nếu có.

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

Công ty tiếp nhận, kiểm tra và phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán để xử lý các vấn đề phát sinh theo quy trình hỗ trợ và đối soát giao dịch.

XI. CÔNG KHAI CHÍNH SÁCH THANH TOÁN

Chính sách thanh toán được Công ty công khai trên Website seasound.vn để khách hàng có thể tiếp cận và tìm hiểu trước khi thực hiện giao dịch.

Trước khi khách hàng xác nhận thanh toán, hệ thống phải hiển thị các thông tin cần thiết để khách hàng có thể kiểm tra, bao gồm:

- Thông tin chương trình;
- Loại/hạng vé;
- Số lượng;
- Đơn giá;
- Các khoản phí, nếu có;
- Tổng số tiền phải thanh toán;
- Phương thức thanh toán được lựa chọn;
- Các điều kiện thanh toán và hoàn tiền có liên quan.

Công ty có quyền cập nhật Chính sách thanh toán khi thay đổi phương thức thanh toán, giải pháp kỹ thuật hoặc yêu cầu của pháp luật và thực hiện công khai nội dung cập nhật trên Website.