

# QUY CHẾ BÁN VÉ

## SỰ KIỆN LIVESHOW MỸ TÂM “MY SOUL 1981 – MÙA 3”

### I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

#### 1. Nguyên tắc áp dụng

- Quy chế này quy định các điều khoản và điều kiện Bán Vé tham gia Sự kiện LIVESHOW MỸ TÂM “MY SOUL 1981 - MÙA 3” của ca sĩ Mỹ Tâm dự kiến tổ chức ngày 11 tháng 05 năm 2024 tại Hồ Tràm, Vũng Tàu (gọi tắt là: “MY SOUL 1981 – MÙA 3”) được ban hành bởi Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (VNPAY), mã số thuế 0102182292, địa chỉ trụ sở tại Tầng 8, 22 Láng Hạ, Đống Đa, Hà Nội (sau đây gọi là: “Quy chế”).
- VNPAY với tư cách là Đơn vị vận hành Kênh Phân Phối Vé độc quyền trên cơ sở Hợp đồng đã ký kết với Đơn vị Tổ chức Sự kiện (MT Entertainment) có toàn quyền thay đổi, điều chỉnh và bổ sung nội dung Quy chế để phù hợp với tình hình thực tế và có hiệu lực ngay sau khi thay đổi, điều chỉnh và bổ sung.
- Quy chế này và các thông báo thay đổi, điều chỉnh và bổ sung (nếu có) sẽ được công bố, hiển thị tại trang thông tin điện tử <https://vnpay.vn/>, <https://vivnpay.vn/> và qua Ví VNPAY. Vì vậy, Khách hàng (Người Mua) cần truy cập và theo dõi thông tin thường xuyên tại trang thông tin điện tử <https://vnpay.vn/>, <https://vivnpay.vn/> và Ví VNPAY để cập nhật những điều khoản mới được thay đổi, điều chỉnh và bổ sung (nếu có). Những nội dung nào không được quy định tại Quy chế này sẽ được đối chiếu áp dụng theo quy định của pháp luật hiện hành.
- Bằng việc mua vé trên Kênh Phân Phối Vé tham gia Sự kiện “MY SOUL 1981 MÙA 3”, Người Mua đã đọc, hiểu và chấp thuận bị ràng buộc với các quy định tại Quy chế này.

#### 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Người Mua, tổ chức, cá nhân liên quan khi mua vé để tham gia Sự kiện “MY SOUL 1981 MÙA 3” theo Quy chế này.

#### 3. Các định nghĩa

- VNPAY:** là Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam.
- Địa Điểm Đổi Vé:** là địa điểm tổ chức Sự kiện và/hoặc địa điểm khác mà MT Entertainment thông báo đến Người Mua thông qua các nền tảng trực tuyến/mạng xã hội truyền thông chính thức cho Sự kiện.
- MT Entertainment/Đơn vị Tổ chức Sự kiện:** là Công ty TNHH Dịch vụ Giải trí Mỹ Tâm (mã số thuế 0304979813, địa chỉ trụ sở chính tại 39H Nguyễn Đình Chính, Phường 8, Quận Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam), là đơn vị được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp phép tổ chức Sự kiện.
- Đơn vị bán vé độc quyền:** là VNPAY, trong đó thương hiệu “Ví VNPAY” là “Đơn vị bán vé độc quyền” theo thỏa thuận giữa VNPAY và MT Entertainment cùng với các bên liên quan.
- Kênh Phân Phối Vé:** là kênh giao dịch do VNPAY phát triển và quản lý, cụ thể là Ví điện tử VNPAY.
- Mã Vé:** Là một dạng mã ma trận (hay vạch mã hai chiều) có thể đọc bởi một máy đọc mã vạch hoặc điện thoại thông minh có chức năng chụp ảnh với ứng dụng chuyên biệt, có giá trị để xác định giao dịch đặt mua Vé thành công. Mỗi Mã Vé là độc nhất, chỉ được gắn với 01 (một) Vé, và chỉ có hiệu lực cho 01 (một) người cho 01 (một) lần vào bên trong khu vực tổ chức Sự kiện, và được VNPAY gửi cho Khách Hàng qua Kênh Phân Phối

và/hoặc thư điện tử và/hoặc các phương thức khác do VNPAY quyết định, trên cơ sở thông tin liên hệ do Khách Hàng cung cấp. Mã Vé sẽ được đổi thành Vé dưới hình thức Vòng tay khi Người Mua xuất trình Mã Vé tại Địa Điểm Đổi Vé để được tham dự Sự Kiện. Việc đổi Mã Vé (điện tử) thành Vòng tay là bắt buộc và theo quy định về đổi Mã Vé tại Quy chế này.

- **Ngày làm việc:** là ngày trong tuần, từ thứ Hai đến thứ Sáu, không bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ, Tết theo quy định pháp luật Việt Nam hiện hành và những ngày nghỉ bù của các ngày lễ, Tết này.
- **Người Mua (Khách Hàng):** là cá nhân đặt mua Vé qua Kênh Phân Phối của VNPAY.
- **Sự Kiện:** là Liveshow của ca sĩ Mỹ Tâm mang tên: “MY SOUL 1981 MÙA 3” được dự kiến tổ chức vào ngày 11 tháng 05 năm 2024, tại Hồ Tràm, Vũng Tàu
- **Sự Kiện Bất Khả Kháng:** là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết trong khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn đến các thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm hoạ, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn, can thiệp của Chính phủ, thay đổi chính sách/pháp luật của Nhà nước, yêu cầu/chi thị của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật, hệ thống thiết bị của các Bên gặp sự cố kỹ thuật trong quá trình vận hành (bao gồm cả trường hợp hệ thống công nghệ thông tin bị bên thứ ba can thiệp trái phép), lỗi internet (thiết bị được sử dụng hoặc nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba gặp lỗi, không có kết nối, nằm ngoài miền phủ sóng, bị tắt nguồn hoặc không hoạt động vì bất kỳ do gì), và bất kỳ sự kiện nào khác là hậu quả của hành vi vi phạm pháp luật của bên thứ ba.
- **Ứng dụng Ví VNPAY:** là ứng dụng Ví điện tử trên thiết bị di động có kết nối internet do VNPAY quản lý, vận hành, và cho phép Người Mua thực hiện giao dịch đặt mua Vé và thanh toán khi mua Vé.
- **Vé:** Là tài liệu thể hiện dưới dạng hình thức văn bản, điện tử hoặc hình thức khác do BTC phát hành và phân phối cho Khách Hàng để xác nhận rằng một cá nhân được phép tham gia Sự Kiện. Mỗi đơn hàng đặt mua Vé trên Kênh Phân Phối chỉ được mua tối đa không quá 10 (mười) Vé, không phân biệt loại Vé.

## II. ĐIỀU KHOẢN MUA VÉ, ĐỔI VÉ

### 1. Quy trình mua Vé

- **Thời Hạn Bán Vé:** Thời hạn bán vé Sự kiện MY SOUL 1981 – MÙA 3 kể từ 20 giờ 00 phút 00 giây ngày 16/04/2024 đến hết 23 giờ 59 phút 59 giây ngày 01/05/2024 (trừ trường hợp gia hạn được thông báo trên Kênh Phân Phối Vé và/hoặc các nền tảng trực tuyến/mạng xã hội truyền thông chính thức cho Sự Kiện); hoặc có thể kết thúc sớm hơn nếu Vé đã được đặt mua hết trước khi kết thúc thời hạn này.
- Người Mua muốn thực hiện mua Vé của Sự Kiện cần có Tài khoản Ví VNPAY của mình đang trong trạng thái hoạt động (không bị đóng, khóa hoặc tạm khóa vì bất kỳ lý do gì).
- Nếu Người Mua chưa có tài khoản đăng nhập Ví VNPAY (tài khoản dùng để truy cập và sử dụng Ví VNPAY, bao gồm tên đăng nhập và mã khóa bí mật/mật khẩu được khách hàng đăng ký với VNPAY và được VNPAY chấp thuận sử dụng), Người Mua cần tiến hành các bước đăng ký Tài khoản Ví VNPAY theo quy định bởi VNPAY. Người Mua có thể tải Ví VNPAY về điện thoại tại đây: <https://vivnpay.vn/>.
- Người Mua đăng nhập thành công vào Ví VNPAY, chọn mục “Thể thao – Giải trí” tại Trang chủ, sau đó chọn mục “My Soul 1981” hiển thị trên màn hình để thực hiện mua Vé.

- Để mua Vé, Người Mua cần thực hiện theo các bước sau đây:

**Bước 1: Người Mua nhấn vào “Chọn suất diễn”. Chọn buổi diễn muốn đặt vé, sau đó nhấn “Chọn”.**

- Người Mua cần đọc kỹ thông tin chi tiết buổi diễn và Lưu ý khi đặt vé.
- Người Mua cần đọc kỹ tên, thời gian và địa điểm của suất diễn.

**Bước 2: Người Mua chọn loại Vé và số lượng Vé tương ứng**

- Người Mua được chọn mua tối đa 10 Vé (cùng hoặc khác loại Vé) bất kỳ trong cùng một giao dịch đặt mua Vé. Tổng thời gian để Người Mua mua Vé thành công tối đa 10 (mười) phút cho một giao dịch (Thời gian giữ Vé). Nếu hết thời hạn này, việc mua Vé chưa thành công thì Người Mua sẽ được đưa trở lại màn hình chính của Ví VNPAY và có thể bắt đầu lại giao dịch mua Vé khác. Số lần giao dịch mua Vé không giới hạn đối với 01 Người Mua. Người Mua không thể đồng thời thực hiện nhiều giao dịch mua Vé tại một thời điểm.
- Vị trí (chỗ) ngồi tại Khu vực tổ chức Sự Kiện được thể hiện trên Vé trả về. Người Mua cần ngồi đúng vị trí được nêu trên Vé.
- Người Mua kiểm tra lại thông tin Vé (tổng số Vé, loại Vé, số lượng Vé từng loại) và tổng số tiền phải thanh toán trước khi xác nhận Đơn hàng mua Vé trên Ví VNPAY và bấm “Tiếp tục”.

**Bước 3: Nhập thông tin Khách hàng**

- Người Mua điền chính xác thông tin liên hệ, bao gồm: Họ và tên, số điện thoại, email
- Nếu có nhu cầu xuất hóa đơn, Người Mua chọn vào ô vuông bên cạnh “Xuất hóa đơn”, sau đó điền đầy đủ các thông tin để xuất hóa đơn
- Sau đó chọn “Tiếp tục”

**Bước 4: Xác nhận thông tin**

- Người Mua kiểm tra chính xác thông tin liên hệ, thông tin xuất hóa đơn (nếu có), thông tin suất diễn, thông tin thanh toán.
- Chọn hoặc nhập mã giảm giá nếu có
- Người mua cần đọc kỹ “Điều khoản và điều kiện”
- Sau khi xác nhận thông tin và đồng ý với điều khoản dịch vụ, chọn “Tôi xác nhận với các thông tin trên đã chính xác và đồng ý với các điều khoản và điều kiện”.
- Người Mua xác nhận Đơn hàng mua Vé trên Ví VNPAY, bao gồm Thông tin vé và Thông tin thanh toán và chọn “Đặt vé”.

**Bước 5: Xác nhận giao dịch và thanh toán**

- Khách hàng chọn phương thức thanh toán và nguồn tiền mong muốn. Sau đó, chọn “Xác nhận”
- Tổng số tiền thanh toán cho những Vé đã đặt mua sẽ được tự động ghi nợ vào nguồn tiền thanh toán Khách hàng chọn.

**Bước 6: Xác nhận Vé đặt mua thành công**

- Sau khi Người Mua hoàn tất thanh toán tiền mua Vé (Giao dịch thành công), hệ thống sẽ thực hiện gửi Mã Vé đã đặt mua thành công cho Người Mua qua Ví VNPAY tại mục Vé của tôi trên màn hình trang chủ Sân khấu Kịch/Nhạc sống và/hoặc email Người Mua đã cung cấp khi đăng ký Tài khoản VNPAY.

- ii. Để bảo đảm nhận được Mã Vé, trước khi thực hiện việc đặt mua Vé theo quy trình giao dịch tại Quy chế này, Người Mua nên chủ động kiểm tra và điền đầy đủ, chính xác thông tin email tại phần Thông tin cá nhân trong Ví VNPAY.
- iii. Nếu trong vòng 30 (ba mươi) phút kể từ khi mua Vé thành công mà Người Mua vẫn chưa nhận được Mã Vé qua email/Ví VNPAY thì Người Mua vui lòng liên hệ trực tiếp tổng đài qua số điện thoại \*6789 để được hỗ trợ.

## 2. Quy trình đổi Vé

- Thời Hạn Đổi Vé: Từ 9h00 đến 18h00 ngày 10/05/2024 và Từ 9h00 đến 17h00 ngày 11/05/2024.
- Địa Điểm Đổi Mã Vé thành Vòng tay: Do Đơn vị Tổ chức Sự Kiện thông báo qua các kênh truyền thông chính thức của Sự Kiện.
- Người Mua sử dụng Mã Vé đã được nhận từ giao dịch mua Vé thành công để đổi thành Vòng tay tại Địa Điểm Đổi Vé trong Thời Hạn Đổi Vé. Việc đổi Mã Vé (điện tử) thành Vòng tay là thủ tục bắt buộc để thực hiện thủ tục soát vé vào khu vực tổ chức và xem Sự Kiện.
- Điều kiện đổi Vòng tay:
  - i. Mã Vé chưa được dùng để đổi bất kỳ Vòng tay nào trước đó;
  - ii. Người Mua đổi Vé đúng Địa Điểm Đổi Vé và trong Thời Hạn Đổi Vé;
  - iii. Mã Vé được cung cấp, hiển thị từ ứng dụng VNPAY hoặc email đã đăng ký khi đặt vé;
  - iv. Người Mua cần mang theo giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/Hộ chiếu) để xuất trình, xác minh;
  - v. VNPAY được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan nếu Người Mua đổi Vé không đáp ứng điều kiện quy định tại quy trình này.
- Trong trường hợp Người Mua chia sẻ/trao đổi Mã Vé được cung cấp dẫn đến bị tiết lộ, bị đánh cắp Mã Vé và Người Mua không thể đổi thành Vòng tay, VNPAY được miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm.

## III. QUY ĐỊNH THAM GIA SỰ KIỆN

Người Mua khi tham gia sự kiện cần tuân thủ Quy định tham gia sự kiện:

1. Đeo vòng tay và ngồi đúng vị trí ngồi trên vé đã mua.
2. Không livestream, không quay phim, chụp ảnh các tiết mục biểu diễn trong suốt quá trình chương trình diễn ra.
3. Bỏ rác đúng nơi quy định và giữ gìn vệ sinh công cộng.
4. Đồng ý hình ảnh của mình được sử dụng khai thác cho sản phẩm ghi hình, thu âm của chương trình.
5. Tuân theo quy định của Ban Tổ chức và hướng dẫn của đội ngũ an ninh.
6. Mỗi 1 vé dành cho 01 người không kèm trẻ em.
7. Xuất trình đầy đủ vé vào cửa, hoặc các giấy tờ có liên quan khi được Ban Tổ chức yêu cầu.
8. Xếp hàng khi soát vé. Không chen lấn xô đẩy trước, trong và sau khi sự kiện diễn ra.
9. Người Mua nếu đã check in vào trong khu vực sự kiện vui lòng không ra ngoài cho tới khi kết thúc show diễn.
10. Phụ nữ mang thai hay người có vấn đề về sức khỏe tự cân nhắc khi tham gia sự kiện. Nếu tham gia cần thông báo và tự nguyện ký giấy cam kết tại cửa kiểm soát vé, thuốc đặc trị chỉ được sử dụng tại buổi biểu diễn khi có giấy xác nhận của bác sĩ.
11. Chỉ được mang theo túi nhỏ (dưới 21cm x 21cm) hoặc túi trong suốt để đựng vật dụng cá nhân. Không mang balo hay túi xách không được mang vào buổi biểu diễn.
12. Tự bảo quản tài sản cá nhân của mình.

13. Đồng ý miễn trừ trách nhiệm cho Ban Tổ chức với các tổn hại về sức khỏe xảy ra đối với người tham dự do bệnh lý hay tai nạn chấn thương do người tham dự tự gây ra trong quá trình tham dự chương trình. Trong tình huống cần hỗ trợ y tế, người tham dự đồng ý ủy quyền cho Ban Tổ chức vận chuyển đến cơ sở y tế và đồng ý chi trả toàn bộ chi phí liên quan.

#### **IV. CHÍNH SÁCH THAY ĐỔI, HỦY VÉ, BỒI HOÀN CHO NGƯỜI MUA**

- VNPAY không hỗ trợ chính sách thay đổi, hủy giao dịch mua Vé của Người Mua cho Sự Kiện này, vì vậy Người Mua cần phải cân nhắc kỹ lưỡng trước khi đặt mua Vé trên Ví VNPAY.
- Trường hợp Vé lỗi (bao gồm nhưng không giới hạn đến sai thông tin, vị trí tham dự Sự Kiện, số lượng Vé..., đổi trùng Vé), hoặc Sự Kiện không thể được tổ chức vì bất kỳ lý do gì hoặc không được tổ chức đúng thời hạn, địa điểm đã công bố, Đơn vị Tổ chức Sự Kiện sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm trong việc tiếp nhận, giải quyết yêu cầu thay đổi, hủy Vé và/hoặc bồi hoàn cho Người Mua theo điều khoản và điều kiện do Đơn vị tổ chức Sự Kiện công bố. Người Mua cần chủ động liên hệ với Đơn vị tổ chức Sự Kiện để được giải quyết yêu cầu, khiếu nại liên quan.
- VNPAY được miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm, dù là riêng rẽ hay liên đới, liên quan đến việc thay đổi, hủy Vé và/hoặc bồi hoàn cho Người Mua.

#### **V. XỬ LÝ MÃ VÉ BỊ LỖI**

- Trường hợp Mã Vé bị lỗi dẫn đến không thể đổi được Vé (trừ các trường hợp lỗi quy định tại Phần III trên đây), Người Mua cần ngừng thực hiện việc đổi Vé và ngay lập tức liên hệ với bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng (CSKH) của VNPAY để được hỗ trợ.
- VNPAY khuyến nghị Người Mua nên chủ động đổi Vé sớm nhất có thể trong Thời Hạn Đổi Vé để VNPAY có đủ thời gian hợp lý nhằm giải quyết yêu cầu hỗ trợ của Người Mua trong trường hợp Vé lỗi như nêu trên. Nhằm làm rõ, nếu Người Mua có yêu cầu hỗ trợ giải quyết nhưng việc giải quyết yêu cầu này (bao gồm nhưng không giới hạn việc cấp đổi Mã Vé) làm cho Người Mua không thể đổi Vé trong Thời Hạn Đổi Vé để tham dự Sự Kiện, Người Mua đồng ý chịu mọi rủi ro và miễn trừ cho VNPAY hoàn toàn mọi trách nhiệm liên quan hoặc phát sinh từ việc đổi Vé quá hạn này.
- Bất kể những quy định bên trên, trong trường hợp VNPAY phát hiện Mã Vé bị lỗi, VNPAY bảo lưu quyền thông báo đến Người Mua và chủ động cấp lại Mã Vé thông qua (i) email của Người Mua cung cấp khi đăng ký Tài khoản VNPAY; và/hoặc gọi điện thoại đến số điện thoại do Người Mua cung cấp khi đăng ký Tài khoản VNPAY; (iii) thông báo trong Ví VNPAY. Người Mua cần chủ động kiểm tra hộp thư điện tử hoặc thông báo tại mục Thông báo trong Ví VNPAY để bảo đảm tiếp nhận kịp thời thông tin.

#### **VI. CAM KẾT VÀ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM CHO VNPAY**

14. Người Mua bảo đảm rằng:

- Các thông tin, hồ sơ đăng ký là chính xác, cập nhật, đầy đủ; và đồng ý rằng: VNPAY và/hoặc Đơn vị Tổ chức Sự Kiện xác thực các thông tin nêu trên từ bất kỳ nguồn thông tin nào mà VNPAY và/hoặc Đơn vị tổ chức Sự Kiện có được. Trường hợp khách hàng vi phạm cam kết này hoặc VNPAY/Đơn vị tổ chức Sự Kiện phát hiện thông tin, hồ sơ Người Mua cung cấp có sai sót hoặc không đầy đủ, không hợp lệ, VNPAY/Đơn vị Tổ chức Sự Kiện có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) từ chối tư cách tham dự Sự Kiện của Người Mua và/hoặc bất kỳ cá nhân khác mà Người Mua chỉ định cho sử dụng Vé tham dự Sự Kiện mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào.

- Thanh toán đầy đủ tiền mua Vé cho VNPAY theo phương thức thanh toán quy định tại Quy chế này; cung cấp thông tin xuất hóa đơn chính xác, đầy đủ và chịu mọi trách nhiệm về các thông tin này.
  - Đọc, hiểu toàn bộ nội dung của Quy chế này trước khi thực hiện giao dịch mua Vé; đăng ký mua Vé theo đúng Quy chế này, các quy định, quy trình khác (nếu có) của VNPAY/Đơn vị Tổ chức Sự Kiện.
  - Đồng ý và xác nhận rằng VNPAY được coi là đã hoàn thành việc bán Vé cho Người Mua khi Mã Vé được gửi tới email mà Người Mua đã đăng ký, do đó, Người Mua cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do việc đăng ký mua Vé theo phương thức trực tuyến trên Ví VNPAY, trừ trường hợp rủi ro phát sinh do lỗi của VNPAY/Đơn vị Tổ chức Sự Kiện.
  - Sau khi nhận được Mã Vé do VNPAY gửi theo điều khoản tại Quy chế này, Người Mua cam kết và xác nhận rằng không: (i) bán lại Mã Vé cho bất kỳ bên thứ ba nào; (ii) không giao cho bất kỳ bên thứ ba nào để bên thứ ba này bán lại Mã Vé, theo bất kỳ hình thức nào.
  - Thừa nhận và đồng ý rằng đã được VNPAY cung cấp đầy đủ thông tin về Sự Kiện, giao dịch mua Vé trước khi đăng ký mua Vé trên Ví VNPAY
  - Đồng ý rằng VNPAY/Đơn vị Tổ chức Sự Kiện được quyền từ chối/tạm dừng tư cách tham dự Sự Kiện và không phải chịu trách nhiệm nào khi xảy ra một trong các trường hợp sau: (i) VNPAY/Đơn vị Tổ chức Sự Kiện nhận thấy cần xác minh thông tin của Người Mua; và/hoặc (ii) VNPAY/Đơn vị Tổ chức Sự Kiện có nghi vấn hoặc phát hiện các dấu hiệu bất thường đối với thông tin của Người Mua nhằm mục đích bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của Người Mua và/hoặc quyền, lợi ích chung của VNPAY/Đơn vị tổ chức Sự Kiện.
  - Người Mua đồng ý rằng, sẽ kiểm soát và cung cấp cho VNPAY đầy đủ, chính xác thông tin, dữ liệu của Người Mua để tham gia sự kiện theo yêu cầu của VNPAY bất kỳ thời điểm nào, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: họ tên, giới tính, năm sinh, địa chỉ, số điện thoại. Người Mua cam kết, đảm bảo và chịu trách nhiệm hoàn toàn với các thông tin, dữ liệu cá nhân này sẽ được chia sẻ, cung cấp hợp pháp cho VNPAY.
  - Người Mua lưu ý tự bảo quản thông tin Mã Vé và thông tin Vé và tránh việc chia sẻ/trao đổi thông tin Mã Vé, thông tin Vé cho người nào khác bằng bất kỳ hình thức nào để phòng ngừa trường hợp bị lộ Mã Vé/bị mất, đánh cắp Vé.
  - Người Mua dưới 16 tuổi cần phải có người giám hộ đi cùng trong sự kiện. Người Mua dưới 16 tuổi cần phải ký cam kết hoặc đi cùng người giám hộ vào sự kiện. Một người giám hộ có thể đi cùng 02 trẻ vị thành niên. BTC có thể yêu cầu người vi phạm ra khỏi khu vực biểu diễn và không hoàn trả tiền vé.
  - Người Mua thừa nhận và đồng ý rằng VNPAY bán Vé dựa trên cơ sở thông tin NGUYỄN TRẠNG do Đơn vị Tổ chức Sự Kiện cung cấp, do đó, mọi yêu cầu, khiếu nại liên quan đến việc mua Vé mà không có nguyên nhân từ lỗi Mã Vé theo quy định tại Mục IV Quy chế này, như giá Vé, vấn đề thuế, hóa đơn, đổi, hoàn, hủy Vé....., sẽ do Đơn vị Tổ chức Sự Kiện chịu trách nhiệm giải quyết.
15. Trường hợp VNPAY nghi ngờ Người Mua thực hiện giao dịch có yếu tố gian lận, giả mạo (bằng bất kỳ hình thức, phương tiện nào, bao gồm cả sử dụng phương tiện điện tử, thủ thuật công nghệ, hoặc bắt VNPAY có quyền tạm ngừng giao dịch cung cấp Mã Vé để xác minh, làm rõ. Người Mua có trách nhiệm chủ động hợp tác, phối hợp với VNPAY để giải quyết vụ việc.
16. Trường hợp VNPAY nghi ngờ hoặc có bằng chứng cho rằng Người Mua (và bên thứ ba khác) cấu kết, nếu có thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo, trái pháp luật, vi phạm Quy chế này, VNPAY có quyền ngay lập tức hủy Mã Vé, và yêu cầu Người Mua (và bên thứ ba liên quan)

bồi thường mọi thiệt hại phát sinh và không bồi hoàn tiền mua Vé và các biện pháp xử lý khác theo quy định pháp luật.

17. VNPAY được miễn trừ trách nhiệm nếu:

- Người Mua vi phạm bất kỳ cam kết nào theo Điều khoản V.1, V.2 và V.3 Quy chế này.
- Bất kỳ sai lệch, tổn thất, thiệt hại nào phát sinh từ lỗi cố ý hoặc vô ý của Người Mua.
- Vé không được cung cấp đúng, đủ, kịp thời do (i) ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của VNPAY; và/hoặc (ii) do lỗi của Đơn vị Tổ chức Sự Kiện.
- Các trường hợp khác tại Quy chế này và/hoặc theo quy định của VNPAY được công bố từng thời kỳ tại website: <https://vnpay.vn> và <https://vivnpay.vn/> .

## **VII. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT YÊU CẦU, KHIẾU NẠI ĐỐI VỚI MÃ VÉ**

1. Khi có bất kỳ khiếu nại gì về việc mua Vé, Người Mua có thể sử dụng một trong các phương thức sau để được giải quyết:
  - Liên hệ thông qua tổng đài: \*6789
  - Email: [cs@vnpay.vn](mailto:cs@vnpay.vn)
2. Thời hạn giải quyết khiếu nại: VNPAY sẽ giải quyết khiếu nại trong thời hạn 24 (hai mươi bốn) giờ làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Đối với trường hợp phức tạp, thời gian giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.
3. Căn cứ thông tin nhận được, bộ phận CSKH sẽ gọi điện hoặc gửi email trực tiếp đến Người Mua thông báo sự việc và kết quả giải quyết yêu cầu, khiếu nại.
4. Nếu có tranh chấp phát sinh liên quan đến Mã Vé, giao dịch mua Vé giữa Người Mua và VNPAY, VNPAY sẽ giải quyết vụ việc tuân thủ theo quy trình tại Mục VI này và theo quy định pháp luật liên quan./.