

**CÔNG TY TNHH TICKETBOX****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 03/QCWVB

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 04 năm 2023.***QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG  
WEBSITE CẤP DỊCH VỤ TMDT TICKETBOX.VN****I. Nguyên tắc chung**

1. Sàn giao dịch thương mại điện tử Ticketbox (“STMĐT Ticketbox”) hoặc Ticketbox là sàn giao dịch thương mại điện tử phục vụ nhu cầu giới thiệu, quảng bá các sự kiện, mua bán vé các sự kiện v.v...
2. Ticketbox được xây dựng nhằm hỗ trợ tối đa cho khách hàng muốn tìm hiểu thông tin trực tuyến về các sự kiện, chương trình đào tạo, khóa học, v.v...
3. Sứ mệnh mà Ticketbox 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/người tham gia.
4. Công ty TNHH Ticketbox là tổ chức sở hữu Sàn thương mại điện tử Ticketbox (“STMĐT Ticketbox”) là tổ chức thiết lập (i) website thương mại điện tử Ticketbox.vn được đăng ký và hoạt động như một website thương mại điện tử và (ii) ứng dụng di động trên hệ điều hành Android và iOS có tên là Ticketbox được đăng ký là một ứng dụng thương mại điện tử để các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác có thể tiến hành toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, dịch vụ trên đó theo hình thức hoạt động là: Website/ứng dụng cho phép người tham gia được mở các gian hàng để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ..
5. Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tham gia đăng thông tin được thực hiện trên STMĐT Ticketbox.
6. Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại STMĐT Ticketbox tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động cung ứng và sử dụng dịch vụ không trái với qui định của pháp luật.
7. Thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia là thành viên trên Ticketbox phải minh bạch và chính xác.
8. Sự kiện, chương trình được giới thiệu trên STMĐT Ticketbox 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.
9. Tất cả các nội dung trong Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào STMĐT Ticketbox phải tự tìm hiểu trách

nhệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT.

#### 10. Đối với website:

- Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ:  
<https://ticketbox.vn/>
- Địa chỉ truy cập dành cho người bán/nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác...:  
<https://ticketbox.vn/sign-in?ref=%2fevent%2fcreate>

#### 11. Đối với ứng dụng

- Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ:

Đối với hệ điều hành IOS: <https://itunes.apple.com/app/apple-store/id1041900498?mt=8>

Đối với hệ điều hành Android:

[https://play.google.com/store/apps/details?id=ticketbox.event.user&referrer=utm\\_source%3Dtkbvn-website%26utm\\_medium%3Dreferral%26utm\\_campaign%3Dapp-landing-page](https://play.google.com/store/apps/details?id=ticketbox.event.user&referrer=utm_source%3Dtkbvn-website%26utm_medium%3Dreferral%26utm_campaign%3Dapp-landing-page)

- Địa chỉ truy cập dành cho người bán/nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác...: Không có

## II. Quy định chung

1. Công ty TNHH Ticketbox là tổ chức sở hữu STMĐT Ticketbox là tổ chức thiết lập (i) website thương mại điện tử Ticketbox.vn được đăng ký và hoạt động như một website thương mại điện tử và (ii) ứng dụng di động trên hệ điều hành Android và iOS có tên là Ticketbox được đăng ký là một ứng dụng thương mại điện tử để các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác có thể tiến hành toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, dịch vụ trên đó theo hình thức hoạt động là: Website/ứng dụng cho phép người tham gia được mở các gian hàng để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ.
2. Nhà tổ chức sự kiện: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Ticketbox bao gồm: Mở gian hàng đăng bán vé các sự kiện, đăng bài giới thiệu về các sự kiện, chương trình, khóa học.
3. Người tham gia sự kiện (khách hàng): là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về công ty và sự kiện công ty tổ chức được đăng tải trên Ticketbox của Nhà tổ chức sự kiện hoặc mua vé, tham gia của các sự kiện đó.
4. Thành viên: là bao gồm cả Nhà tổ chức sự kiện lẫn Người tham gia sự kiện.

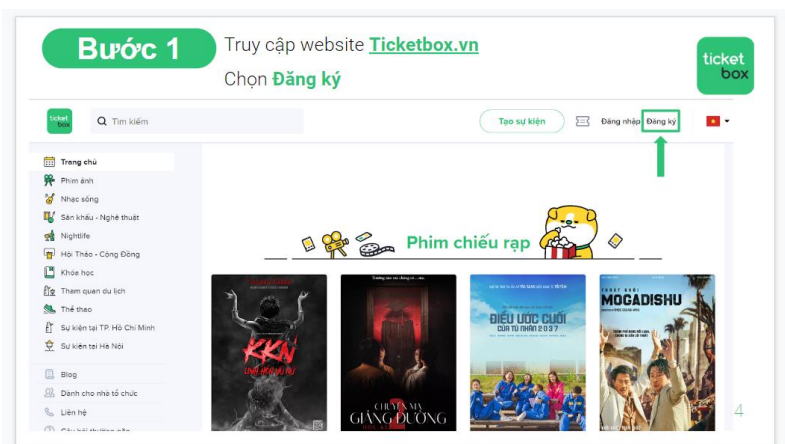
## III. Quy trình giao dịch

### 1. Quy trình dành cho người mua hàng

Khi có nhu cầu tìm hiểu sự kiện trên Ticketbox, Người tham gia sự kiện nên thực hiện tìm kiếm, tham khảo thông tin về sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện mà Người tham gia sự kiện đang quan tâm và thực hiện quy trình đặt hàng theo các bước sau:

**Bước 1:** Người tham gia sự kiện tạo tài khoản trên Ticketbox bao gồm các bước cụ thể sau:

- Truy cập vào website Ticketbox.vn và chọn đăng ký



- Nhập số điện thoại, mã OTP được gửi qua SMS và điền thông tin cá nhân và chọn hoàn thành

## Bước 2

Nhập SĐT và chọn **Tiếp tục**

Nhập mã OTP được gửi qua SMS

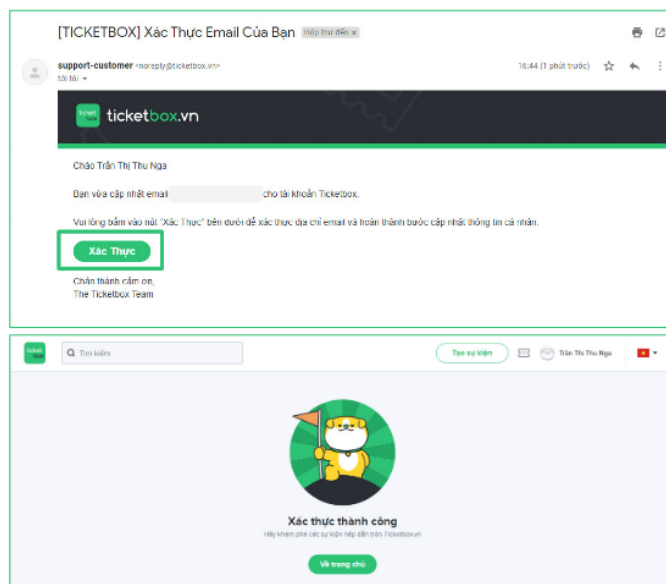
Điền thông tin cá nhân

Chọn **Hoàn thành**

- 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

### Bước 3

#### Xác thực tài khoản qua email



6

**Bước 2:** Nhấp chuột vào sự kiện mà Người tham gia sự kiện đang quan tâm trên Trang chủ/Trang sự kiện

THÁNG 10

25

Thứ 3

**BÁN KẾT CUỘC THI HOA HẬU DU LỊCH VIỆT NAM 2022**

🕒 Thứ 3, 25 Tháng 10 2022 (06:00 PM - 10:00 PM)

📍 Trung tâm Hội nghị Quốc Gia

57 Phạm Hùng, Phường Mỹ Đình, Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội

**Mua vé ngay**

🗉 CHIA SẺ

📌 QUAN TÂM

1 người quan tâm

**Bước 3:** Nhấn ‘Mua vé ngay’ (sự kiện có phí) hoặc ‘Đăng ký ngay’ (sự kiện miễn phí).

**Bước 4:** Lựa chọn số lượng, loại vé tham gia sự kiện, giảm giá (nếu có) và chọn sau đó chọn nút "Tiếp tục" ở bên phải

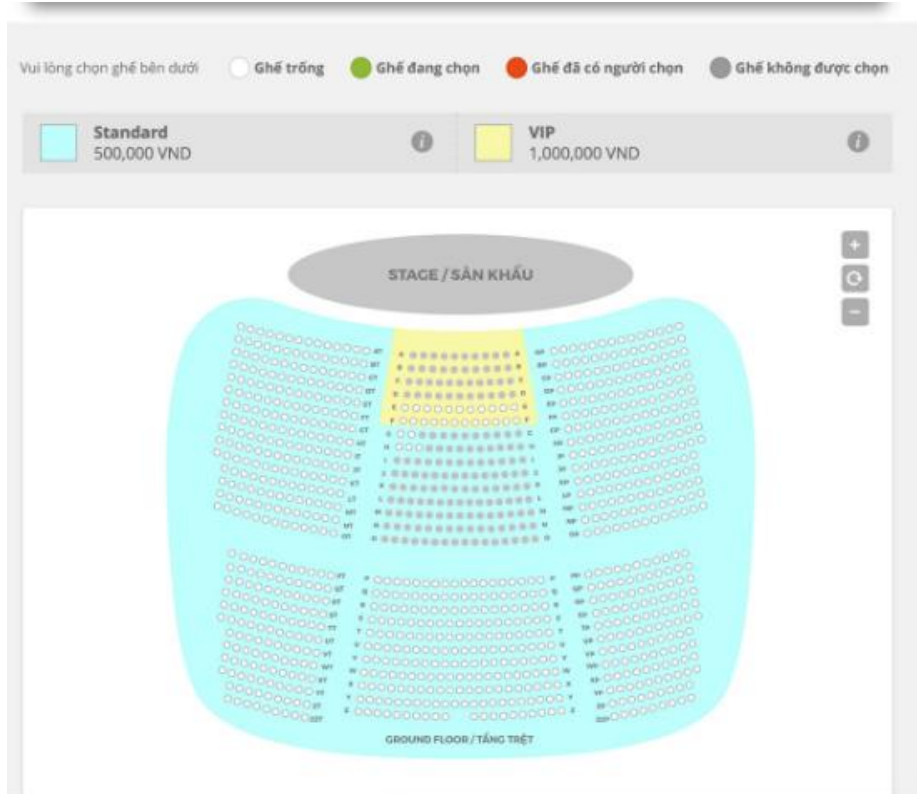
The screenshot shows the Ticketbox.vn website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Booking Tickets - Select Tickets | Ticketbox.vn'. Below it, a banner for 'Trải nghiệm tự tay thiết kế nhãn bạc đơn giản - Vibeji x DDreamer' is visible. The main content area shows a table with ticket details:

LOẠI VÉ	GIÁ VÉ	SỐ LƯỢNG
Vibeji Pass	300,000 VND	- 0 +

To the right of the table, there's a 'THÔNG TIN ĐẶT VÉ' section with a 'Vui lòng chọn vé' dropdown, a 'Tổng cộng' of 0 VND, and a green 'Tiếp tục' button.

The footer contains contact information, FAQs, and a newsletter sign-up form.

Đối với những sự kiện có chọn ghế ngồi, Người tham gia sự kiện vui lòng chọn ghế mà mình muốn trên sơ đồ chỗ ngồi



### **Bước 5:** Nhập thông tin của Người tham dự sự kiện

Vui lòng chọn ghế bên dưới

☐ Ghế trống ☒ Ghế đang chọn ☐ Ghế đã có người chọn ☐ Ghế không được chọn

**Standard**  
500,000 VND

**VIP**  
1,000,000 VND

**STAGE / SÂN KHẤU**

**GROUND FLOOR / TẦNG TRỆT**

**CÂU HỎI CHO TỪNG NGƯỜI THAM DỰ**

**VIBEJI PASS**

Thông tin cơ bản

Tên *	Họ *
Minh Khôi	Ngô
Email *	Điện thoại *
khol.ngominh@tiki.vn	

**THÔNG TIN NGƯỜI NHẬN VÉ**

Họ tên: Minh Khôi Ngô

Email: khol.ngominh@tiki.vn

Điện thoại:

**HÌNH THỨC THANH TOÁN**

Thẻ tín dụng

☒ VISA ☐ Mastercard ☐ JCB

**THÔNG TIN ĐẶT VÉ** [SỬA](#)

Loại vé	Số lượng
Vibeji Pass	1
300,000 VND	300,000 VND
<b>Tổng cộng</b>	<b>300,000 VND</b>

Vui lòng trả lời tất cả câu hỏi

**Tiếp tục** [Leave a message](#)

### **Bước 6:** Người tham gia sự kiện chọn hình thức thanh toán và thanh toán

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

The screenshot shows the Ticketbox website interface. The main content area is divided into two columns. The left column contains the 'THÔNG TIN NGƯỜI NHẬN VÉ' (Ticket Recipient Information) form with fields for Name (Minh Khôi Ngô), Email (khoi.ngominh@tiki.vn), and Phone (0708866229). Below this is the 'HÌNH THỨC THANH TOÁN' (Payment Method) section, showing 'THANH TOÁN TRỰC TUYẾN' (Online Payment) with options for 'Thẻ tín dụng' (Credit Card) and 'Sử dụng Internet Banking' (Use Internet Banking). The right column displays the 'THÔNG TIN ĐẶT VÉ' (Ticket Booking Information) section, showing the ticket type 'Vibexi Pass', the amount '300,000 VND', and the total 'Tổng cộng: 300,000 VND'. A green 'Thanh toán' (Pay) button is visible at the bottom right.

## **Bước 7:** Hoàn tất và nhận vé

Ticketbox sẽ gửi vé đến Người tham gia sự kiện sau khi đặt vé như sau:

- Vé được mua trên Ticketbox sẽ được thể hiện dưới hình thức Vé điện tử và sẽ được gửi đến Người tham gia sự kiện (người mua) bằng file đính kèm qua email. Người tham gia sự kiện có thể kiểm tra thông tin về vé tại phần My Ticket (Tài khoản cá nhân của Người tham gia sự kiện tại trang sự kiện Ticketbox trên website) hoặc E-Ticket trên ứng dụng.
- Đối với một số sự kiện lớn theo yêu cầu của Nhà tổ chức sự kiện, thì vé có thể được thể hiện dưới hình thức vé giấy, và Người tham gia sự kiện phải thanh toán thêm một khoản phí cho bên vận chuyển thứ ba để vận chuyển vé giấy từ Ticketbox đến Người tham gia sự kiện.

## **2. Quy trình dành cho nhà bán hàng/dăng tin**

### **2.1 Quy trình người bán đăng tin tạo sự kiện trên website**

**Bước 1:** Nhà tổ chức sự kiện thực hiện thủ tục đăng ký để trở thành nhà bán hàng trên STMDT Tickebox trên cơ sở đơn đăng ký sau:

- Nhà tổ chức sự kiện thực hiện đăng nhập bằng cách nhập số điện thoại hoặc địa chỉ email để nhận OTP xác thực cho việc đăng nhập:

- Sau khi thực hiện thủ tục đăng nhập nói trên, Nhà tổ chức sự kiện có trách nhiệm cung cấp các thông tin bắt buộc trong đơn đăng ký. Nhà tổ chức sự kiện có trách nhiệm điền đầy đủ các thông tin có dấu “\*” màu đỏ, nếu không cung cấp đầy đủ thì Nhà tổ chức sự kiện không thể thực hiện các hoạt động tạo sự kiện trên STMĐT Ticketbox

+ Đơn đăng ký áp dụng cho Nhà tổ chức sự kiện là doanh nghiệp

+ Đơn đăng ký áp dụng cho Nhà tổ chức sự kiện là cá nhân

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.



Đơn đăng ký ban tổ chức

Loại hình kinh doanh\* Cá nhân

Thông tin cơ bản

Họ & tên\* Mã số thuế cá nhân\*

Số điện thoại\* Email\*

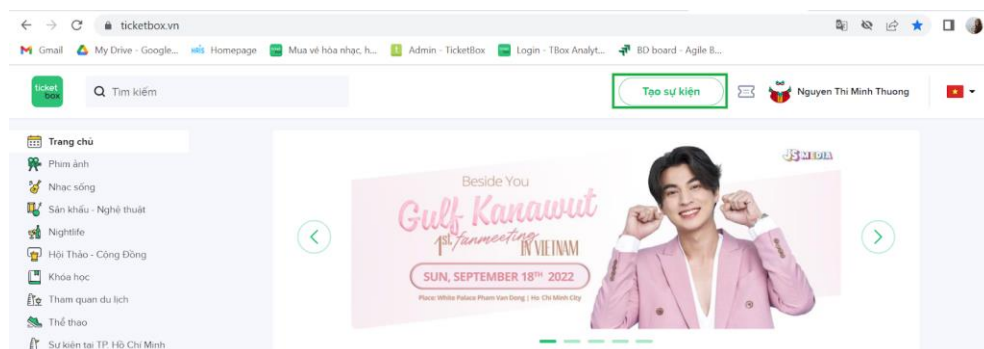
Địa chỉ thường trú

Tỉnh/Thành\* Quận/Huyện\*

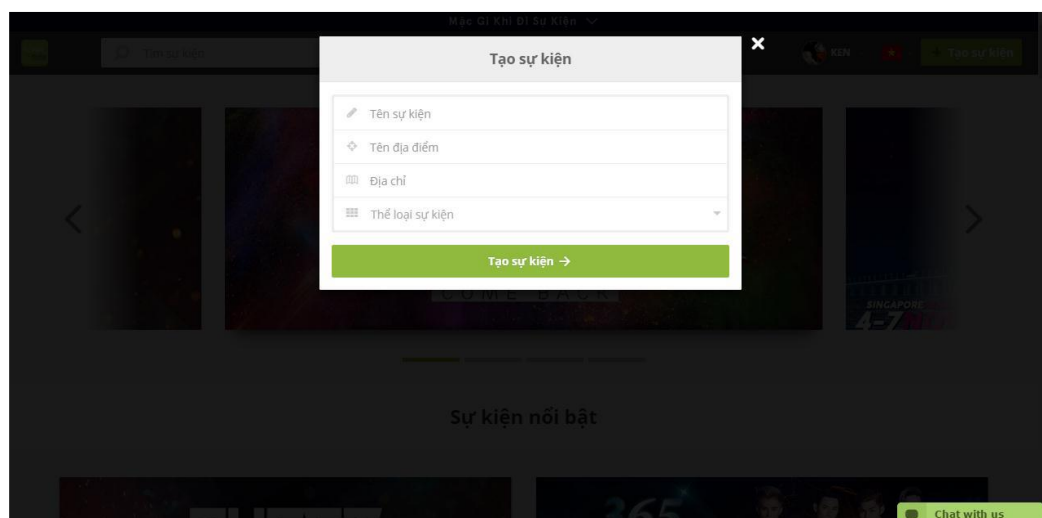
Phường/Xã\* Địa chỉ\*

Lưu thông tin

**Bước 2:** Sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký, Nhà tổ chức sự kiện đăng nhập tài khoản và chọn “Tạo sự kiện”



Sẽ xuất hiện giao diện “Tạo sự kiện”

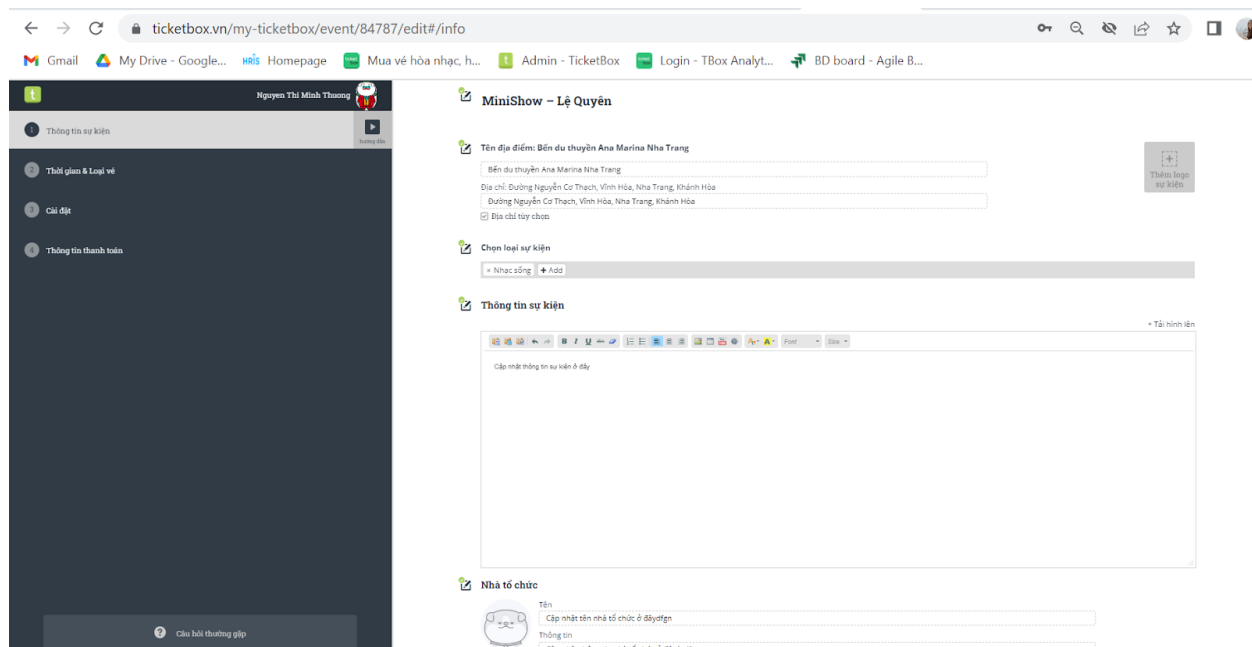


**Bước 3:** Điền thông tin theo yêu cầu với nội dung cụ thể như sau:



### Thông tin sự kiện

- Banner có kích thước tối ưu là 1560x600px (không lớn hơn 1MB). Ticketbox không hỗ trợ chỉnh sửa và thiết kế banner, BTC cần tải hình ảnh lên tương ứng với kích thước trên.
- Thêm logo sự kiện hoặc logo của BTC
- Nhập mô tả “Thông tin sự kiện” (Mục đích/nội dung chính, các hoạt động trong sự kiện,...)
- Tải lên “Logo” nhà tổ chức, “Tên” và “Thông tin” mô tả về tổ chức.



### Thời gian & Loại vé

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

- Thời gian:** Nhập thời gian diễn ra sự kiện

- Loại vé:** Chọn “Tạo loại vé mới”

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

- Nhập “Tên loại vé” (VIP, Premium, Standard...), “Giá vé”, “Tổng số lượng vé”, “Số vé tối thiểu” và “Số vé tối đa” trong một đơn hàng. Đối với sự kiện có nhiều hạng vé khác nhau thì có thể tạo thêm nhiều loại vé tương ứng.
- Chính “Ngày bắt đầu bán” và “Ngày ngưng bán” tùy theo mong muốn. Đối với sự kiện BTC cần chuẩn bị hậu cần (nguyên vật liệu, nhân sự, cơ sở vật chất,...), BTC nên cài đặt ngày ngưng bán vé trước ngày diễn ra sự kiện từ 1 - 2 ngày.
- “Thêm mô tả vé” (không bắt buộc), để mô tả thêm về vị trí chỗ ngồi, các lợi ích kèm theo (miễn phí nước uống, thức ăn nhẹ,...)



**Cài đặt:** Mở chức năng tạo bảng câu hỏi cho khách hàng và bấm “Tiếp tục”



**Thông tin đăng ký:** Chọn “Thêm câu hỏi khác” -> Nhập nội dung câu hỏi để thu thập các thông tin cần thiết của khách hàng và tick “Bắt buộc”.

**Lưu ý:** Không tick ở mục đánh dấu vàng vì khách hàng có thể bỏ qua câu hỏi.

ticketbox.vn/my-ticketbox/event/83687/edit#/form

Nguyen Thi Minh Thuong

**Mẫu đăng ký**

Thông tin cơ bản

☐ Họ và tên ☐ Số điện thoại ☐ Chức danh ☐ Không tick vào đây

☐ Email ☐ Website ☐ Công ty

**Số điện thoại \***

Mô tả thêm

☒ Câu hỏi bắt buộc

**Thêm câu hỏi khác**

Điền câu trả lời

Chọn một câu trả lời

Chọn nhiều câu trả lời

Câu hỏi thường gặp

**Thông tin thanh toán:** Có thể điền hoặc bỏ qua vì Ticketbox sẽ thanh toán theo thông tin trong Hợp đồng dịch vụ được ký kết.

#### **Bước 4:** Chọn “Hoàn tất”.

### 2.2 Quy trình Nhà bán hàng quản lý thông tin/sự kiện

#### (i) Quy trình tạo mã giảm giá của sự kiện

Mã giảm giá

Đầu tư kinh doanh trong thời kỳ bình thường mới

Quản lý mã giảm giá

Shows trong: 12/2021 Wed 01/12/2021 (10:00)

Mã giảm giá: MOC GIAM

BẮT ĐẦU: 24/11/2021 09:00 AM

KẾT THÚC: 01/12/2021 10:00 PM

SỐ BƯCH HANG DA DONG: 0

TRONG THAI: Đang chờ duyệt

Tạo mã giảm giá mới

Tạo mã giảm giá mới

Đầu tư kinh doanh trong thời kỳ bình thường mới

Quản lý mã giảm giá

Shows trong: 12/2021 Wed 01/12/2021 (10:00)

Mã giảm giá: MOC GIAM

BẮT ĐẦU: 24/11/2021 09:00 AM

KẾT THÚC: 01/12/2021 10:00 PM

SỐ BƯCH HANG DA DONG: 0

TRONG THAI: Đang chờ duyệt

Tạo mã giảm giá mới

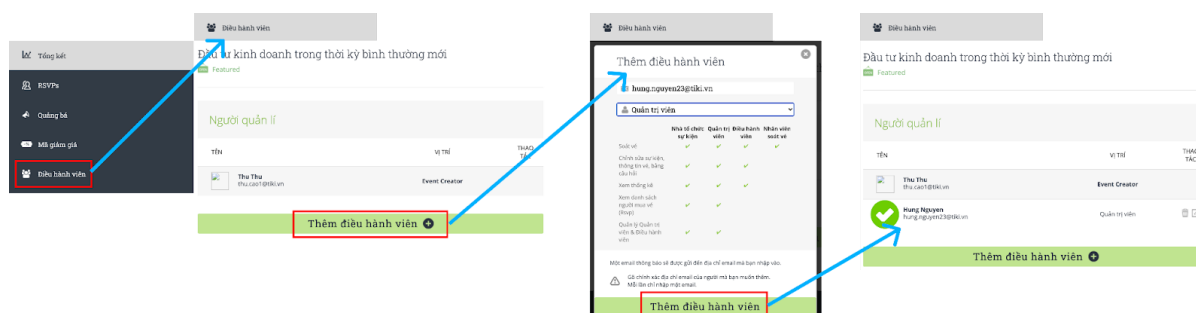
**Bước 1:** Nhà tổ chức sự kiện vào mục mã giảm để tạo mã giảm giá cho sự kiện

**Bước 2:** Thiết lập mã giảm giá cho sự kiện mà Nhà tổ chức sự kiện muốn và lưu thông tin.

**Bước 3:** Hoàn thành

#### (ii) Quy trình thêm điều hành viên cho sự kiện

Nhà tổ chức sự kiện có thể thêm điều hành viên bằng mail để chia sẻ quyền truy cập vào sự kiện đã tạo.

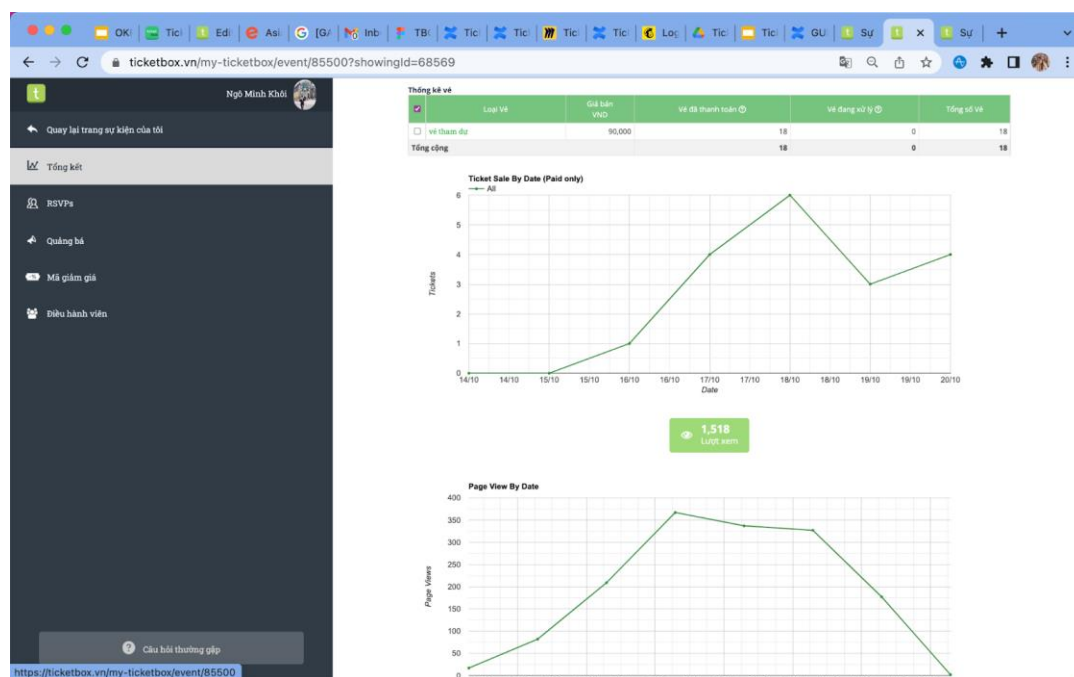


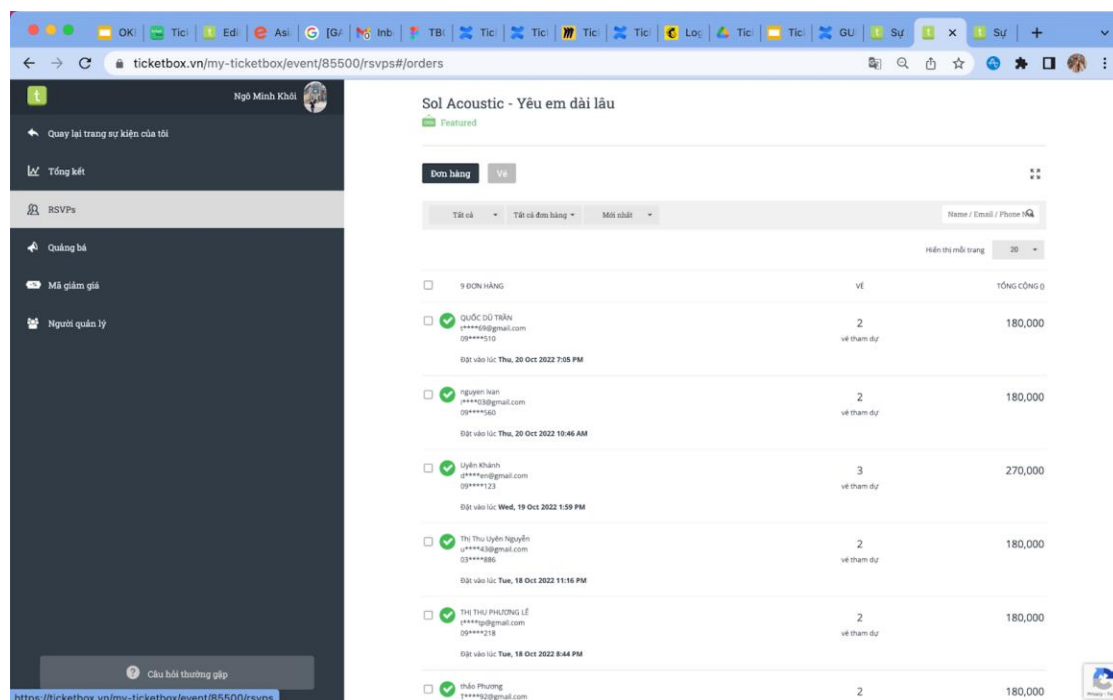
**Bước 1:** Nhà tổ chức vào mục điều hành viên để thực hiện việc thêm điều hành viên

**Bước 2:** Điền địa chỉ email của điều hành viên mà Nhà tổ chức sự kiện muốn thêm vào

**Bước 3:** Hoàn thành

(iii) Xem bản thống kê về doanh số bán vé cho sự kiện





Nhà tổ chức sự kiện có thể vào mục tổng kết và RSVPs để xem bản thống kê về doanh số bán vé của sự kiện.

#### (iv) Chức năng soát vé

Vào ngày diễn ra sự kiện, Nhà tổ chức sự kiện có thể soát vé bằng cách:

- Tải ứng dụng Ticketbox Event Manager tại link <https://ticketbox.vn/app/mobile-event-manager> để tiến hành soát vé bằng thiết bị di động.
- Hoặc tải file excel trên phần "Quản lý RSVP" và kiểm tra tên người tham dự trên đó.

### 3. Quy trình giao nhận vận chuyển;

Ticketbox sẽ gửi vé đến Người tham gia sự kiện sau khi đặt vé như sau:

- Vé được mua trên Ticketbox sẽ được thể hiện dưới hình thức Vé điện tử và sẽ được gửi đến Người tham gia sự kiện (người mua) bằng file đính kèm qua email. Người tham gia sự kiện có thể kiểm tra thông tin về vé tại phần My Ticket (Tài khoản cá nhân của Người tham gia sự kiện tại trang sự kiện Ticketbox trên website).
- Đối với một số sự kiện lớn theo yêu cầu của Nhà tổ chức sự kiện, thì vé có thể được thể hiện dưới hình thức vé giấy, và Người tham gia sự kiện phải thanh toán thêm một khoản phí cho bên vận chuyển thứ ba để vận chuyển vé giấy từ Ticketbox đến Người tham gia sự kiện.

### 4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng;

Vé đã mua trên STMĐT Ticketbox sẽ không được hủy đơn hàng do nhu cầu sau khi đã thanh toán thành công. Tuy nhiên, trường hợp do lỗi hệ thống mà Ticketbox nhận tiền nhưng vé đã hết thì tiền sẽ được hoàn lại cho Người tham gia sự kiện.

## 5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Chính sách đổi trả, hàng tiền sẽ được quy định bởi Ban tổ chức sự kiện cho mỗi sự kiện cụ thể. Trường hợp sự kiện gặp sự cố dời ngày tổ chức hoặc sự kiện bị hủy mà do lý do từ Nhà tổ chức sự kiện, Người tham gia sự kiện có thể yêu cầu hoàn trả vé và hoàn tiền. Việc hoàn trả vé và hoàn tiền sẽ do Nhà tổ chức sự kiện quyết định.

## 6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm;

STMĐT Ticketbox chỉ tiến hành bảo hành, hỗ trợ người dùng trong trường hợp Thành viên là Nhà tổ chức sự kiện không tiến hành tạo được gian hàng, đăng bán vé các sự kiện. Đối với vé chương trình, sự kiện sẽ do Nhà tổ chức sự kiện quy định các điều khoản liên quan đến bảo hành, hướng dẫn sử dụng cho Người tham gia sự kiện

## 7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

Ticketbox có trách nhiệm tiếp nhận tranh chấp, khiếu nại và hỗ trợ Người tham gia sự kiện giải quyết các khiếu nại về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc hàng hóa dịch vụ dùng để khuyến mại tại STMĐT Ticketbox.

Khi phát sinh tranh chấp, STMĐT Ticketbox đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Nhà tổ chức sự kiện được đăng bán trên STMĐT Ticketbox và thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:**

Thành viên Người tham gia sự kiện có quyền khiếu nại qua email: [support@ticketbox.vn](mailto:support@ticketbox.vn) hoặc số điện thoại Hotline: 1900.6408

- **Bước 2:**

Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Ticketbox sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên Người tham gia sự kiện căn cứ theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Ticketbox sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ để giải quyết tranh chấp đó.

Trên cơ sở khiếu nại của Người tham gia sự kiện đối với Nhà tổ chức sự kiện, Nhà tổ chức sự kiện 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. Nếu có sở cứ chứng minh lỗi thuộc về Nhà tổ chức sự kiện: Ticketbox sẽ có biện pháp cảnh



cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Ticketbox sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Nhà tổ chức sự kiện đó trên Ticketbox đồng thời yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

- **Bước 3:**

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên Người tham gia sự kiện, Nhà tổ chức sự kiện, thì một trong 2 bên Người tham gia sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

**Người tham gia sự kiện gửi khiếu nại tại địa chỉ:**

**Công ty TNHH Ticketbox**

Trụ sở chính: Tầng 3, Tháp A, Tòa nhà Viettel, 285 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 12, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh

Hotline: 1900.6408

Email: [support@ticketbox.vn](mailto:support@ticketbox.vn)

**Thời gian giải quyết tranh chấp:** 7 ngày làm việc, trong trường hợp vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết tranh chấp khiếu nại có thể dài hơn và sẽ được thông báo cụ thể cho người khiếu nại và người bị khiếu nại thời gian giải quyết cụ thể được biết.

#### **IV. Quy trình thanh toán**

##### **1. Thanh toán giữa Người tham gia sự kiện (Khách hàng) và người bán**

Người tham gia sự kiện có thể tham khảo các phương thức thanh toán sau đây và lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp:



##### **Cách 1: Thanh toán qua thẻ qua thẻ Visa/Master/JCB**

**Bước 1:** Người mua tìm hiểu thông tin về sự kiện và nhà tổ chức sự kiện đó;

**Bước 2:** Người mua xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email);

**Bước 3:** Người bán xác nhận thông tin Người mua;

**Bước 4:** Người mua chọn phương thức thanh toán qua thẻ Visa/Master/JCB và thanh toán. Phí thanh toán tùy thuộc vào từng loại thẻ quý khách dùng và ngân hàng phát hành thẻ. Vui lòng liên hệ với ngân hàng phát hành thẻ để biết rõ phí thanh toán phát sinh;

**Bước 5:** Người bán chuyển vé;

**Bước 6:** Người mua nhận vé.

## **Cách 2: Thanh toán qua ví điện tử MoMo:**

**Bước 1:** Người mua tìm hiểu thông tin về sự kiện và nhà tổ chức sự kiện đó;

**Bước 2:** Người mua xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email);

**Bước 3:** Người bán xác nhận thông tin Người mua;

**Bước 4:** Người mua đặt mua sản phẩm, lựa chọn phương thức thanh toán bằng ví điện tử MoMo và thanh toán. Khách hàng cần tải ứng dụng Ví điện tử MoMo về điện thoại, liên kết với ngân hàng và nạp tiền vào ví MoMo;

**Bước 5:** Người bán chuyển vé;

**Bước 6:** Người mua nhận vé.

## **2. Thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp.. và BQL Website/ứng dụng**

Thời gian thanh toán, hình thức thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp và STMT Ticketbox sẽ được quy định cụ thể trong hợp đồng hợp tác đã được hai bên thống nhất ký kết

Lưu ý: Thương nhân, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập hệ thống đã được cấp trên trang online.gov.vn để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

## **V. Đảm bảo an toàn giao dịch**

Ban quản trị đã sử dụng các biện pháp để bảo vệ thông tin đăng trên STMĐT Ticketbox 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 cho STMĐT Ticketbox trước khi đăng ký trở thành nhà bán hàng trên STMĐT Ticketbox.

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

Người tham gia sự kiện 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 cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập của hệ thống website/ứng dụng. 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.

## **VI. Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng**

### **1. Sự chấp thuận**

Bằng việc trao cho chúng tôi thông tin cá nhân của thành viên, sử dụng STMĐT Ticketbox, thành viên đồng ý thông tin cá nhân của thành viên sẽ được thu thập, sử dụng như được nêu trong Chính sách bảo mật thông tin (“Chính Sách”). Nếu thành viên không đồng ý với Chính Sách này, thành viên dừng cung cấp cho chúng tôi bất cứ thông tin cá nhân nào và/hoặc sử dụng các quyền như được nêu tại Mục 7 dưới đây.

Chúng tôi bảo lưu quyền sửa đổi, bổ sung nhằm hoàn thiện đối với Chính Sách này vào bất kỳ thời điểm nào. Chúng tôi khuyến khích thành viên thường xuyên xem lại Chính Sách Bảo Mật Thông Tin này để có được những cập nhật mới nhất đảm bảo thành viên biết và thực hiện quyền quản lý thông tin cá nhân của mình.

### **2. Mục đích thông tin cá nhân**

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

- Đơn Hàng: để xử lý các vấn đề liên quan đến đơn đặt hàng của thành viên;
- Duy Trì Tài Khoản: để tạo và duy trì tài khoản của thành viên với chúng tôi, bao gồm cả các chương trình khách hàng thân thiết hoặc các chương trình thưởng đi kèm với tài khoản của thành viên;
- Dịch Vụ Người Tiêu Dùng, Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng: bao gồm các phản hồi cho các yêu cầu, khiếu nại và phản hồi của thành viên;
- Cá Nhân Hóa: Chúng tôi 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 chúng tôi 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 STMDT Ticketbox. (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: 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, chúng tôi có thể thu thập, lưu trữ và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Theo yêu cầu của pháp luật: tùy quy định của pháp luật vào từng thời điểm, chúng tôi có thể thu thập, lưu trữ và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### 3. Phạm vi thu thập và sử dụng thông tin

#### 3.1 Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân của thành viên khi:

- Thành viên trực tiếp cung cấp cho chúng tôi.

Đó là các thông tin cá nhân thành viên cung cấp cho chúng tôi được thực hiện chủ yếu trên STMDT Ticketbox bao gồm: họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ, thông tin đăng nhập tài khoản bao gồm thông tin bắt 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

- Bạn tương tác với chúng tôi.

Chúng tôi sử dụng cookies và công nghệ theo dấu khác để thu thập một số thông tin khi bạn tương tác STMDT Ticketbox

- Từ những nguồn hợp pháp khác.

Chúng tôi có thể sẽ thu thập thông tin cá nhân từ các nguồn hợp pháp khác.

#### 3.2 STMDT Ticketbox sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và STMĐT Ticketbox;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Ticketbox.
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: STMĐT Ticketbox có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của thành viên. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

#### **4. 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 hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của Ticketbox.

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

Chúng tôi sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của Thành viên 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 chúng tôi 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.
- Chúng tôi 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 STMĐT Ticketbox 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. Chúng tôi 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: Chúng tôi 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 chúng tôi lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.

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

### **Công ty TNHH Ticketbox**

Trụ sở chính: Tầng 3, Tháp A, Tòa nhà Viettel, 285 Cách Mạng Tháng Tám,  
Phường 12, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh

Hotline: 1900.6408

Email: [support@ticketbox.vn](mailto:support@ticketbox.vn)

## **7. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.**

- (i) Thành viên 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 Ticketbox thực hiện việc này.
- (ii) Thành viên có quyền gửi yêu cầu hoặc nhờ ban quản trị STMDT Ticketbox 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: 1900.6408 hoặc gửi thông tin cần hỗ trợ qua email của ban quản trị Email: support@ticketbox.vn.
- (iii) Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của STMDT Ticketbox. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Ticketbox sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

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

- (i) Thông tin cá nhân của thành viên trên Ticketbox được Ticketbox cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Ticketbox. 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.
- (ii) 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.
- (iii) Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, Ticketbox 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.
- (iv) 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 Ticketbox.
- (v) Ban quản lý Ticketbox 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, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán, v.v... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Ticketbox 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.

## **VII. Quản lý thông tin trên website, ứng dụng**

### **1. Kiểm soát thông tin sản phẩm đăng tải:**

#### **a. Quy định về đăng tin**

Ban quản lý STMDT Ticketbox áp dụng các biện pháp để quản lý và kiểm soát thông tin của Nhà tổ chức sự kiện cụ thể như sau:

- Thông tin sự kiện phải đảm bảo thông tin thống nhất, rõ ràng, chính xác, trung thực không gây nhầm lẫn cho Khách Hàng.
- Không được dùng logo hoặc hình ảnh thuộc quyền sở hữu của Nhà tổ chức khác hoặc bất kỳ tổ chức, cá nhân nào mà chưa được phép.
- Thông tin sự kiện đăng tải phải trùng khớp, phù hợp, thống nhất với thông tin được kê khai trong hồ sơ đăng ký với cơ quan Nhà nước.
- Không được dùng các hình ảnh không phù hợp với thuần phong mỹ tục của Việt Nam.
- Không đăng tải các thông tin có chứa các thuật ngữ nhạy cảm, từ khóa bị cấm trên STMDT Ticketbox.
- Không được đăng tải các hình ảnh, thông tin không chính xác, sai lệch; các thông tin có tính kích động, phản động, bạo động, thù hận, bạo lực, thâm hóa, chính trị, tôn giáo, văn hóa, chủng tộc, định kiến về giới, về người khuyết tật,... dưới bất cứ hình thức nào.
- 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.
- Không đăng tải các thông tin, hình ảnh, nội dung ảo, trùng lặp, vô nghĩa, spam hoặc gây rác hệ thống.
- Không sử dụng, đăng tải hình ảnh hoặc thông tin riêng hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trên STMDT Ticketbox mà không được sự cho phép của chủ sở hữu thông tin đó.
- Không được đăng tải thông tin, quảng cáo, thông điệp, tiếp thị kêu gọi, khuyến khích thành viên của Ticketbox ngưng sử dụng dịch vụ, rời khỏi trang của Ticketbox hoặc chuyển hướng sang một trang thương mại điện tử khác.
- Người tổ chức đăng tải các quảng cáo cần tuân thủ theo Luật Quảng Cáo Việt Nam.
- STMDT Ticketbox được quyền điều chỉnh, sửa đổi, gỡ bỏ các thông tin không chính xác của Hàng hóa, Dịch vụ hoặc Hàng hóa, Dịch vụ không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc chuyển sang chuyên mục khác được cho là phù hợp.

- Các Hàng hóa, Dịch vụ chứa thông tin và hình ảnh không phù hợp, STMĐT Ticketbox có quyền từ chối khi kiểm duyệt và/hoặc gỡ bỏ ra khỏi hiển thị trên website/ứng dụng STMĐT Ticketbox này mà không cần báo trước.

**b. Hàng hóa dịch vụ được đăng tải**

Các sự kiện được đăng bán trên STMĐT Ticketbox nếu đáp ứng đầy đủ các quy định như sau:

- Không trái với quy định của pháp luật
- Không thuộc sự kiện bị cấm, hạn chế theo quy định của pháp luật
- Không vi phạm pháp luật sở hữu trí tuệ, pháp luật cạnh tranh và các quy định pháp luật khác
- Tùy theo quyết định của riêng mình, STMĐT Ticketbox có quyền áp dụng các biện pháp kiểm tra đột xuất tất cả sự kiện đăng bán trên STMĐT Ticketbox theo từng mục đích khác nhau, hoặc áp dụng các ngăn chặn bổ sung tùy theo từng trường hợp cụ thể.

**c. Danh sách sản phẩm bị cấm/hạn chế giao dịch tại STMĐT Ticketbox**

- Súng săn và đạn súng săn, vũ khí thể thao, công cụ hỗ trợ;
- Thuốc lá điều, xì gà và các dạng thuốc lá thành phẩm khác;
- Thực vật, động vật hoang dã quý hiếm, bao gồm cả vật sống và các bộ phận của chúng đã được chế biến;
- Các hàng hóa hạn chế kinh doanh khác theo quy định của pháp luật.
- Và trường hợp quy định pháp luật có thay đổi thì áp dụng theo sự thay đổi đó.

**d. Sản phẩm giao dịch có điều kiện theo quy định pháp luật hiện hành:**

Trường hợp Người tổ chức bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật thì phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó.

**e. Hành vi cấm trong quảng cáo**

- Quảng cáo những sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bị cấm hoặc hạn chế kinh doanh.
- Quảng cáo làm tiết lộ bí mật nhà nước, phương hại đến độc lập, chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng.
- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.



- Quảng cáo làm ảnh hưởng đến mỹ quan đô thị, trật tự an toàn giao thông, an toàn xã hội.
- Quảng cáo gây ảnh hưởng xấu đến sự tôn nghiêm đối với Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, Đảng kỳ, anh hùng dân tộc, danh nhân văn hóa, lãnh tụ, lãnh đạo Đảng, Nhà nước.
- Quảng cáo có tính chất kỳ thị dân tộc, phân biệt chủng tộc, xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo, định kiến về giới, về người khuyết tật.
- 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 sử dụng các từ ngữ “nhất”, “duy nhất”, “tốt nhất”, “số một” hoặc từ ngữ có ý nghĩa tương tự mà không có tài liệu hợp pháp chứng minh theo quy định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- 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.
- Quảng cáo tạo cho trẻ em có suy nghĩ, lời nói, hành động trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục; gây ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, an toàn hoặc sự phát triển bình thường của trẻ em.
- Ép buộc cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện quảng cáo hoặc tiếp nhận quảng cáo trái ý muốn.

#### **f. Kiểm soát giao dịch của Nhà tổ chức sự kiện**

- Sau khi được cấp tài khoản để mở gian hàng trên STMĐT Ticketbox thì Người tổ chức có thể đăng bán các sự kiện của mình trên STMĐT Ticketbox. Trước khi sự kiện của Người tổ chức được đăng bán trên STMĐT Ticketbox, thì thông tin của sự

kiện (nội dung sự kiện, vé, chỗ ngồi...) phải được Ban quản lý STMĐT kiểm duyệt bao gồm cả hình ảnh và nội dung thông tin liên quan đến sự kiện trong vòng 24h kể từ thời điểm Người tổ chức đăng tin, Ban quản lý STMĐT Ticketbox sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Người tổ chức nếu thông tin của Người tổ chức và thông tin sản phẩm không đáp ứng quy định của sàn và sản phẩm bán vi phạm pháp luật.

- STMĐT Ticketbox giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên STMĐT Ticketbox.

## 2. Kiểm soát thông tin người bán (Nhà tổ chức sự kiện)

Trong đơn đăng ký để trở thành nhà bán hàng trên STMĐT Ticketbox, Người tổ chức có trách nhiệm cung cấp các thông tin về: tên, địa chỉ, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, mã số thuế cá nhân, số điện thoại hoặc các phương thức liên hệ khác. Trên cơ sở các thông tin do Người tổ chức cung cấp, STMĐT Ticketbox sẽ xác định tư cách pháp lý đầy đủ của Người tổ chức trước khi đăng bán sự kiện trên STMĐT Ticketbox.

## 3. 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

Trong trường hợp có bất kỳ Khách hàng 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 Ticketbox qua email: support@ticketbox.vn hoặc Hotline: 1900 6408.

**Bước 2:** Bộ phận chăm sóc khách hàng của Ticketbox.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:** Ticketbox sẽ liên lạc với Nhà tổ chức sự kiện 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 Ticketbox.

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

+ Nếu vi phạm: Yêu cầu gỡ bỏ các sản phẩm, hình ảnh, thông tin vi phạm sở hữu trí tuệ 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 yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện gỡ bỏ các sản phẩm, hình ảnh, thông tin vi phạm sở hữu trí tuệ ra khỏi sự kiện được đăng bán. Nếu Nhà tổ chức sự kiện không tuân thủ thì sự kiện sẽ không được đăng bán trên Ticketbox.

**Bước 7:** Thông báo cho khách hàng, nhà tổ chức sự kiện kết quả giải quyết khiếu nại.

Khách hàng gửi khiếu nại về địa chỉ:

**Công ty TNHH Ticketbox**

Trụ sở chính: Tầng 3, Tháp A, Tòa nhà Viettel, 285 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 12, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh

Hotline: 1900.6408

Email: [support@ticketbox.vn](mailto:support@ticketbox.vn)

**4. Chế tài và biện pháp xử lý đối với hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên website/ứng dụng nếu thành viên (người mua, người bán) vi phạm quy định hoặc không tuân thủ quy chế**

Ticketbox tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các Nhà tổ chức sự kiện trên STMDT Ticketbox cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến sự kiện được đăng bán trên sàn. 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 Nhà tổ chức sự kiện, Người tham gia sự kiện sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Nhà tổ chức sự kiện 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 Ticketbox sẽ có trách cung cấp những thông tin liên quan đến Người tham gia sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện nếu được Người tham gia sự kiện hoặc Nhà tổ chức sự kiện (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi Nhà tổ chức sự kiện, Người tham gia sự kiện đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản trị Ticketbox.

- Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Nhà tổ chức sự kiện: Ticketbox sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Ticketbox sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của Nhà tổ chức sự kiện đó trên Ticketbox đồng thời yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.
- Ban quản lý Sàn 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, số chứng minh nhân dân, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán ...., và chịu trách nhiệm về tính

pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Ticketbox không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Người tham gia sự kiện đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của Người tham gia sự kiện đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác

STMĐT Ticketbox luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho Người tham gia sự kiện nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp liên quan mâu thuẫn giao dịch gây ảnh hưởng đến lợi ích Người tham gia sự kiện. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên Người tham gia sự kiện, Nhà tổ chức sự kiện, thì một trong 2 bên Người tham gia sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng

### **VIII. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật**

STMĐT Ticketbox cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Ticketbox, Ticketbox sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Người tham gia sự kiện. Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

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

Tuy nhiên, Ban quản lý STMĐT Ticketbox sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên 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 BQL STMĐT Ticketbox**

#### **1. Quyền của BQL STMĐT Ticketbox**

- (i) Ban quản lý STMĐT Ticketbox yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện (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 STMĐT Ticketbox.
- (ii) Ban quản lý STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox nêu ra.

- (iii) Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho STMĐT Ticketbox không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì STMĐT Ticketbox có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.
- (iv) Ban quản lý STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên STMĐT Ticketbox.
- (v) Ban quản lý STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox. 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 STMĐT Ticketbox.
- (vi) Ban quản lý STMĐT Ticketbox 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. STMĐT Ticketbox giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên STMĐT Ticketbox 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 Ticketbox. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
- (vii) STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox và sẽ báo trước cho thành viên.

## **2. Trách nhiệm của BQL STMĐT Ticketbox**

- (i) STMĐT Ticketbox thiết lập website/ứng dụng để cung cấp dịch vụ sàn thương mại điện tử theo quy định pháp luật.
- (ii) STMĐT Ticketbox có trách nhiệm xây dựng, thực hiện cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Nhà tổ chức sự kiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ.
- (iii) Ban quản lý STMĐT Ticketbox có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ phía người dùng, khách hàng mua, khách hàng bán
- (iv) Ban quản lý STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox trong điều kiện và phạm vi cho phép. STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox.
- (v) STMĐT Ticketbox 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. Ban quản lý

STMĐT Ticketbox có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Người tham gia sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện. Sàn 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 Sàn sẽ yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Sàn giao dịch TMĐT Ticketbox sẽ có phương án giải quyết yêu cầu Nhà tổ chức sự kiện đền bù cho Người tham gia sự kiện, sẽ khóa tài khoản thành viên Nhà tổ chức sự kiện.

- (vi) Ban quản lý STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox.
- (vii) Ban quản lý STMĐT Ticketbox sẽ tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Sàn giao dịch TMĐT Ticketbox ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT Ticketbox.
- (viii) Ban quản lý STMĐT Ticketbox sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox không phải chịu trách nhiệm liên đới.
- (ix) STMĐT Ticketbox 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.
- (x) STMĐT Ticketbox thiết lập cơ chế cho phép thành viên là người mua thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng với chức năng đặt hàng trực tuyến.
- (xi) STMĐT Ticketbox 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.
- (xii) STMĐT Ticketbox 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/ứng dụng 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 sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ;
  - Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những thành viên có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;
  - Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của STMDT Ticketbox.
- (xiii) 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)
- (xiv) STMDT Ticketbox 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.
- (xv) STMDT Ticketbox đại diện cho Nhà tổ chức sự kiện là người nước ngoài trên sàn giao dịch thương mại điện tử giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sự kiện do Nhà tổ chức sự kiện nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của Nhà tổ chức sự kiện nước ngoài khi tham gia STMDT Ticketbox theo quy định của pháp luật Việt Nam;
- (xvi) Là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch thương mại điện tử có nhiều hơn 02 bên tham gia;

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.

## **X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia STMDT Ticketbox**

### **1. Quyền và trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...) trên STMDT Ticketbox**

#### **1.1 Quyền của đối tác ( người bán, nhà cung cấp....) trên STMDT Ticketbox**

- (i) Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại Ticketbox và đăng tin sản phẩm, đăng tin khuyến mại của mình trên STMDT Ticketbox.

- (ii) Thành viên sẽ được nhân viên của STMĐT Ticketbox hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc sử dụng các dịch vụ tiện ích trên STMĐT Ticketbox.
- (iii) Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho STMĐT Ticketbox trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho STMĐT Ticketbox.
- (iv) Nhà tổ chức sự kiện được đăng bán các sự kiện và thực hiện các chương trình khuyến mại, hưởng các chính sách ưu đãi do ban quản trị STMĐT Ticketbox đề ra trong quá trình hoạt động theo thỏa thuận/hợp đồng đã ký kết.

### **1.1 Trách nhiệm của đối tác (người bán, nhà cung cấp...trên STMĐT Ticketbox**

- (i) Thành viên có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin: (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 cho STMĐT Ticketbox;
- (ii) Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
- (iii) Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho STMĐT Ticketbox 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.
- (iv) Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho STMĐT Ticketbox và những thông tin đang tải lên STMĐT Ticketbox là chính xác.
- (v) Thành viên tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin của mình và các thông tin khác trong toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên STMĐT Ticketbox.
- (vi) Thành viên có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin về sự kiện được đăng bán trên STMĐT Ticketbox và hỗ trợ STMĐT Ticketbox trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người tham gia sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện diễn ra qua Sàn.
- (vii) Thành viên đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về sự kiện được đăng bán trên STMĐT Ticketbox.
- (viii) Thành viên có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người tham gia sự kiện nếu chứng minh được lỗi đó thuộc về Nhà tổ chức sự kiện.
- (ix) Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lừa đảo, 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.

- (x) Thành viên 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 STMĐT Ticketbox cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của STMĐT Ticketbox.
- (xi) Thành viên không được hành động gây mất uy tín của STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox.
- (xii) Thành viên cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử.
- (xiii) 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 STMĐT Ticketbox.

## **2. Quyền và trách nhiệm của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên STMĐT Ticketbox**

### **2.1 Quyền của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên STMĐT Ticketbox**

- (i) Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng dịch vụ tại Ticketbox thông qua trang Ticketbox.
- (ii) Thành viên sẽ được nhân viên của STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox.
- (iii) Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho STMĐT Ticketbox trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho STMĐT Ticketbox.
- (iv) Thành viên được quyền bình luận đúng sự thật về sản phẩm, dịch vụ của Nhà tổ chức sự kiện
- (v) Thành viên Người tham gia sự kiện mua vé sự kiện sẽ nhận được vé sự kiện và có quyền tham gia sự kiện theo đúng thông tin sự kiện đăng tải trên STMĐT Ticketbox.

### **2.2 Trách nhiệm của khách hàng (người mua, người sử dụng dịch vụ...) trên STMĐT Ticketbox**

- (i) Thành viên 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.

- (ii) Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho STMĐT Ticketbox 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.
- (iii) Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho STMĐT Ticketbox và những thông tin đang tải lên STMĐT Ticketbox là chính xác.
- (iv) Thành viên 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 STMĐT Ticketbox.
- (v) Thành viên có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, hàng hóa hỗ trợ STMĐT Ticketbox trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người tham gia sự kiện và Nhà tổ chức sự kiện diễn ra qua STMĐT Ticketbox.
- (vi) Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của STMĐT Ticketbox 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 STMĐT Ticketbox 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.
- (vii) Thành viên 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 STMĐT Ticketbox cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của STMĐT Ticketbox trong Quy định này.
- (viii) Thành viên không được hành động gây mất uy tín của STMĐT Ticketbox 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 Ticketbox.

## **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 sàn giao dịch thương mại điện tử 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 thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và có hiệu lực đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi đó.

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

## **XII. Điều khoản cam kết**

Mọi thành viên bao gồm Nhà tổ chức sự kiện và Người tham gia sự kiện bằng việc sử dụng dịch vụ hoặc tạo tài khoản trên STMĐT Ticketbox điều đó có nghĩa là Thành viên đã chấp thuận và đồng ý với những điều khoản của Quy chế này khi tham gia giao dịch trên STMĐT Ticketbox.

**Địa chỉ liên lạc chính thức của STMĐT Ticketbox:**

- Công ty/Tổ chức: Công ty TNHH Ticketbox
- Địa chỉ: Tầng 3, Tháp A, Tòa nhà Viettel, 285 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 12, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh
- Tel: 1900.6408 Fax: Email:
- Hotline: [support@ticketbox.vn](mailto:support@ticketbox.vn);

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY  
TỔNG GIÁM ĐỐC**

**TRẦN NGỌC THÁI SƠN**