

## QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

### WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT CTICKET.VN

#### I. NGUYÊN TẮC CHUNG

##### 1. Mục đích và nguyên tắc chung

Cticket.vn là website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử (hoặc gọi tắt là “CTicket”) do Công ty Cổ Phần Cresta (sau đây gọi là “Công ty” hoặc “Cresta”) thiết lập, quản lý và vận hành để tiến hành hoạt động mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ trên website.

Thông tin công ty chịu trách nhiệm quản lý, vận hành nền tảng:

- Tên tổ chức: CÔNG TY CỔ PHẦN CRESTA
- Mã số doanh nghiệp: 0319209630
- Ngày cấp: 10/10/2025 tại: Sở Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh
- Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 4, Tòa nhà Riverbank Place, 3C Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Số điện thoại: 02473001891 Email: [chat@cticket.vn](mailto:chat@cticket.vn)
- Website: [www.cticket.vn](http://www.cticket.vn)



- Logo:

CTicket.vn được xây dựng nhằm hỗ trợ tối đa cho khách hàng, người mua, Người tham gia Sự kiện (sau đây gọi chung là “Khách hàng”) muốn tìm hiểu thông tin trực tuyến về các sự kiện giải trí (chương trình ca nhạc, văn hóa nghệ thuật, điện ảnh, ...), các chương trình đào tạo và khóa học (sau đây gọi chung là “Sự Kiện”) và cung cấp vé tham dự các Sự Kiện này. Trong đó, Công ty là trung gian để kết nối và thực hiện việc mua bán giữa Đơn vị tổ chức sự kiện và người mua và/hoặc thực hiện hoạt động cung cấp vé tham dự Sự kiện do Công ty là Đơn vị tổ chức Sự kiện/hợp tác tổ chức Sự kiện.

Công ty là đơn vị duy nhất có quyền đăng tải thông tin, sự kiện, tổ chức mua bán trên CTicket.vn. Các đơn vị tổ chức sự kiện, đối tác không được cấp tài khoản, không trực tiếp thực

hiện việc đăng tải thông tin, tham gia giao dịch với người mua hoặc bất kỳ hoạt động nào khác trên **Cticket.vn**.

Sứ mệnh mà **Cticket.vn** hướng tới là sẽ trở thành Sàn thương mại điện tử tin cậy trong lĩnh vực tổ chức sự kiện, là cầu nối giữa các nhà tổ chức chương trình, sự kiện và Khách hàng.

Tất cả nội dung trong Quy chế này được xây dựng và tuân thủ theo quy định của pháp luật Việt Nam và tình hình kinh doanh thực tế của Cticket.vn. Bản Quy chế này ban hành các quy định bắt buộc áp dụng đối với Người dùng, Nhà tổ chức.

Thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân, Sự Kiện trên CTicket phải minh bạch và chính xác.

Bằng việc truy cập và sử dụng Dịch vụ được cung cấp bởi Nền tảng, Người Dùng, Nhà tổ chức đồng ý rằng đã đọc và hiểu Điều Khoản Sử Dụng được áp dụng cho Người Dùng, Nhà tổ chức. Điều Khoản Sử Dụng và các chính sách của Công Ty tạo thành thỏa thuận ràng buộc về mặt pháp lý giữa Công Ty với Người dùng và Nhà tổ chức.

Sự kiện, chương trình được giới thiệu, bán vé trên website Cticket.vn phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

Người dùng, Nhà tổ chức tham gia vào website Cticket.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình, tuân thủ đúng quy định pháp luật và cam kết thực hiện đúng nội dung tại Quy chế của website Cticket.vn.

Cticket.vn giữ quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Quy chế này tùy theo từng thời điểm phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế trên website Cticket.vn và theo quy định của pháp luật.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động tìm hiểu thông tin trực tuyến về các Sự Kiện, mua bán vé tham dự Sự Kiện tại Cticket trên tinh thần tự do, tự nguyện thỏa thuận dựa trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, không trái với quy định của pháp luật.

Hoạt động mua bán vé các Sự Kiện qua CTicket được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng. Tất cả các nội dung trong bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam. Khách hàng khi tham gia vào CTicket phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình theo quy định luật pháp hiện hành của Việt Nam và Quy chế được đăng tải công khai trên website và cam kết thực hiện đúng những quy định này.

## ***2. Link truy cập dành cho thành viên***

Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ: [Cticket.vn](https://cticket.vn)

## **II. QUY ĐỊNH CHUNG**

**Tên Miền Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử:** Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn do bởi Công Ty Cổ Phần Cresta phát triển với tên miền Sàn giao dịch là: Cticket.vn (sau đây gọi tắt là: “Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn”).

### **Định nghĩa chung:**

- **Công Ty:** có nghĩa là Công Ty Cổ Phần Cresta, là đơn vị quản lý và vận hành và triển khai hoạt động website Cticket.vn.
- **Ban quản lý:** là bộ phận quản lý vận hành các hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn, chịu trách nhiệm kiểm duyệt, biên tập và đăng tải nội dung sự kiện lên website và chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát mọi hoạt động diễn ra trên Cticket.vn
- **Khách hàng:** là người dùng có nhu cầu sử dụng nền tảng Cticket.vn để mua vé, hàng hóa được bán/ phân phối qua nền tảng website Cticket.vn
- **Đối tác:** là Đơn Vị Tổ Chức Sự Kiện, Nhà cung cấp hàng hóa có nhu cầu phát hành, phân phối vé sự kiện, hàng hóa đến Người Dùng thông qua Nền tảng Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn
- **Hoa hồng/ Phí dịch vụ (Chiết khấu bán hàng):** là khoản tiền mà Đối tác phải thanh toán cho việc sử dụng Dịch Vụ được cung cấp bởi Công Ty khi sử dụng Nền Tảng của Cticket.vn để phát hành và phân phối vé sự kiện, hàng hóa.
- **Giá vé:** là khoản tiền mà Khách hàng thanh toán cho việc mua vé Sự Kiện trên CTicket được cung cấp bởi Công ty. Giá vé đã bao gồm thuế giá trị gia tăng và phí phát hành mã QR code gửi qua email.
- **Giao dịch thành công:** là giao dịch mua vé, hàng hóa được thực hiện bởi Khách hàng đã hoàn thành thao tác thanh toán theo giá trị đơn hàng và nhận được xác nhận thành công cho việc mua vé, hàng hóa qua email cá nhân.

Quy Chế này áp dụng đối với các đối tượng là các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia vào các hoạt động thương mại trên Website (sau đây gọi tắt là “Đối tác”) và các Khách hàng có đủ điều kiện tham gia giao dịch như được định nghĩa dưới đây.

Đối tác phải (i) có hoạt động thương mại hợp pháp; và (ii) ký hợp đồng với Công ty để sử dụng dịch vụ thương mại điện tử và/hoặc các dịch vụ khác trên Website.

Mọi hoạt động mua bán, cung cấp sản phẩm trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của cả Đối tác và Khách hàng và tuân thủ các quy định của pháp luật. Trong mọi trường hợp, Đối tác sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Khách hàng đối với mọi vấn đề liên quan đến giao dịch cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn (“Giao Dịch”).

Bằng việc tham gia hoạt động sử dụng Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn, Thương Nhân và Khách hàng được xem là đã hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình và đồng ý bị ràng buộc bởi Quy Chế này và các bản sửa đổi, bổ sung có hiệu lực tại thời điểm Giao Dịch được thực hiện.

Nội dung bản Quy Chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam. Thành Viên khi tham gia vào các giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy Chế này.

## **III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH**

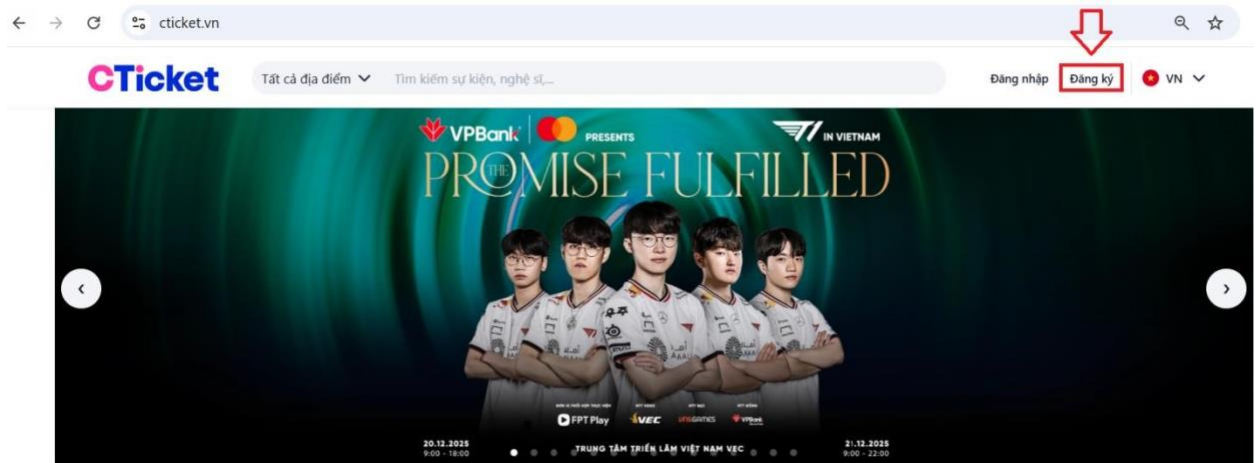
### **1. Quy trình dành cho Khách hàng:**

Khi có nhu cầu tìm hiểu sự kiện trên CTicket, Khách hàng cần truy cập vào website: **Cticket.vn** và thực hiện tìm kiếm, tham khảo thông tin về sự kiện và Đối tác mà Khách hàng đang quan tâm và thực hiện quy trình đặt hàng theo các bước sau:

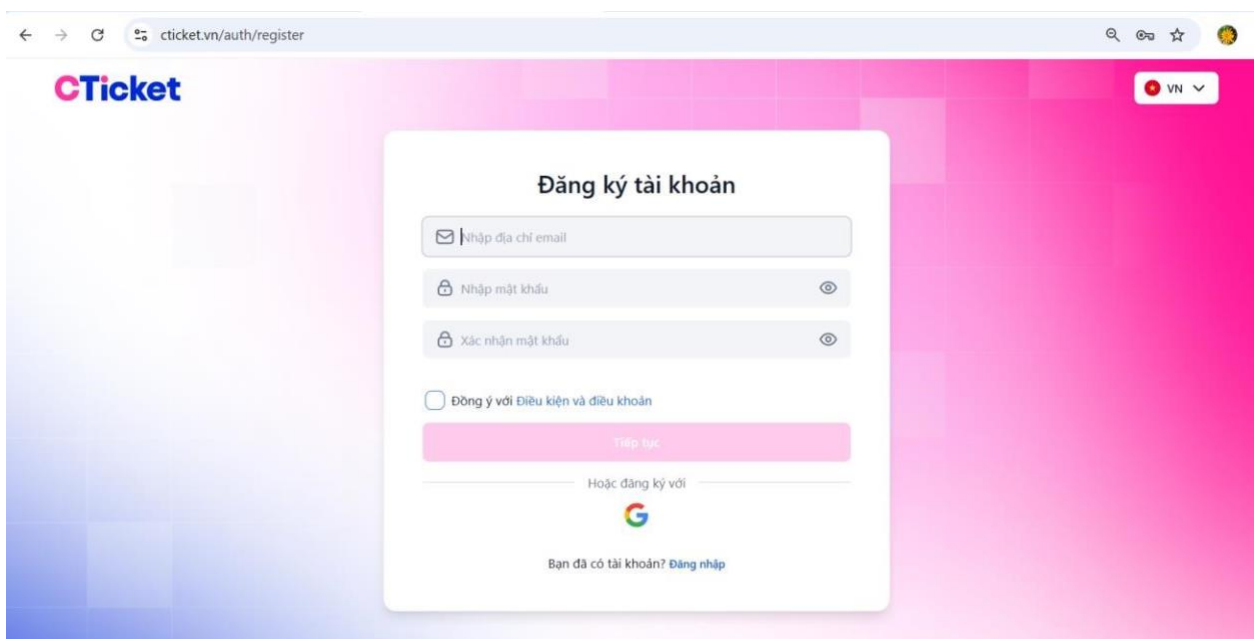
### **Bước 1: Đăng ký tài khoản;**

Khách hàng tạo tài khoản trên CTicket bao gồm các bước cụ thể sau:

- Truy cập vào website **Cticket.vn** và chọn “**Đăng ký**”;



- Điền thông tin và chọn “**Đăng kí ngay**” –(\*) Người dùng cũng có thể đăng nhập bằng tài khoản Google liên kết.



- Thực hiện thủ tục xác thực tài khoản email và sau khi hoàn thành thủ tục xác thực tài khoản email thì việc đăng ký đã hoàn thành

Email's Title: [CTicket] Chào mừng bạn đến với CTicket

**CTicket**

Chào mừng bạn đến với CTicket,

Để bắt đầu sử dụng tất cả các tính năng và dịch vụ, bạn nên xác nhận địa chỉ email của mình. Việc này giúp cải thiện bảo mật tài khoản và có thể giúp bạn khôi phục tài khoản của mình nếu bạn quên mật khẩu. Vui lòng xác nhận địa chỉ email của bạn bằng cách nhấn vào nút **Xác nhận email** dưới đây:

Xác nhận email

Trong trường hợp không có trang web nào mở ra khi bạn nhấn vào nút Xác nhận email, vui lòng sao chép URL sau vào trình duyệt: [CTicket.com/confirmation/481728945791728](https://CTicket.com/confirmation/481728945791728)

CTicket cảm ơn bạn!

Thân mến,  
CTicket Team

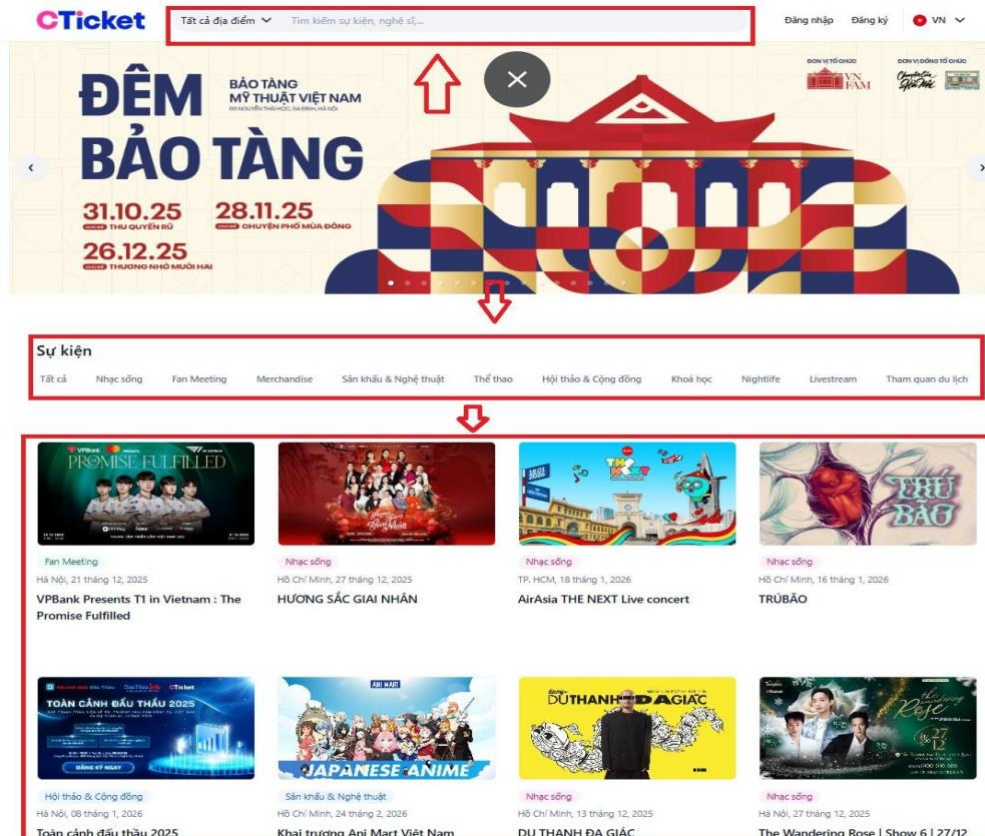
Email xác nhận này chỉ có hiệu lực trong 48 giờ. Nếu đây không phải là tài khoản CTicket của bạn hoặc bạn không đăng ký CTicket, vui lòng bỏ qua email này.

- Đăng nhập tài khoản đã được kích hoạt.

## **Bước 2: Tìm kiếm và tham khảo thông tin sự kiện;**

Người dùng sử dụng công cụ tìm kiếm, chọn xem theo danh mục hoặc tham khảo thông tin sự kiện được niêm yết trên trang chủ website.

- Tìm kiếm sự kiện theo công cụ tìm kiếm, danh mục, danh sách hiển thị trang chủ;



- Tham khảo thông tin sự kiện: Nhấp chuột vào sự kiện mà Khách hàng đang quan tâm trên Trang chủ/Trang sự kiện.

The screenshot shows the CTicket website interface. At the top, there is a search bar with the text "Tất cả địa điểm" and "Tìm kiếm sự kiện, nghệ sĩ...". The user's name "Nhưng Nguyễn Lê Tuyết" and location "VN" are visible. The main content area features a large promotional image for the event "Hương Sắc Giai Nhân" with a group of performers. To the right of the image, the event details are listed: "Đang mở bán", "27 tháng 12, 2025", "Từ 20:00", and the venue "Nhà Hát Hoà Bình - 240 Đường 3 Tháng 2, Phường Hoà Hưng, Thành Phố Hồ Chí Minh". The ticket price is shown as "Từ 800.000 VND đến 12.000.000 VND". A pink button labeled "Mua vé ngay" is positioned below the image. Social media sharing icons for Facebook and a link icon are also present.

Lịch sự kiện    Về sự kiện    Nghệ sĩ/Khách mời    Nhà tổ chức

### Lịch sự kiện và sơ đồ chỗ ngồi

Vui lòng chọn một khung giờ để bắt đầu đặt vé

The event card displays the venue "Nhà Hát Hoà Bình - 240 Đường 3 Tháng 2, Phường Hoà Hưng, Thành Phố Hồ Chí Minh" and "Hoa Binh Theater - 240, 3 Thang 2 Street, Hoa Hung Ward". A "Xem sơ đồ" link is provided. Below the venue information, the date "Thứ Bảy, 27/12/2025" and the time "20:00" are shown in a light blue box.

### Về sự kiện

The detailed event description features a large, vibrant image of the performers. Below the image, the text reads: "Hương Sắc Giai Nhân" - đại nhạc hội quy mô và đẳng cấp do Như Quỳnh Harmony và DC Agency sản xuất, quy tụ dàn nghệ sĩ tên tuổi nhiều thế hệ trong nước và hải ngoại như Hương Lan, Hòa Mi, Trương Vũ, Mai Thiên Vân, Lương Tùng Quang, Phương Yến Linh, Thanh Duy, Hoài Lâm, Hồ Văn Cường, Phương Anh, Phương Ý, Sa Huỳnh, Hoàng Mỹ An, Thy Vân, nghệ sĩ cải lương Trọng Nhân, rapper Xuân Lân, cùng sự dẫn dắt của 3 MC: Cù Trọng Xoay - Hoàng Oanh - Nguyễn Khang. Chương trình được xem là dự án âm nhạc tâm huyết của Như Quỳnh, mang sứ mệnh tôn vinh những giá trị tinh vượt thời gian và mở ra không gian kết nối giữa các thế hệ nghệ sĩ."

QR Vé điện tử thì BTC sẽ chấp nhận người đầu tiên check-in bằng mã QR đó để tham gia chương trình. Vui lòng không tiết lộ hoặc công bố thông tin về trước sự kiện.

8/ Khi tham gia sự kiện khán giả đồng ý với việc BTC sử dụng hình ảnh để khai thác cho sản phẩm ghi hình, thu âm, quảng bá cho chương trình.

9/ Việc mua vé đồng nghĩa với việc Người mua vé đồng ý với tất cả các Điều khoản & Điều kiện từ Ban tổ chức.

10/ Yêu cầu trang phục lịch sự, phù hợp khi tham gia sự kiện

11/ Trong mọi trường hợp, quyết định của BTC là quyết định cuối cùng.

12/ Sử dụng Tên, thiết kế, vé chương trình nhằm mục đích thương mại hoặc quảng bá nhân hàng, doanh nghiệp cần được sự đồng ý bằng văn bản của Đơn vị tổ chức.

### Nhà tổ chức



DC Agency

✉ info@meowent.vn

☎ 0984043267

DC Agency là đơn vị có kinh nghiệm dày dặn trong hoạt động sản xuất, tổ chức biểu diễn, truyền thông, quảng cáo và quản lý talent. DC Agency đã từng tổ chức thành công loạt sự kiện, liveshow, concert, hop báo cho các nghệ sĩ hàng đầu showbiz Việt như ca sĩ Đàm Vĩnh Hưng, Như Quỳnh, Phương Uyên... Chất lượng sản xuất chương trình đã được ghi nhận qua thành công của nhiều dự án nổi bật: The Portrait Live Concert Hà Nội và Hạ Long (Đàm Vĩnh Hưng), The Show Vietnam, Liveshow Dấu Ấn Phương Uyên ... DC Agency luôn cập nhật xu hướng, nâng cao chất lượng dịch vụ và là đối tác sản xuất chương trình, quảng cáo, truyền thông đáng tin cậy của các nhân hàng và các nghệ sĩ.

[Rút gọn](#)

### **Bước 3: Đặt vé.**

Người mua chọn “Mua vé ngay” và thực hiện việc chọn vé để mua.

The screenshot shows the CTicket website interface. At the top, there's a search bar with 'Tất cả địa điểm' and 'Tìm kiếm sự kiện, nghệ sĩ...'. The main content area features a large image of the event 'HƯƠNG SẮC GIAI NHÂN' with a group of performers. To the right of the image, the event details are listed: 'Đang mở bán', '27 tháng 12, 2025 Từ 20:00', and the venue 'Nhà Hát Hoà Bình - 240 Đường 3 Tháng 2, Phường Hoà Hưng, Thành Phố Hồ Chí Minh'. Below the venue information, the ticket price is shown as 'Giá vé Từ 800.000 VND đến 12.000.000 VND'. A prominent pink button labeled 'Mua vé ngay' is highlighted with a red box. At the bottom of the page, there are navigation tabs for 'Lịch sự kiện', 'Vé sự kiện', 'Nghệ sĩ/Khách mời', and 'Nhà tổ chức'.

### Lịch sự kiện và sơ đồ chỗ ngồi

Vui lòng chọn một khung giờ để bắt đầu đặt vé



Nhà Hát Hoà Bình - 240 Đường 3 Tháng 2, Phường Hoà Hưng, Thành Phố Hồ Chí Minh  
Hoa Binh Theater - 240, 3 Thang 2 Street, Hoa Hung Ward

[Xem sơ đồ](#)

Thứ Bảy, 27/12/2025

20:00

### Vé sự kiện

- Chọn loại vé;

**CTicket** Nhung Nguyễn Lê Tuyệt VN

1 Chosen > 2 Nhập thông tin > 3 Thanh toán To exit full screen, press and hold Esc Thời gian đặt vé còn lại 09:36

Nhà hát Hoà Bình - 240 Đường 3 Tháng 2, Phường Hoà Hưng, Thành Phố Hồ Chí Minh **HƯƠNG SẮC GIAI NHÂN** Thứ Bảy, 27/12/2025 - 20:00 Nhà hát Hoà Bình - 240 Đường 3 Tháng 2, Phường Hoà Hưng, Thành Phố Hồ Chí Minh

**Giá vé:**  
 12.000.000đ Giai Nhân  
 5.000.000đ Hương Sắc  
 4.200.000đ Thiên Hương  
 3.500.000đ Lê Ngọc  
 2.800.000đ Cảnh Vàng  
 2.000.000đ Ngọc Ngà  
 1.500.000đ Thanh Tú  
 1.200.000đ Đài Các  
 800.000đ Kiểu Điểm

**1F**  
 CV1 HS1 HS2 HS3 CV2  
 NN1 TH1 TH2 TH3 NN2  
 LN1 LN2 LN3  
 CV3 LN4 CV5  
 NN3 CV4 NN4 NN5

**2F**  
 TT4 TT1 TT2 TT3 TT5  
 ĐC1 ĐC2 ĐC3  
 KD1 KD2 KD3

Thứ Bảy, 27/12/2025 - 20:00 Thay đổi

**Loại vé** **Số lượng**

LẦU   KIỂU ĐIỂM   KD1 800.000	Hết vé
LẦU   KIỂU ĐIỂM   KD2 800.000	Hết vé
LẦU   KIỂU ĐIỂM   KD3 800.000	Hết vé
LẦU   ĐÀI CÁC   ĐC1 1.200.000	Chọn vị trí

✓ Vé đã chọn

Tiếp tục

- Chọn khu vực/ phân khu, vị trí ghế ngồi (nếu có) kèm số lượng vé;

**CTicket** Nhung Nguyễn Lê Tuyệt VN

1 Chosen > 2 Nhập thông tin > 3 Thanh toán Thời gian đặt vé còn lại 08:17

Nhà hát Hoà Bình - 240 Đường 3 Tháng 2, Phường Hoà Hưng, Thành Phố Hồ Chí Minh **HƯƠNG SẮC GIAI NHÂN** Thứ Bảy, 27/12/2025 - 20:00 Nhà hát Hoà Bình - 240 Đường 3 Tháng 2, Phường Hoà Hưng, Thành Phố Hồ Chí Minh

● Ghế đang chọn ● Ghế còn trống ● Ghế đã hết

A	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50
B	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50
C	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50
D	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50
E	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50
F	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50

Thứ Bảy, 27/12/2025 - 20:00 Thay đổi

< Chọn khu vực khác

LẦU | THANH TÚ | TT2  
1.500.000 Vui lòng chọn vị trí

^ Vé đã chọn **Xoá tất cả**

Hạng vé LẦU | THANH TÚ | TT2 Số ghế D-15

Tạm tính 1.500.000 VND

1.500.000 VND - Tiếp tục

### **Bước 5: Nhập thông tin người mua và xác nhận lại đơn hàng;**

Nhập thông tin của Người đại diện nhận vé và xác nhận lại thông tin đơn hàng gồm:

- Tên sự kiện/ chương trình;
- Thông tin nhận vé;
- Hình thức nhận vé;
- Khu vực, ghế ngồi (nếu có) kèm hạng vé;
- Thông tin thanh toán: tổng tiền cho đơn hàng;

### **Bước 6: Thanh toán và yêu cầu xuất hóa đơn (nếu có);**

Khách hàng chọn hình thức thanh toán phù hợp và tiến hành thanh toán, nếu có nhu cầu xuất hóa đơn vui lòng chọn nút “Yêu cầu xuất hóa đơn” và điền thông tin;

- Thanh toán bằng hình thức chuyển khoản ngân hàng;
- Thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế:

The screenshot shows the CTicket payment interface. At the top, it says 'CTicket CTICKET PLATFORM' and 'Tiếng Việt'. Below that, it indicates 'THANH TOÁN TRƯỚC LÚC 02:59 10 THÁNG 12, 2025' and the amount 'VND 2,800,000'. The section 'PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN' is active, showing 'Thẻ tín dụng / Thẻ ghi nợ' selected. The form includes fields for card number (4000 0000 0000 1091), expiration date (MM/YY), CVN, name (John), and surname (Doe). There are also fields for email (payer@xendit.co) and mobile phone number (vn +84). The payment method is set to 'Pay in full'. A 'Thanh toán ngay' button is visible at the bottom.

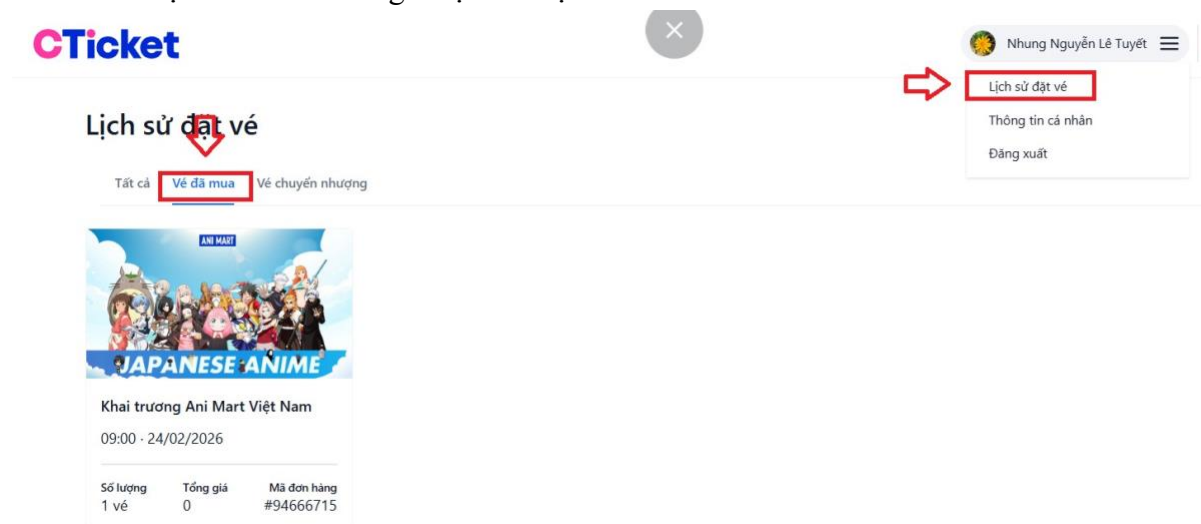
The screenshot shows the 'Tóm tắt đơn hàng' (Order Summary) page. It displays the order ID 'Hoà đơn #: 019b04a0-ab1a-723f-81a0-352e7f0714cf'. The payment method is 'CÁNH VÀNG | CV1' for '1 x VND 2,800,000'. The total amount is 'Tổng phụ VND 2,800,000' and 'Tổng số tiền cần thanh toán VND 2,800,000'.

### **Bước 7: Hoàn tất và nhận vé.**

Khi người mua hoàn tất thanh toán sẽ nhận được thông báo “Đặt vé thành công” từ hệ thống. Đồng thời CTicket cũng sẽ gửi vé đến Khách hàng bằng file đính kèm qua email hoặc người mua có thể xem lại vé đã đặt trong “Lịch sử đặt vé >>Vé đã mua”.

- Nhận thông tin vé qua email;

- Xem lại vé đã mua trong “ Lịch sử đặt vé”.



Khách hàng tự lưu trữ mã code/ mã vé để check in tham gia sự kiện và tránh tình trạng để lộ thông tin code vé thì Cticket.vn cũng như ban tổ chức sẽ không chịu trách nhiệm xử lý nếu việc tự bảo quản thông tin của khách hàng không đúng cách.

Khách hàng dùng code này đến địa điểm cung cấp dịch vụ để sử dụng dịch vụ mình đã đặt, tại địa điểm cung cấp dịch vụ đối tác sẽ có trách nhiệm kiểm tra thông tin code và cung cấp dịch vụ theo yêu cầu đã đặt.

## 2. Quy trình dành cho Đối tác:

### a. Đăng ký trở thành đối tác và cung cấp thông tin sự kiện/ Hàng hóa:

**Bước 1:** Các đơn vị kinh doanh về tổ chức sự kiện, nhà sản xuất, nghệ sĩ có nhu cầu trở thành đối tác và đăng tải thông tin Sự Kiện cần bán vé/ Hàng hóa trên Cticket.vn cần liên hệ với Bộ phận kinh doanh của Công ty để đặt vấn đề hợp tác.

**Bước 2:** Công ty sẽ gửi Hợp đồng để ký kết đồng thời yêu cầu đối tác cung cấp thông tin về Sự Kiện kèm giấy phép tổ chức Sự Kiện hoặc thông tin về Hàng hóa cần bán cho Công ty để Công ty xem xét tính hợp pháp của Sự kiện, Hàng hóa cần bán.

**Bước 3:** Trường hợp Sự Kiện/ Hàng hóa đã đáp ứng các yêu cầu của Công ty thì các bên đàm phán, thỏa thuận các điều khoản và tiến hành ký kết hợp đồng.

**Bước 4:** Công ty đăng tải Sự Kiện/ Hàng hóa của đối tác lên Cticket.vn theo nội dung thỏa thuận, thống nhất giữa Đối tác và Công ty về kiểm soát quy trình nhận đơn đặt hàng, thực hiện giao dịch với người mua, tiếp nhận yêu cầu xuất hóa đơn, tiếp nhận và giải quyết các tranh chấp khiếu nại theo quy định tại thỏa thuận, đề án và quy chế website.

**Bước 5:** Công ty báo cáo tình hình mua bán Vé sự kiện/ Hàng hóa trên website cho đối tác theo dõi.

**Bước 6:** Các bên phân chia lợi nhuận, thanh toán phí Dịch vụ theo thỏa thuận hai bên đã ký kết.

### **b. Quy trình soát vé và cung cấp dịch vụ:**

Đôi Tác có trách nhiệm quét mã để xác nhận cho khách check in/ cung cấp vé vật lý cho khách tại địa điểm diễn ra sự kiện để khách hàng có thể tham gia sự kiện như đã đặt. Các bước được thực hiện như sau:

**Bước 1:** Nhân viên soát vé tại điểm tổ chức sự kiện của Đôi Tác yêu cầu khách hàng xuất trình mã đơn hàng/ QR Code của vé để tiến hành quét mã;

**Bước 2:** Nhân viên tiến hành quét mã bằng hệ thống quản lý sự kiện của mình và ghi nhận trạng thái đơn hàng/ vé đã được sử dụng làm cơ sở đối soát về sau;

**Bước 3:** cung cấp vé/ vòng tay,...cho khách hàng để tham gia sự kiện

### **c. Quy trình xử lý đơn hàng là sản phẩm hàng hóa (Merchandise)**

**Bước 1:** Công ty và đối tác ký kết hợp đồng phân phối Hàng hóa theo số lượng cụ thể;

**Bước 2:** Đối tác gửi Hàng hóa với số lượng cụ thể vào kho của Công ty/Đối tác;

**Bước 3:** Công ty nhận được yêu cầu đặt hàng từ khách hàng thông qua website Cticket.vn và tiến hành xác nhận đơn hàng cho khách qua email và/ hoặc các phương thức khác sẽ được nêu cụ thể trong thông tin mô tả hàng hóa;

**Bước 4:** Công ty/Đối tác tiến hành đóng gói Hàng hóa và liên hệ đối tác vận chuyển giao hàng đến cho khách hàng;

**Bước 5:** Tiếp nhận các khiếu nại đổi trả/ hủy từ khách hàng và phối hợp với đối tác giải quyết khiếu nại cho khách hàng (nếu có).

**Bước 6:** Xác nhận tình trạng giao hàng thành công/ thất bại. Nếu đơn giao thành công và không có khiếu nại (đổi trả/ hủy), Công ty ghi nhận hoàn thành đơn và tiến hành đối soát về sau với đối tác theo thỏa thuận hợp đồng.

## **3. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng, đổi trả và hoàn phí**

### **a. Quy định đổi trả dành cho Vé sự kiện:**

Vé đã mua thành công là vé đã hoàn thành thao tác thanh toán theo giá trị đơn hàng và nhận được vé qua email cá nhân. Tất cả Vé sự kiện đã mua trên Cticket.vn sau khi đã thanh toán thành công sẽ không được hủy hoặc hoàn lại tiền trừ trường hợp lỗi thuộc về hệ thống hoặc từ đối tác tổ chức sự kiện. Trong trường hợp lỗi từ Cticket.vn hoặc đối tác, khách hàng sẽ được hoàn lại phí tương ứng với số tiền đã thanh toán.

- (i) Trường hợp do lỗi hệ thống mà CTicket nhận tiền nhưng vé đã hết hoặc vé không kịp chuyển giao đến cho Khách hàng trước thời điểm diễn ra Sự Kiện thì tiền sẽ được tự động hoàn lại cho Khách hàng. Tiền vé được hoàn trả vào thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng mà khách hàng sử dụng để đặt vé. Ngân hàng phát hành thẻ của khách hàng thông thường sẽ cần 7 - 10 ngày làm việc để ghi có số tiền này vào thẻ. Trong trường hợp số tiền hoàn trả không được ghi có vào thẻ của khách hàng trong 10 ngày làm việc, hãy gửi email đến chat@cticket.vn cùng với các chi tiết của đơn hàng. CTicket sẽ cung cấp sự hỗ trợ cần thiết để giúp ghi có vào thẻ của khách hàng số tiền được hoàn trả.

- (ii) Trong một số trường hợp/ tình huống bất khả kháng (thời tiết, giấy phép,...) khiến cho sự kiện không thể diễn ra, ban tổ chức sẽ ra quyết định hủy sự kiện và tiến hành hoàn phí dịch vụ cho người mua. Trong trường hợp chương trình bán vé bị hủy do lỗi của nhà tổ chức, khách hàng sẽ được hoàn tiền đã trả cho vé mình đã đặt. Chính sách đổi trả, hoàn tiền sẽ được quy định bởi Đơn Vị Tổ Chức Sự Kiện cho mỗi sự kiện cụ thể. Tùy theo từng chính sách đổi trả, hoàn tiền của Đơn Vị Tổ Chức Sự Kiện, Công ty/ Cticket sẽ có chính sách đổi trả, hoàn tiền tương ứng và các chính sách này sẽ được công khai trên Cticket. Thông thường quy trình được thực hiện như sau:

**Bước 1:** Gửi email thông báo hủy sự kiện;

- Email thông báo: Khi một sự kiện bị hủy, khách hàng sẽ nhận được một email thông báo về việc từ Cticket.vn;
- Nội dung Email: Email sẽ chứa thông tin chi tiết về sự kiện bị hủy, bao gồm lý do hủy và các bước tiếp theo. Điều này giúp khách hàng hiểu rõ tình hình và chuẩn bị cho các hành động tiếp theo.

**Bước 2:** Tiến hành hoàn phí dịch vụ;

Trong email, Cticket.vn sẽ thông báo cho khách hàng biết số tiền sẽ được hoàn lại. Số tiền hoàn lại sẽ bằng tổng số tiền mà khách hàng đã trả cho vé của sự kiện bị hủy kèm các thông tin:

- Phương thức hoàn tiền: email sẽ nêu rõ phương thức hoàn tiền, thường là thông qua hình thức thanh toán mà khách hàng đã sử dụng khi mua vé (Ví dụ: hoàn tiền vào thẻ tín dụng hoặc tài khoản ngân hàng);
- Thời gian hoàn tiền: Email sẽ cung cấp thời gian dự kiến khách hàng sẽ nhận lại tiền. Thời gian này thường là trong vòng 7-15 ngày làm việc kể từ khi thông báo hủy sự kiện được gửi đi.

Khách hàng có thể theo dõi quá trình hoàn tiền thông qua tài khoản ngân hàng hoặc thẻ tín dụng của mình. Nếu sau khoảng thời gian dự kiến mà khách hàng vẫn chưa nhận được tiền hoàn, bạn có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng của Cticket để được giúp đỡ.

**Bước 3:** Hỗ trợ giải quyết vấn đề phát sinh/ khiếu nại từ việc hủy/ hoàn vé (nếu có).

- Liên hệ hỗ trợ: Nếu khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào hoặc gặp vấn đề trong quá trình hoàn tiền, họ có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng của Cticket qua email [chat@Cticket.vn](mailto:chat@Cticket.vn) hoặc kênh hỗ trợ được cung cấp trong email thông báo hủy sự kiện.
- Cập nhật thông tin: Cticket sẽ cập nhật thông tin mới nhất về sự kiện và quy trình hoàn tiền trên trang web và qua email, giúp khách hàng luôn nắm được tình hình.

**b. Quy định hủy/ đổi trả đối với sản phẩm hàng hóa:**

Đơn hàng đã mua không được hoàn lại, đổi trả hoặc thay đổi thông tin trong mọi trường hợp. Vì vậy khách hàng cần cân nhắc kỹ lưỡng và kiểm tra thông tin cá nhân đầy đủ trước khi tiến hành đặt mua và thanh toán.

Công ty chỉ hỗ trợ việc đổi trả sản phẩm hàng hóa nếu lỗi thuộc về Cticket.vn (giao sai loại, số lượng), đối tác (in ấn lỗi, sản phẩm lỗi) và đơn vị vận chuyển (hư hỏng, vỡ, rách,... do quá trình vận chuyển). Công ty sẽ là đơn vị đại diện giải quyết các vấn đề bằng cách nhanh

chóng xác thực thông tin phản ánh/ khiếu nại của khách hàng để bù/ hoàn đơn mới theo đúng mô tả trong đơn hàng.

Khách hàng khi nhận hàng vui lòng xác thực tình trạng cùng nhân viên giao nhận hoặc tiến hành quay video khai/ mở đơn hàng để làm bằng chứng giúp Công ty có cơ sở giải quyết khiếu nại cho khách hàng nhanh nhất.

#### **4. Quy trình giao nhận**

Thông thường vé được mua trên CTicket sẽ được thể hiện dưới hình thức Mã Vé điện tử và sẽ được gửi đến Khách hàng (người mua) bằng file đính kèm qua email. Khách hàng có thể kiểm tra thông tin về vé tại phần “**Lịch sử đặt vé >> Vé đã mua**” (Tài khoản cá nhân của Khách hàng tại trang sự kiện CTicket trên website). Tùy vào quy định của từng đơn vị tổ chức Sự Kiện mà CTicket quyết định thời gian trả mã vé cho Khách hàng. Nếu không có vấn đề gì phát sinh vé sẽ được gửi đến email ngay sau khi thanh toán thành công, trong trường hợp chậm nhất, vé sẽ được gửi qua địa chỉ email trước lúc Sự Kiện diễn ra.

Đối với một số sự kiện lớn tùy theo yêu cầu và thỏa thuận riêng giữa CTicket và đối tác thì vé có thể được thể hiện dưới hình thức vé giấy, và Bên mua sẽ nhận được vé giấy từ Đối tác/ CTicket giao bằng đường chuyên phát. Tất cả chi phí phát sinh về việc vận chuyển vé giấy hoặc các vật phẩm đi kèm sự kiện đã bao gồm trong giá vé niêm yết. Do đó ban tổ chức/ CTicket sẽ tiến hành chi trả cho đơn vị vận chuyển mà mình sử dụng để giao vé cho khách. Tất cả vé giấy sẽ được vận chuyển toàn quốc trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam và thời gian vận chuyển theo tiêu chuẩn của đơn vị cung cấp dịch vụ, nếu gần tới thời gian sự kiện diễn ra mà khách hàng vẫn chưa nhận được vé vui lòng liên hệ email chat@cticket.vn hoặc số Hotline: 1900 636 686 để được hỗ trợ nhanh nhất.

Tương tự các sản phẩm hàng hóa trong mục “**Merchandise**” cũng được vận chuyển cho khách hàng bằng đường chuyên phát nhanh thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển. Mức phí và thời gian giao hàng sẽ có sự khác nhau dựa theo vị trí địa lý mà khách hàng yêu cầu và theo tiêu chuẩn tính phí/ thời gian giao của đối tác vận chuyển.

Tất cả các vé sự kiện (nếu là vé giấy) và các sản phẩm hàng hóa (thuộc mục Merchandise) khi tiến hành vận chuyển cho khách hàng đều được CTicket đóng gói và niêm phong cẩn thận trước khi vận chuyển. Đơn vị vận chuyển chịu trách nhiệm vận chuyển hàng hóa theo nguyên tắc “**nguyên đai, nguyên kiện**”, đảm bảo hàng hóa không bị mở hoặc hư hỏng trong quá trình giao nhận.

Trên bao bì mỗi đơn hàng sẽ có đầy đủ thông tin sau:

- **Thông tin người nhận:** Tên người nhận, số điện thoại và địa chỉ nhận hàng.
- **Mã vận đơn của đơn hàng.**

Để đảm bảo an toàn cho hàng hóa, CTicket sẽ cung cấp hóa đơn tài chính hoặc phiếu xuất kho hợp lệ của sản phẩm trong bưu kiện (nếu có).

Đơn vị vận chuyển có trách nhiệm cung cấp các chứng từ liên quan tới hàng hóa này đến khách hàng và khi được yêu cầu bởi cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong quá trình thực hiện dịch vụ giao nhận.

Đối với hàng hóa bị hư hỏng do quá trình vận chuyển dù là đơn hàng do chính CTicket/ Đối tác vận chuyển hay do bên thứ ba vận chuyển thì Công ty sẽ là bên đứng ra chịu trách nhiệm giải quyết vấn đề cho khách hàng. Khách hàng có quyền từ chối nhận sản phẩm và yêu cầu đổi trả theo quy định “Đổi trả” nếu lỗi thuộc về Đối tác/ Cticket/ Đơn vị vận chuyển. Mọi vấn đề phát sinh Công ty sẽ chịu trách nhiệm làm việc lại với đối tác/ Đơn vị vận chuyển để giải quyết đền bù cho đơn hàng theo thỏa thuận hợp tác giữa công ty với đối tác/ bên thứ ba cung cấp dịch vụ vận chuyển.

**\*Lưu ý:** Trường hợp phát sinh chậm trễ trong việc giao hàng Công ty sẽ thông tin kịp thời cho khách hàng và khách hàng có thể lựa chọn giữa việc Hủy hoặc tiếp tục chờ hàng.

### 5. Quy trình bảo hành/bảo trì

Do tính chất sản phẩm cung cấp là dịch vụ (các chương trình/ sự kiện và dịch vụ vui chơi, giải trí) và các sản phẩm hàng hóa phục vụ giải trí do đó sẽ không có chính sách bảo hành/bảo trì như sản phẩm hàng hóa thông thường khác. Tuy nhiên, Công ty yêu cầu đối tác cung cấp thông tin đăng tải đầy đủ và cam kết thực hiện chương trình, cung cấp hàng hóa đúng nội dung đăng tải.

Công ty khuyến cáo khách hàng nên liên hệ trực tiếp đến Bộ phận hỗ trợ trực tuyến để được hỗ trợ những thông tin hữu ích về chương trình cũng như chất lượng của các chương trình và các chính sách đảm bảo về chất lượng dịch vụ của từng đối tác đăng tin quảng bá trên Cticket.vn.

### 6. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Công Ty và Đối Tác có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua liên quan đến giao dịch tại website Cticket.vn.

Công Ty sẽ nghiêm yết công tiếp nhận phản ánh công khai trên website Cticket.vn để tất cả thành viên người dùng và các cơ quan/tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể gửi các phản ánh trực tuyến đến Ban quản lý cho các trường hợp vi phạm của đối tác hoặc những thông tin sai phạm đang hiển thị trên sàn gây ảnh hưởng đến quyền lợi và lợi ích kinh tế hợp pháp đến người tiêu dùng hoặc các tổ chức kinh tế khác. Trong đó Công Ty sẽ ưu tiên hiển thị các thông tin phản ánh từ cơ quan/ tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để đảm bảo tính xác thực và mang tinh thần “ **cảnh báo**” đến người tiêu dùng sâu rộng hơn.

#### ❖ Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

**Bước 1:** Người khiếu nại chọn mục “ **Gửi phản ánh**” trên website Cticket.vn theo mẫu hướng dẫn mặc định:

**Bước 2:** Công Ty tiến hành xác minh/ kiểm chứng với người/ đơn vị gửi phản ánh trong vòng 03 - 07 ngày làm việc. Công Ty sẽ tiến hành xác minh thông tin khiếu nại bằng cách yêu cầu người khiếu nại và người bị khiếu nại phải cung cấp đủ thông tin liên quan đến giao dịch, sự kiện.

**Bước 3:** Cho hiển thị công khai trên website ở mục danh sách “ **Danh sách bị phản ánh**” để tất cả thành viên trên sàn đều có thể nhìn thấy.

**Bước 4:** Tiến hành yêu cầu Cticket.vn khiếu nại xử lý giải quyết thỏa đáng nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

- Công Ty làm cầu nối giải quyết các vấn đề liên quan đến giao dịch nếu một trong hai bên có yêu cầu.
- Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Công Ty thì Công ty sẽ yêu cầu người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

**(\*) Lưu ý:**

- *Trường hợp Công Ty không thể xác minh được thông tin hoặc thông tin không chính xác sẽ từ chối cập nhật phản ánh lên website Cticket.vn.*
- *Danh sách bị phản ánh sẽ được tháo gỡ khi nhận được xác nhận từ các bên về việc đã xử lý xong vấn đề, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của các bên, đặc biệt là người tiêu dùng.*
- *Công ty sẽ ưu tiên hiển thị các phản ánh từ cơ quan chức năng/ tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc cơ quan/ tổ chức đánh giá tín nhiệm để đảm bảo tính công tâm và minh bạch nhất.*

**❖ Thời gian giải quyết tranh chấp, khiếu nại**

Thời gian tiếp nhận và xử lý phản ánh là 03 (ba) - 07 (bảy) ngày làm việc kể từ thời điểm Công Ty nhận được phản ánh từ phía người dùng. Thời gian giải quyết trên thực tế có thể kéo dài hơn do ảnh hưởng của điều kiện khách quan, bất khả kháng hoặc do tính chất phức tạp của vụ việc.

**❖ Thông tin đầu mối tiếp nhận phản ánh/ khiếu nại và phối hợp làm việc với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu:**

- CÔNG TY CỔ PHẦN CRESTA
- Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Riverbank Place, 3C Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Điện thoại: 1900 636 686 – Email: chat@cticket.vn - Thời gian làm việc: (8h~17h, trừ chiều thứ 7 và chủ nhật) - Đầu mối phối hợp:

STT	Nội dung thông tin	Thông tin đầu mối tiếp nhận
1	Họ và tên người liên hệ	Nguyễn Thị Kim Ngân
2	Chức danh	Giám Đốc Công ty
3	Địa chỉ liên hệ	Tầng 4, Tòa nhà Riverbank Place, 3C Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
4	Số điện thoại di động	02473001891
5	Địa chỉ email	ngan.nguyen1@cake.vn

**❖ Chế tài và Biện pháp xử lý với các hành vi xâm hại quyền lợi người tiêu dùng**

Cticket.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các đối tác bán hàng cung cấp thông tin

đăng sản phẩm, dịch vụ trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm Đối tác, Cticket.vn sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Đối tác, cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng. Đối với Cticket.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan Khách hàng và Đối tác nếu được Khách hàng hoặc Đối tác (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi Đối tác, Khách hàng đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản lý Cticket.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Đối tác: Cticket.vn sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa bài đăng hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Cticket.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về chương trình sự kiện/ sản phẩm của Đối tác đó trên Cticket.vn đồng thời yêu cầu Đối tác bồi hoàn cho Khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa hai bên là Khách hàng và Đối tác, thì một trong hai bên Khách hàng và Đối tác sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

#### IV. QUY TRÌNH THANH TOÁN

**1. Thanh toán giữa người mua và người bán/ Đối tác** Nhằm đem lại tiện ích và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, Cticket.vn dự kiến sẽ tích hợp các phương thức thanh toán trực tuyến cho khách hàng khi mua sắm, đặt dịch vụ trực tuyến tại website Cticket.vn.

Hệ thống thanh toán trực tuyến trên Cticket.vn được cung cấp bởi các đối tác có chức năng cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam (“Đơn Vị Thanh Toán”) và theo các tiêu chuẩn bảo mật của Đơn Vị Thanh Toán.

Hiện tại trên website đang niêm yết các hình thức thanh toán sau:

- Thanh toán chuyển khoản: Ứng dụng thanh toán trực tuyến qua hình thức Internet banking quét mã QR. Khi khách hàng chọn hình thức thanh toán chuyển khoản hệ thống sẽ hiển thị thông tin mã QR kèm mã đơn hàng, khách hàng tiến hành quét mã thành công ngay lập tức hệ thống Cticket.vn sẽ tự động xác nhận đơn hàng.
- Thanh toán bằng thẻ quốc tế (Credit Card/Visa): cho phép các Khách hàng của Cticket.vn thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ qua Internet bằng các loại thẻ mang thương hiệu của các Tổ Chức Thẻ Quốc Tế như Visa, Master card, JCB, thẻ nội địa (ATM, Internet Banking, QR CODE) của các Ngân hàng được cấp phép và Tổ chức phát hành thẻ được phép phát hành.

Nhằm hạn chế các rủi ro có khả năng phát sinh, khách hàng không cung cấp thông tin thanh toán, thông tin tài khoản/thẻ, mật khẩu và các thông tin xác thực khác của giao dịch với bất

kỳ bên thứ ba nào khác. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về toàn bộ các thiệt hại và rủi ro của khách hàng trong trường hợp khách hàng để lộ (dù vô ý hay cố ý) bất kỳ thông tin nào.

Khách hàng tuyệt đối không được xâm nhập, can thiệp trái phép vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu của Cticket.vn và khách hàng khác dưới bất kỳ hình thức nào. Trường hợp vi phạm nội dung chính sách này, Khách hàng phải chịu trách nhiệm bồi thường toàn bộ mọi thiệt hại, tổn thất phát sinh cho Công ty và/hoặc chịu các trách nhiệm, chế tài khác theo quy định của pháp luật.

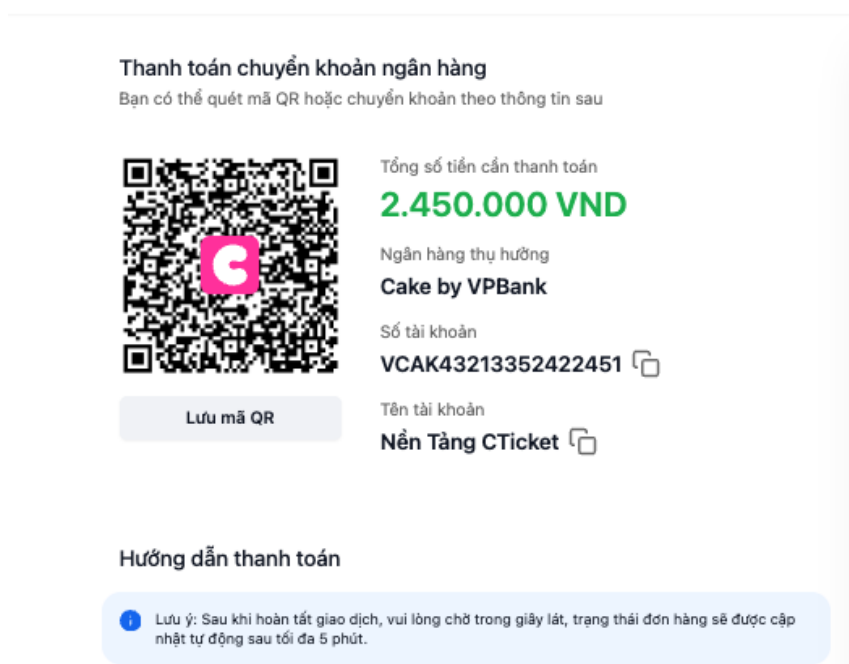
Quy trình thanh toán thực hiện như sau:

**Bước 1:** Khách hàng chọn Vé sự kiện/ Hàng hóa cần đặt mua hoặc tạo yêu cầu dịch vụ thông qua website Cticket.vn;

**Bước 2:** Xác nhận thông tin đơn hàng trước khi tiến hành đặt

**Bước 3:** Chọn hình thức thanh toán cho đơn hàng rồi tiến hành thanh toán;

- Thanh toán bằng hình thức chuyển khoản ngân hàng:



- Thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế:

The image shows two parts of the Cticket payment interface. On the left is a payment form titled 'PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN' (Payment Method). It includes fields for card number (4000 0000 0000 1091), expiration date (MM/YY), CVN, name (John Doe), email (payer@xendit.co), and phone number (VN +84). The payment method is set to 'Pay in full'. A 'Thanh toán ngay' (Pay now) button is at the bottom. On the right is a 'Tóm tắt đơn hàng' (Order Summary) showing the order number, payment date, and total amount of VND 2,800,000.

**\*Lưu ý:** Đối với một số phương thức thanh toán trực tuyến khách hàng có thể chi trả thêm khoản phí dịch vụ, lệ phí ngân hàng (nếu có) cho việc xử lý giao dịch trực tuyến từ đối tác cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán.

## 2. Thanh toán giữa Đối tác và Ban quản lý Cticket

Cticket.vn sẽ thu phí Đối tác thông qua phương thức thu phí hoa hồng trên mỗi giao dịch thành công từ Đối tác cho các việc: quảng bá, phân phối vé và xử lý đơn hàng, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại nếu có từ khách hàng.

### □ Hoa hồng/ Phí dịch vụ (Chiết khấu bán hàng):

Hoa hồng mà Đối tác trả cho Cticket.vn sẽ dựa trên giá trị đơn hàng thực tế bán ra sau khi đã trừ Phí Giao dịch. Hoa hồng được tính trên mỗi giao dịch thành công (không có khiếu nại về hủy/ đổi trả) và đã bao gồm thuế. Để tránh gây nhầm lẫn, đơn hàng thành công đã đơn hàng đã bán khi mà khách hàng mua đã thanh toán thành công và nhận được Vé/ Hàng hóa từ Cticket.vn.

Mức hoa hồng bán hàng tùy từng thời điểm hoặc tùy theo thỏa thuận riêng của từng đối tác nên sẽ không có mức cụ thể. Chi tiết sẽ được thỏa thuận và niêm yết cụ thể theo từng hợp đồng hợp tác phân phối.

Khi khách hàng/ người mua tiến hành đặt mua Vé/ Hàng hóa trên sàn mà chọn hình thức thanh toán chuyển khoản, hệ thống sẽ hiển thị thông tin nhận thanh toán là Công ty Cổ Phần Cresta. Điều này được hiển là Công ty sẽ tiến hành thu hộ phí đơn hàng cho đối tác. Và hai bên sẽ tiến hành làm đối soát sau khi sự kiện kết thúc.

### □ Theo dõi, đối soát Vé/ Hàng hóa

Việc theo dõi, đối soát doanh thu Vé/ Hàng hóa để thực hiện các nghĩa vụ về thanh toán Hoa Hồng/ Phí dịch vụ sẽ được thực hiện dựa theo thỏa thuận trên hợp đồng ký kết giữa đối

bên. Thời gian đối soát và thanh toán phí dịch vụ, xuất hóa đơn sẽ tùy từng đối tác cụ thể mà thỏa thuận cho phù hợp với quy mô sự kiện/ khối lượng hàng hóa cụ thể.

## V. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

Ban quản lý đã sử dụng các biện pháp để bảo vệ thông tin đăng trên STMĐT CTicket tuân thủ theo các quy định pháp luật và an toàn. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh.

Người tổ chức sự kiện phải cung cấp thông tin đầy đủ (i) Tên và địa chỉ trụ sở chính đối với tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú đối với cá nhân; (ii) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh đối với tổ chức hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; (iii) Số điện thoại hoặc email, và (iv) Giấy phép tổ chức sự kiện được cấp bởi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (nếu có) cho CTicket trong hợp đồng hợp tác đã được hai bên thống nhất ký kết.

Khách hàng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, STMĐT CTicket không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Khách hàng qua Internet hoặc email.

Khách hàng tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm phạm của hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu. Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

## VI. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TIÊU DÙNG

Bằng việc trao cho Công ty thông tin cá nhân của mình để tạo tài khoản thành viên mua hàng trên Cticket.vn, Khách hàng hoàn toàn đồng ý Công ty được quyền xử lý đối với Dữ liệu cá nhân Khách hàng, và các chủ thể dữ liệu liên quan đến hoặc thực hiện giao dịch mua Vé/ Hàng hóa, sử dụng Mã Vé, Vé, bao gồm Dữ liệu cá nhân cơ bản và một số Dữ liệu cá nhân nhạy cảm, tùy thuộc vào mục đích thu thập và xử lý, phù hợp với quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng không đồng ý với Chính Sách này, Khách hàng dừng cung cấp cho Công ty bất cứ thông tin cá nhân nào và/hoặc sử dụng các quyền chỉnh sửa hoặc hủy bỏ.

### 1. Mục đích và phạm vi thu thập thông tin cá nhân

Công ty thu thập thông tin cá nhân chỉ cần thiết nhằm phục vụ cho các mục đích:

- Đơn Hàng (*Phạm vi thu thập: họ tên, email, số điện thoại, số CCCD*): để xử lý các vấn đề liên quan đến đơn đặt hàng của thành viên;
- Duy Trì Tài Khoản (*Phạm vi thu thập: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bất kỳ cần thiết để thiết lập tài khoản ví dụ như tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, ID/địa chỉ đăng nhập và câu hỏi/trả lời an ninh*): để tạo và duy trì tài khoản của thành viên với Công ty, bao gồm cả các

chương trình khách hàng thân thiết hoặc các chương trình quà tặng/ giải thưởng đi kèm với tài khoản của thành viên;

- Dịch Vụ Người Tiêu Dùng, Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng (*Phạm vi thu thập: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bất kỳ cần thiết để thiết lập tài khoản như tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, ID/địa chỉ đăng nhập và câu hỏi/trả lời an ninh*): bao gồm các phản hồi cho các yêu cầu, khiếu nại và phản hồi của thành viên;
- Cá Nhân Hóa (*Phạm vi thu thập: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bất kỳ cần thiết để thiết lập tài khoản ví dụ như tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, ID/địa chỉ đăng nhập và câu hỏi/trả lời an ninh*): Công ty có thể tổ hợp dữ liệu được thu thập để có một cái nhìn hoàn chỉnh hơn về một người tiêu dùng và từ đó cho phép Công ty phục vụ tốt hơn với sự cá nhân hóa mạnh hơn ở các khía cạnh, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) để cải thiện và cá nhân hóa trải nghiệm của thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn. (ii) để cải thiện các tiện ích, dịch vụ, điều chỉnh chúng phù hợp với các nhu cầu được cá thể hóa và đi đến những ý tưởng dịch vụ mới (iii) để phục vụ thành viên với những giới thiệu, quảng cáo được điều chỉnh phù hợp với sự quan tâm của thành viên.
- An Ninh (*Phạm vi thu thập: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bất kỳ cần thiết để thiết lập tài khoản ví dụ như tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, ID/địa chỉ đăng nhập và câu hỏi/trả lời an ninh*): cho các mục đích ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo khách hàng. Theo yêu cầu của pháp luật: tùy quy định của pháp luật vào từng thời điểm, Công ty có thể thu thập, lưu trữ và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Bên thứ ba liên quan với các giao dịch của Khách hàng, Công ty sẽ chia sẻ những thông tin của Khách hàng liên quan đến giao dịch đó cho bên thứ ba tương ứng, ví dụ Đơn Vị Tổ Chức Sự Kiện, đối tác vận hành Sự Kiện, Đơn vị vận chuyển/ thanh toán, .... Các nhà cung cấp này có thể tiếp cận những thông tin cá nhân cần thiết bao gồm tên, địa chỉ email, số điện thoại, thông tin tài khoản của Khách hàng để hoàn thành công việc, nhưng không được quyền sử dụng các thông tin cá nhân đó để phục vụ cho mục đích khác.
- Theo yêu cầu của pháp luật (*Phạm vi thu thập: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bất kỳ cần thiết để thiết lập tài khoản ví dụ như tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, ID/địa chỉ đăng nhập và câu hỏi/trả lời an ninh*): tùy quy định của pháp luật vào từng thời điểm, Công ty có thể thu thập, lưu trữ và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

## **2. Phạm vi sử dụng thông tin**

- Cung cấp các dịch vụ, sản phẩm theo nhu cầu Người Dùng, Đối tác, Đơn vị tổ chức Sự kiện, Người bán;
- Liên hệ xác nhận khi Người Dùng, Đối tác đăng ký sử dụng dịch vụ, xác lập giao dịch trên Nền Tảng và duy trì tài khoản, thông báo về những thông tin liên quan đến Dịch Vụ, thay đổi điều khoản, luật áp dụng và cập nhật phần mềm;

- Thực hiện việc quản lý Nền Tảng, gửi thông tin cập nhật website, cập nhật ứng dụng, các chương trình khuyến mại, ưu đãi/tri ân tới Người Dùng, Đối tác;
- Phát hiện, khắc phục sự cố và sửa lỗi, đánh giá và phát triển các tính năng, công nghệ mới và để cải thiện Dịch Vụ;
- Ngăn ngừa các hành động phá hoại, giả mạo, lừa đảo, gian lận trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- Liên lạc, hỗ trợ, giải quyết với Người Dùng trong các trường hợp đặc biệt;
- Theo quy định của pháp luật hiện hành hoặc theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

### ***3. Thời gian lưu trữ thông tin***

Dữ liệu cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ, thay đổi hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ, thay đổi. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của CTicket.

### ***4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đó***

Công ty sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ một số hoạt động cần thiết dưới đây:

- Các đối tác là bên cung cấp dịch vụ cho Công ty liên quan đến thực hiện đơn hàng và chỉ giới hạn trong phạm vi thông tin cần thiết cũng như áp dụng các quy định đảm bảo an ninh, bảo mật các thông tin cá nhân;
- Công ty có thể sử dụng dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ là bên thứ ba để thực hiện một số hoạt động liên quan đến Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn và khi đó bên thứ ba này có thể truy cập hoặc xử lý các thông tin cá nhân trong quá trình cung cấp các dịch vụ đó. Công ty yêu cầu các bên thứ ba này tuân thủ mọi luật lệ về bảo vệ thông tin cá nhân liên quan và các yêu cầu về an ninh liên quan đến thông tin cá nhân;
- Các chương trình có tính liên kết, đồng thực hiện, thuê ngoài cho các mục đích được nêu tại Mục 2 và luôn áp dụng các yêu cầu bảo mật thông tin cá nhân;
- Yêu cầu pháp lý: Công ty có thể tiết lộ các thông tin cá nhân nếu điều đó do luật pháp yêu cầu và việc tiết lộ như vậy là cần thiết một cách hợp lý để tuân thủ các quy trình pháp lý;
- Chuyển giao kinh doanh (nếu có): trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất toàn bộ hoặc một phần với công ty khác, người mua sẽ có quyền truy cập thông tin được Công ty lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.

### ***5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân***

- CÔNG TY CỔ PHẦN CRESTA
- Mã số thuế: 0319209630
- Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Riverbank Place, 3C Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

- Hotline: 1900 636 686 - Email: [chat@cticket.vn](mailto:chat@cticket.vn)

### **6. Phương thức và công cụ để Người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình**

- Khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu CTicket thực hiện việc này.
- Khách hàng có quyền gửi yêu cầu hoặc nhờ Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn hỗ trợ và cung cấp lại mật khẩu hoặc tài khoản do quên mật khẩu hoặc bị khóa do đăng nhập sai nhiều lần bằng cách gọi về Hotline: 1900 636 686 hoặc gửi thông tin cần hỗ trợ qua email của Ban quản lý Email: [chat@cticket.vn](mailto:chat@cticket.vn) .
- Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin các nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản lý của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn bằng cách gọi về Hotline: 1900 636 686 hoặc gửi thông tin cần hỗ trợ qua email của Ban quản lý Email: [chat@cticket.vn](mailto:chat@cticket.vn).

Khi tiếp nhận những khiếu nại của khách hàng, Công ty sẽ xem xét trường hợp khiếu nại mà lỗi thuộc về Công ty thì Công ty sẽ thực hiện việc khắc phục hoặc bồi thường cho khách hàng. Trường hợp lỗi thuộc về các Đối tác, Công ty sẽ liên hệ với các Đối tác để khắc phục và tìm phương án xử lý đối với yêu cầu của khách hàng. Tùy theo từng chính sách bồi thường của các bên Đối tác, Công ty sẽ có chính sách hỗ trợ tương ứng và các chính sách này sẽ hiện thị và được công khai trên Cticket.vn tại thời điểm thu thập thông tin.

### **7. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng**

Thông tin cá nhân của thành viên trên CTicket được CTicket cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của CTicket. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, CTicket sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của CTicket.

Ban quản lý CTicket yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại, v.v... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý CTicket không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác

### **8. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng:**

Trong trường hợp thông tin cá nhân của thành viên trên Cticket.vn bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo, Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin các nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản lý của Sàn giao dịch thương mại điện tử Cticket.vn đến địa chỉ Công ty hoặc thông qua hotline 1900 636 686 email: [chat@Cticket.vn](mailto:chat@Cticket.vn)

Công ty có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh.

Thời gian xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân khách hàng là 07 ngày.

## VII. QUẢN LÝ THÔNG TIN TRÊN WEBSITE

### ***1. Quy định thành viên:***

Khách hàng và Đối tác (gọi chung là “Thành viên”) không được phép sử dụng các tính năng, tiện ích, chức năng trên website vào (i) những mục đích bất hợp pháp, lừa đảo, đe dọa, phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Công ty và Đối tác của Công ty; (ii) mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng gia, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Thành viên vi phạm phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật

Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán gáp, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Công ty cung cấp trên website cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Công ty.

Thương Nhân không được đăng trên Website bất kỳ thông tin/hình ảnh/quảng cáo nào vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào hoặc vi phạm pháp luật và/hoặc vi phạm thuần phong mỹ tục của Việt Nam.

### ***2. Cơ chế kiểm duyệt nội dung đăng tải/ hiển thị trên website***

Tất cả các thông tin mà thành viên đăng ký tài khoản và đăng tin bán trên website đều được Ban quản lý CTicket kiểm duyệt cẩn thận.

Website Cticket.vn không hỗ trợ tính năng tự đăng tin cho đối tác mà tất cả các thông tin trên sàn đều do Ban quản lý website kiểm duyệt, biên tập và tự đăng. Đối tác sẽ gửi thông tin về sản phẩm/dịch vụ cần đăng đến Bộ phận kiểm duyệt nội dung để bộ phận này tiến hành kiểm duyệt nội dung và biên tập trước khi đăng tải thông tin hộ Đối tác.

Cticket.vn có 1 đội phụ trách kiểm soát thông tin, được gọi là admin (kỹ thuật), phụ trách kiểm soát, rà soát, chỉnh sửa thông tin cho chính xác và chân thực. Thông thường trong vòng 24h kể từ khi Đối tác gửi thông tin thông tin sản phẩm để đăng tải lên website, admin hệ thống sẽ tiến hành rà soát, kiểm duyệt lại nội dung và biên tập cho phù hợp để hiển thị đến người mua. Bộ phận kiểm duyệt nội dung sẽ tiến hành kiểm duyệt để xác minh, xác thực lại nội dung sẽ đăng. Những nội dung vi phạm Bộ phận kiểm duyệt sẽ từ chối không đăng tải lên Website và sẽ gửi thông báo đến cho đối tác các thông tin sai phạm/ không hợp lệ để đối tác tiến hành chỉnh sửa/ bổ sung lại thông tin đăng tải.

Ngoài ra khi có khiếu nại từ khách hàng, Cticket.vn sẽ tiến hành kiểm tra/ xác thực lại thông tin và loại bỏ những thông tin có yếu tố vi phạm nếu sản phẩm/ dịch vụ nhận quá nhiều đánh giá không được tốt.

**- Xác thực và xét duyệt thông tin Đối tác cung cấp dịch vụ/ hàng hóa:**

Công ty yêu cầu Đối tác gửi các giấy tờ xác thực của thương nhân/ người chịu trách nhiệm: Giấy đăng ký doanh nghiệp và các giấy phép kinh doanh thỏa điều kiện kinh doanh nếu là ngành hàng có điều kiện (Ví dụ: Giấy phép tổ chức sự kiện).

Trong vòng 24h kể từ khi đối tác cung cấp thông tin, Công ty tiến hành xác minh và sẽ liên hệ lại để xúc tiến việc ký kết hợp đồng nếu tất cả thông tin đối tác cung cấp là đầy đủ và hợp lệ theo quy định pháp luật.

**- Kiểm duyệt nội dung chương trình sự kiện/ sản phẩm hàng hóa đăng tải trên website:**

Công ty yêu cầu Đối tác phải cung cấp thông tin rõ ràng, mô tả chi tiết chương trình sự kiện/ hàng hóa đầy đủ, chính xác tránh gây hiểu lầm cho người mua. Phải nêu rõ nội dung về chương trình, lịch trình, giá cả và giấy phép tổ chức sự kiện (nếu có). Hàng hóa dịch vụ được đăng tải. Sự kiện của Nhà Tổ Chức được đăng ký bán vé trên Nền Tảng Cticket.vn khi thỏa mãn các điều kiện sau:

- Nội dung của sự kiện phù hợp với Điều Khoản Sử Dụng website và Quy chế;
- Trong phạm vi cho phép của tất cả các luật và quy định (trong và ngoài nước) được áp dụng
- Không vi phạm pháp luật sở hữu trí tuệ, pháp luật cạnh tranh và các quy định pháp luật khác.
- Quy định về thông tin đăng tải của sự kiện/ hàng hóa: Đối tác cam kết và tự chịu trách nhiệm về tính chính xác các thông tin gửi đến Công ty. Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT CTicket.vn sẽ trực tiếp lựa nội dung và đăng tin theo thỏa thuận trong hợp đồng với các Đối tác. Các thông tin được đăng tải lên Cticket luôn đầy đủ, chính xác và phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật cụ thể như sau:

○ Đối tác phải đảm bảo rằng thông tin các sự kiện/ sản phẩm là tuyệt đối chính xác, rõ ràng và đầy đủ thông tin cho khách hàng. Một số thông tin quan trọng nhất mà Công ty có thể kiểm tra bao gồm: (a) Tên sự kiện/ sản phẩm; (b) Thời gian diễn ra sự kiện (bắt đầu & kết thúc)/ mở bán sản phẩm; (c) Chi tiết địa điểm diễn ra sự kiện và định vị vị trí trên bản đồ/ Mô tả chi tiết thông tin giới thiệu về sản phẩm (d) thời gian mua vé, loại vé, giá vé, số lượng vé, sơ đồ khu vực tổ chức sự kiện, quyền lợi dành cho người mua vé và (e) Giấy phép tổ chức sự kiện được cấp bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền (f) Các quy định khác về vận chuyển, đổi trả/ hủy (nếu có); ○ Logo và hình ảnh, nội dung của sự kiện/ đối tác đăng tải không được vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bên thứ ba nào khác trừ trường hợp được sự cho phép của bên thứ ba (chủ sở hữu) đó; ○ Các hình ảnh minh họa sự kiện/ sản phẩm phải phù hợp, sắc nét. Nội dung giới thiệu phải đầy đủ và tuyệt đối không gửi các bài không có nội dung hoặc dẫn chỉ một đường

link đến một trang khác hoặc chứa các thuật ngữ nhạy cảm, trái với thuần phong mỹ tục, từ khóa bị cấm trên website Cticket.vn; ○ Không được đăng những nội dung, hình ảnh sự kiện nhằm mục đích kích động, phản động, bạo động, thù hận, bạo lực, thảm họa, chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, định kiến về giới, về người khuyết tật,... hay tuyển dụng thành viên cho một tư tưởng hay tôn giáo cụ thể nào; ○ Không đăng tải các thông tin, hình ảnh sự kiện vi phạm trật tự công cộng, đạo đức và thuần phong mỹ tục; ○ Không đăng tải các thông tin, hình ảnh, nội dung ảo, trùng lặp, vô nghĩa, spam hoặc gây rác, gây hại đến website Cticket.vn; ○ Không được đăng tải các hình ảnh, thông tin chỉ trích, bôi bác, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm nhân phẩm của bất cứ cá nhân hay tổ chức nào khác; ○ Tất cả các nội dung đăng tải nhằm mục đích quảng cáo trên website Cticket.vn đều phải tuân thủ theo Luật Quảng Cáo Việt Nam; ○ Ban quản lý Cticket.vn có quyền điều chỉnh, sửa đổi, gỡ bỏ hoặc từ chối kiểm duyệt những thông tin, nội dung, hình ảnh không chính xác, không phù hợp với quy định của Cticket.vn.

### ***3. Danh sách các sản phẩm/dịch vụ cấm đăng tải, giao dịch và giao dịch có điều kiện tại Cticket.vn***

Do đặc thù website chuyên cung cấp vé sự kiện nên thông tin chỉ được đăng tải dựa theo danh mục được niêm yết trên website. Nếu đối tác cung cấp thông tin không phù hợp Cticket.vn được quyền từ chối đăng tải.

### ***4. Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo chương trình sự kiện, sản phẩm, dịch vụ trên Cticket.vn:***

- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam;
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân;
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép;
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố;
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác;
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh;

- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

### **5. Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.**

Trường hợp có bất kỳ Khách hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ nào khiếu nại liên quan đến các vấn đề về quyền sở hữu trí tuệ, việc khiếu nại sẽ thực hiện theo quy trình như sau:

**Bước 1:** Khách hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ khiếu nại liên hệ với Cticket.vn qua email: [chat@Cticket.vn](mailto:chat@Cticket.vn) hoặc Hotline: 1900 636 686.

**Bước 2:** Bộ phận chăm sóc khách hàng của Cticket.vn sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách Hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ. Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ tìm hiểu lý do khách hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ khiếu nại và giải thích cho khách hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ được rõ hơn về nội dung về khiếu nại.

- Nếu khách hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ đồng ý: kết thúc quy trình.
- Nếu khách hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ không đồng ý: chuyển sang bước 3.

**Bước 3:** Cticket.vn sẽ liên lạc với Đối tác để yêu cầu cung cấp các thông tin liên quan đến khiếu nại về quyền sở hữu trí tuệ của khách hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ được yêu cầu trong vòng 24h sẽ cung cấp phản hồi cho Cticket.vn.

**Bước 4:** Cticket.vn căn cứ vào tài liệu mà Nhà tổ chức, Khách hàng và chủ thể quyền sở hữu trí tuệ cung cấp để xác định Nhà tổ chức có hành vi vi phạm quyền sở hữu trí tuệ hay không.

- Nếu vi phạm: Cticket.vn sẽ tiến hành gỡ bỏ các sản phẩm, hình ảnh, thông tin vi phạm sở hữu trí tuệ ra khỏi sự kiện đang mở bán và chuyển sang bước 6.
- Nếu không vi phạm: Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Khách hàng, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ được rõ và cho phép sự kiện được đăng bán và chuyển sang bước 5.

**Bước 5:** Cho phép sự kiện được tiếp tục đăng bán.

**Bước 6:** Thông báo kết quả điều tra và tiến hành gỡ bỏ các sản phẩm, hình ảnh, thông tin vi phạm sở hữu trí tuệ ra khỏi sự kiện được đăng bán.

**Bước 7:** Thông báo cho khách hàng, Đối tác kết quả giải quyết khiếu nại. Khách hàng gửi khiếu nại về địa chỉ:

- CÔNG TY CỔ PHẦN CRESTA
- Trụ sở chính: Tầng 4, Tòa nhà Riverbank Place, 3C Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Hotline: 1900 636 686
- Email: [chat@cticket.vn](mailto:chat@cticket.vn)

### **6. Chế tài xử lý vi phạm**

Áp dụng quy định các vi phạm, mức độ và chế tài xử lý đối với tất cả Đối tác đang kinh doanh tại Cticket.vn. Đối tác vi phạm quy định, phải ngừng kinh doanh, sẽ không được hoàn trả các loại phí (bao gồm cả phí dịch vụ hỗ trợ Đối tác nếu có).

- Tạm ngừng gian hàng là hình thức Đối tác bị tạm khóa, không thể giao dịch và không hiển thị sản phẩm trên Cticket.vn. trong thời gian xử lý vi phạm. Tùy vào mức độ vi phạm của từng trường hợp cụ thể, Cticket.vn sẽ thông báo chế tài tạm ngừng tài khoản trong thời gian quy định và tối đa không quá 3 tháng.
- Hủy bỏ quyền đối tác là hình thức Đối tác bị ngừng toàn bộ hoạt động bán hàng trên Cticket.vn và tài khoản gian hàng sẽ không thể khôi phục.

Khi phát hiện các đơn hàng có dấu hiệu vi phạm, chương trình sự kiện/ sản phẩm của Đối tác có thể bị tạm khóa/ ẩn/ ngừng việc bán để phục vụ công tác điều tra.

Đối tác đồng ý và không được hủy ngang ủy quyền cho Cticket.vn theo chính sách này và Cticket.vn được toàn quyền cản trừ các khoản phí phạt theo quy định hiện hành vào các khoản tiền của Đối tác hoặc bất kỳ khoản tiền nào mà đối tác được chỉ định của Cticket.vn giữ thay hoặc đối tác vận chuyển chỉ định của Cticket.vn thu hộ cho Đối tác vào bất kỳ lúc nào mà không cần sự chấp thuận của Đối tác.

Trong mọi trường hợp, các vấn đề phát sinh trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn sẽ do Cticket.vn là đơn vị xem xét và đưa ra phán quyết cuối cùng phù hợp với chính sách này và quy định của pháp luật

## **VIII. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT**

CTicket.vn cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật.

Khi thực hiện các giao dịch trên Website, bắt buộc các Khách hàng phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý CTicket.vn cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các Khách hàng tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến Khách hàng không thể tham gia giao dịch được thì Khách hàng thông báo cho Ban quản lý CTicket.vn qua địa chỉ email: chat@cticket.vn chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho Khách hàng tham gia CTicket.vn.

Tuy nhiên, Ban quản lý CTicket sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của Khách hàng không đến được Ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

## **IX. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BAN QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH TMĐT CTICKET.VN**

### ***1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn***

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn yêu cầu Đối tác (nhà bán hàng) có trách nhiệm cung cấp các thông tin bắt buộc bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin sau: tên và địa chỉ; số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc mã số thuế cá nhân; số điện thoại hoặc phương thức liên hệ trực tuyến khác để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ khi đăng ký sử dụng dịch vụ trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn nêu ra. Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp

thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn sẽ xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu thành viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn. Nếu muốn tiếp tục trở thành thành viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại từ đầu theo mẫu và thủ tục của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của CTicket. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn và sẽ báo trước cho thành viên.

## **2. Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn**

Công ty có trách nhiệm thiết lập và xin cấp phép hoạt động cho Sàn giao dịch Thương mại điện tử Cticket.vn theo đúng quy định pháp luật và cung cấp dịch vụ cho thành viên bao gồm cả khách hàng và đối tác khi thành viên đã đăng ký/ khai báo thông tin đầy đủ, hợp lệ.

Công ty có nghĩa vụ triển khai dịch vụ: kiểm duyệt thông tin, biên soạn và đăng tải thông tin chương trình sự kiện/ Hàng hóa, tư vấn thông tin, quảng cáo sản phẩm, phân phối hàng hóa cho đối tác theo yêu cầu trong hợp đồng thỏa thuận sử dụng dịch vụ. Công ty cam kết sẽ thực hiện Hợp đồng trên tinh thần trung thực, thiện chí, vì lợi ích của đối tác.

Công ty có nghĩa vụ thông báo cho đối tác sử dụng dịch vụ về tình hình thực hiện công việc trên website và về những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng hợp tác hàng tháng hoặc khi có phát sinh bằng văn bản gửi qua email hoặc văn bản giấy. Đảm bảo giá vé/ hàng hóa bán ra cho Khách Hàng phải đúng với giá vé/ hàng hóa do Đối tác giao cho Cticket.vn. Cticket.vn tự chịu trách nhiệm đối với các khoản giảm giá vé/ hàng hóa mà Cticket.vn và/hoặc đối tác của Cticket.vn tự áp dụng trong quá trình thực hiện Dịch Vụ.

Chịu trách nhiệm cung cấp cho Đối tác Bảng Thống Kê, Báo Cáo Doanh Thu với đầy đủ thông tin, chính xác về số liệu và đúng thời hạn theo quy định tại Hợp Đồng và thanh toán các khoản chênh về phí bán vé sau khi đã trừ mức hoa hồng mà Đối tác phải trả cho Sàn kèm hóa đơn tương ứng.

Cam kết đảm bảo hệ thống bán vé/ hàng hóa và công cụ trên Kênh Phân Phối và các kênh tiếp thị liên quan đến Dịch Vụ hoạt động ổn định, liên tục, không bị gián đoạn, phản ánh đúng các thông tin giao dịch của người đặt mua, nếu có sự cố gây gián đoạn quá trình giao dịch phải có biện pháp xử lý, khắc phục trong vòng 60 phút hoặc Cticket.vn phải thông báo cho Đối tác các lỗi kỹ thuật hoặc vấn đề phát sinh mà Cticket.vn nhận được từ Khách Hàng trong quá trình mua hàng (mà không do lỗi của Cticket.vn trong khâu cung cấp Mã Vé/ mã đơn hàng cho Khách Hàng) để Đối tác hỗ trợ giải quyết.

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn có trách nhiệm kiểm duyệt tất cả nội dung dự kiến đăng tải do Đối tác cung cấp và phải gửi lại bản dự thảo sẽ đăng tải cho Đối tác kiểm tra xác nhận trước khi đăng tải chính thức lên website Cticket.vn

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Đối tác trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ. Trong trường hợp do lỗi kỹ thuật từ Cticket.vn trong quá trình diễn ra mua bán của khách hàng trên Cticket.vn, số tiền thực hiện giao dịch sẽ được hoàn về số tài khoản của khách hàng đã cung cấp trong quá trình thực hiện giao dịch.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ phía người dùng, khách hàng mua, khách hàng bán.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn chịu trách nhiệm hướng dẫn và giải quyết thắc mắc của Khách Hàng liên quan đến việc sử dụng Mã Vé để chuyển đổi thành Vé của Sự Kiện và chịu mọi trách nhiệm liên quan (bao gồm cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại, tổn thất và/hoặc trách nhiệm pháp lý) để giải quyết vấn đề trong trường hợp Khách Hàng không thể sử dụng Mã Vé hợp lệ nhận được từ Cticket.vn.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn chịu trách nhiệm xây dựng Sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn trong điều kiện và phạm vi cho phép. Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và Người Tham Gia Sự Kiện trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. CTicket sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Người Tham Gia Sự Kiện và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng CTicket sẽ yêu cầu Đối tác phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm CTicket có thể sẽ gỡ bỏ sự kiện đó khỏi website của mình. Cticket là đầu mối tiếp nhận, giải quyết hoặc hỗ trợ giải quyết các khiếu nại của khách hàng liên quan đến quy trình mua bán hoặc sự kiện thuộc thẩm quyền của mình. Bồi thường hoặc hỗ trợ khách hàng trong việc nhận bồi thường từ Đơn vị tổ chức sự kiện.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn không phải chịu trách nhiệm liên đới.

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn lưu trữ thông tin đăng ký của thành viên tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan. Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về kế toán.

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn thiết lập cơ chế cho phép thành viên là người mua thực hiện đặt hàng trực tuyến.

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thành viên và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn thực hiện kịp thời các biện pháp xử lý khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử, cụ thể như sau:

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật;
- Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
- Phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các bài đăng về sự kiện/hàng hóa xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ;
- Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại với các nội dung cụ thể như sau:

- Cung cấp thông tin về đối tượng có dấu hiệu, hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện hoặc nhận được các thông tin nêu trên;
- Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và lọc thông tin theo từ khóa trước khi thông tin về hàng hóa, dịch vụ hiển thị trên website;
- Tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến sàn giao dịch thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ [online.gov.vn](http://online.gov.vn).

Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn là đầu mối tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu.

## **X. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG TRÊN SÀN GIAO DỊCH TMĐT CTICKET.VN**

### ***1. Quyền của khách hàng trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn***

Khách hàng sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng dịch vụ tại Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Khách hàng sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng, sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Khách hàng được quyền bình luận đúng sự thật về Sự kiện/ Hàng hóa của Đối tác.

Khách hàng mua vé sự kiện/ hàng hóa sẽ nhận được vé sự kiện/ hàng hóa tương ứng và có quyền tham gia sự kiện theo đúng thông tin sự kiện đăng tải trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

### ***2. Trách nhiệm của khách hàng trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn***

Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ đối với mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.

Khách hàng cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn và những thông tin đăng tải lên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn là chính xác.

Khách hàng tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin mình và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch mua vé/hàng hóa hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Khách hàng và Đối tác diễn ra qua Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Khách hàng cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin

của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kẻ cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Khách hàng cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn trong Quy định này.

Khách hàng không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Cticket.

## **QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA ĐỐI TÁC TRÊN SÀN GIAO DỊCH TMĐT CTICKET.VN**

### **1. Quyền của Đối Tác:**

Đối tác có quyền quyết định, thay đổi thời gian bán Vé, thông tin Sự Kiện trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Đối tác có quyền góp ý trong quá trình hoạt động, đăng tải thông tin trên Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

Đối tác có quyền yêu cầu Công ty chấm dứt ngay lập tức hành vi đăng tải thông tin sai lệch về Sự Kiện/ Hàng hóa và/hoặc thông tin quảng bá Vé/ Hàng hóa mà chưa được Đối tác chấp thuận đăng tải.

Đối tác được quyền yêu cầu Cticket.vn thực hiện việc cung cấp dịch vụ và thực hiện các nghĩa vụ của Cticket.vn đúng và đầy đủ theo thỏa thuận hợp đồng. Đối tác có quyền cử đại diện tham gia phối hợp với Cticket.vn trong tất cả các vấn đề liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng, đồng thời giám sát quá trình thực hiện Dịch Vụ của Cticket.vn theo đúng tiến độ theo Hợp Đồng.

Đối tác có quyền yêu cầu Cticket.vn gửi Bảng Thống Kê, Báo Cáo Doanh Thu và cập nhật số liệu kết quả bán Vé/ Hàng hóa theo thỏa thuận Hợp Đồng và theo yêu cầu của Đối tác. Và Đối tác có quyền được nhận phần Khoản Thanh Toán phí mua vé/ hàng hóa từ khách hàng sau khi đã trừ đi phí hoa hồng trả cho Cticket.vn.

Đối tác có quyền phê duyệt nội dung đăng tải, truyền thông có liên quan đến thông tin đối tác, Vé/ hàng hóa và/hoặc Sự Kiện trước khi Cticket.vn thực hiện đăng tải/quảng cáo/truyền thông.

### **2. Trách nhiệm của Đối Tác:**

Cung cấp cho Công ty thông tin về Sự Kiện/ Hàng hóa và các thông tin cần thiết khác để thực hiện Hợp Đồng và phối hợp giải quyết khiếu nại từ Khách Hàng liên quan đến việc mua Vé/ hàng hóa (trong trường hợp được xác định do lỗi của Đối tác);

Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân Đối tác cũng như nội dung chương trình sự kiện/ hàng hóa mà mình bán.

Chuẩn bị và đáp ứng đầy đủ các yêu cầu, điều kiện tổ chức Sự Kiện theo quy định của pháp luật (bao gồm cả về giấy phép và các chấp thuận cần thiết, phương án phòng cháy chữa cháy, bảo vệ môi trường, an toàn lao động, y tế, nếu pháp luật có quy định) để đảm bảo Sự Kiện được tổ chức đúng với thông tin cung cấp cho Khách Hàng và bảo đảm an toàn cho tất cả mọi người chuẩn bị, tổ chức Sự Kiện và/hoặc tham dự Sự Kiện. Đối tác sẽ cung cấp cho Công ty các chấp thuận, giấy phép và/hoặc các bằng chứng khác chứng minh việc tuân thủ của Đơn vị tổ chức sự kiện theo quy định của pháp luật trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền có yêu cầu.

Chịu trách nhiệm chuẩn bị nội dung, phát hành Vé đầy đủ cho Khách Hàng, bố trí các nhân sự chuyên trách tại khu vực xác nhận, chuyển đổi Vé để kịp thời tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại và hỗ trợ giải quyết các vấn đề liên quan đến việc đổi Vé cho Khách Hàng (trong trường hợp được xác định do lỗi của Đơn vị tổ chức sự kiện), phát hành Vé, bố trí vị trí tham dự Sự Kiện và các vấn đề khác phát sinh tại địa điểm tổ chức Sự Kiện và/hoặc trong thời gian tổ chức Sự Kiện, và chịu mọi trách nhiệm liên quan (bao gồm cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại, tổn thất và/hoặc trách nhiệm pháp lý) để giải quyết khiếu nại, vấn đề của Khách Hàng trong trường hợp được xác định do lỗi của Đơn vị tổ chức sự kiện.

Chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc tổ chức, thực hiện Sự Kiện, nội dung, in ấn, phát hành, bàn giao Vé cho Khách Hàng theo đúng quy định của Hợp Đồng;

Đảm bảo Vé/ Hàng hóa giao cho Khách Hàng là có áp dụng công nghệ chống hàng giả hoặc được kiểm soát, xác thực bằng biện pháp phù hợp theo quy định của pháp luật. Chịu trách nhiệm xử lý nếu Vé/ Hàng hóa bị in/tạo giả, trừ trường hợp do lỗi của Cticket.vn và/hoặc nhân sự/bên liên quan của Cticket.vn.

Chịu trách nhiệm truyền thông, quảng bá trên các phương tiện truyền thông, các kênh quảng bá, tiếp thị của Đối tác và hỗ trợ công bố về việc Cticket.vn là bên bán độc quyền của Sự Kiện/ Hàng hóa theo sắp xếp của Đối tác. Việc truyền thông này được diễn ra trong khoảng thời gian từ Ngày Bắt Đầu cho đến Ngày tổ chức/ bán hàng.

Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Quy Chế Hoạt Động Sàn, các Điều Kiện và Điều Khoản của từng giao dịch và hợp đồng giữa Công ty và Đơn vị tổ chức sự kiện.

Đồng ý thực hiện việc Cticket.vn căn trừ phí hoa hồng từ doanh thu dịch vụ bán vé mà Cticket.vn thu hộ cho việc sử dụng dịch vụ/ phân phối vé thông qua Sàn giao dịch TMĐT Cticket.vn.

## **XI. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG**

Công ty có quyền thay đổi Quy chế này vào bất cứ thời điểm nào và sẽ thông báo cho tất cả các đối tượng sử dụng dịch vụ website 05 (năm) ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó.

Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày hiệu lực được nêu trong Quy chế sửa đổi đó. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và có hiệu lực đồng nghĩa với việc Khách hàng đã chấp nhận Quy chế sửa đổi đó.

CTicket bảo lưu quyền sửa đổi, bổ sung nhằm hoàn thiện đối với Quy chế hoạt động này vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên CTicket.

Nếu một phần nào đó của các Điều Khoản và Điều Kiện bị xem là không có giá trị, vô hiệu, hoặc không áp dụng được vì lý do nào đó, phần đó được xem như là phần riêng biệt và không ảnh hưởng đến tính hiệu lực của phần còn lại.

Trong trường hợp có sự mâu thuẫn giữa bản Tiếng Anh và bản Tiếng Việt của bản Điều Khoản và Điều Kiện này, bản Tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

## **XII. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT**

Tất cả người dùng thành viên (bao gồm đối tác và khách hàng) bằng việc sử dụng dịch vụ, mua hàng hóa hoặc tạo tài khoản trên CTicket điều đó có nghĩa là đã chấp thuận và đồng ý với những điều khoản của Quy chế này khi tham gia giao dịch trên CTicket.vn.

Mọi thắc mắc của thành viên xin vui lòng liên hệ với CTicket.vn theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

- Công ty Cổ Phần Cresta
- Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Riverbank Place, 3C Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Hotline: 1900 636 686 – Email: [chat@cticket.vn](mailto:chat@cticket.vn).

**ĐẠI DIỆN PHÁP LUẬT**  
**Giám Đốc**

**NGUYỄN THỊ KIM NGÂN**