

Số: /2025/QC- DIDIKET

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2025

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG
WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT DIDIKET.VN**I. Nguyên tắc chung**

CÔNG TY TNHH DIDIKET với Mã số doanh nghiệp số: 0318600337, đăng ký lần đầu ngày 01/08/2024 do Phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hồ Chí Minh cấp. Công ty đã vận hành thử nghiệm website Didiket.vn.vn từ tháng 10 năm 2024.

Địa chỉ truy cập dành cho Người mua và Người bán:

	Đơn vị tổ chức sự kiện	Người tham gia sự kiện
Địa chỉ truy cập	https://adminpanel.didiket.vn/partner-login	didiket.vn

Nguyên tắc:

Sàn giao dịch thương mại điện tử Didiket do CÔNG TY TNHH DIDIKET vận hành và phát triển. Đây là môi trường thương mại điện tử kết nối giữa Người bán và Người mua trong lĩnh vực tổ chức và bán vé sự kiện (sự kiện online và offline).

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch trên Didiket một cách tự do, tự nguyện thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp, không trái với quy định của pháp luật.

Các sự kiện được đăng tải trên Didiket phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm tổ chức, cấm truyền thông quảng cáo theo quy định của pháp luật. Các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động mua bán phải tuân thủ các quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tự chịu trách nhiệm mọi vấn đề liên quan đến sản phẩm mà bên mình cung cấp.

Tất cả các nội dung trong bản Quy chế này tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Didiket phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình theo luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế hoạt động của Didiket.

II. Quy định chung

- CÔNG TY TNHH DIDIKET, tổ chức sở hữu Sàn giao dịch thương mại điện tử Didiket là tổ chức thiết lập website thương mại điện tử Didiket.vn. Theo đó, hệ thống cho phép các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác có thể tiến hành toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, dịch vụ theo hình thức hoạt động là: Website cho phép người tham gia được mở các gian hàng để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ.
- Đơn vị tổ chức sự kiện: là thương nhân, tổ chức có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Didiket.vn bao gồm: Mở gian hàng đăng bán vé các sự kiện, đăng bài giới thiệu về các sự kiện, chương trình, khóa học.
- Người mua (Người tham gia sự kiện hay khách hàng): là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về các sự kiện được đăng tải trên Didiket.vn của Đơn vị tổ chức sự kiện hoặc mua vé, tham gia của các sự kiện đó.
- Thành viên: là bao gồm cả Đơn vị tổ chức sự kiện lẫn Người tham gia sự kiện.

III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho Người tham gia sự kiện:

Để thực hiện đặt mua vé tham gia sự kiện và quản lý vé, quản lý đơn hàng trên website Didiket.vn, người dùng thực hiện theo quy trình sau đây:

Bước 1: Đăng ký/dăng nhập tài khoản thành viên

Người dùng truy cập vào website <https://Didiket.vn/>. Trên trang chủ, vui lòng nhấn chọn nút “Đăng nhập”.



Đối với người dùng mới, vui lòng nhấn chọn mục “Đăng ký”, sau đó nhập đầy đủ thông tin vào form hiển thị trên hệ thống. Sau đó, nhấn nút “Đăng ký” để hoàn tất.

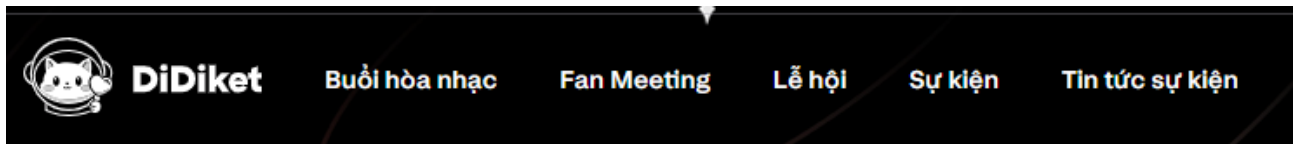
A screenshot of the 'ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN' (Register Account) form on the Didiket website. The form is white with a red border and is set against a dark background. At the top, there's a back arrow, a link to 'Quay lại trang chủ', the Didiket logo, and flags for Vietnam and the UK. The title 'ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN' is in large bold letters, followed by the subtitle 'Tạo tài khoản đặt vé'. The form contains several input fields: 'Tên đầy đủ' (Full name) with placeholder 'Nhập họ và tên của bạn'; 'Email' with placeholder 'Nhập địa chỉ email của bạn'; 'Điện thoại' (Phone) with placeholder 'Nhập số điện thoại của bạn'; 'Ngày sinh' (Date of birth) with placeholder 'Ngày sinh'; 'Quốc tịch' (Nationality) with a dropdown menu showing 'Chọn giá trị'; 'ID cá nhân' (Personal ID) with two radio buttons for 'Hộ chiếu' (Passport) and 'CCCD/CMND' (Vietnam ID Card/Driver's License), with 'Hộ chiếu' selected; 'Mật khẩu' (Password) with placeholder 'Nhập mật khẩu' and a red eye icon; and 'Nhập lại mật khẩu' (Repeat password) with placeholder 'Nhập lại mật khẩu' and a red eye icon. At the bottom, there's a large red button labeled 'Đăng Ký' (Register). Below the button, there's a link 'Bạn đã có tài khoản Đăng nhập' (You already have an account, Login) and a footer '© 2025 DiDiket. Thiết kế và phát triển bởi SweetSoft'.

Người dùng vui lòng đăng nhập tài khoản để tiếp tục thực hiện các thao tác tiếp theo.

- Bước 2: Tìm kiếm sự kiện

Người dùng quay trở lại trang chủ website <https://Didiket.vn/>, tại đây người dùng có thể tìm kiếm các sự kiện mới nhất sắp được tổ chức. Người dùng nhấn chọn sự kiện để xem nội dung giới thiệu chi tiết, kèm thông tin vé tham gia.

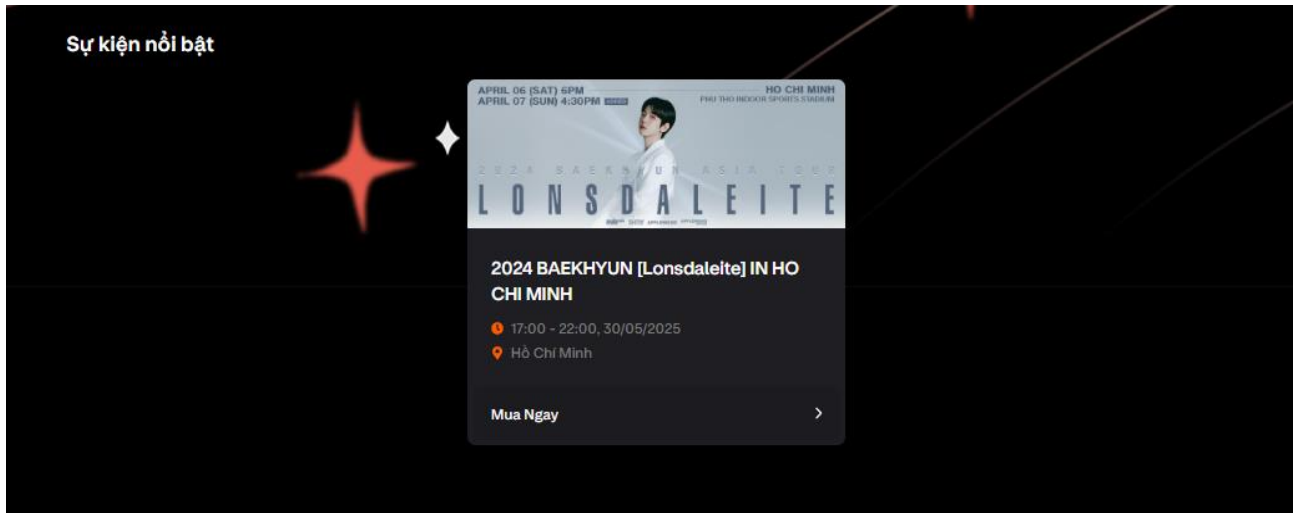
Cách 1: Tìm kiếm theo Phân loại danh mục sự kiện



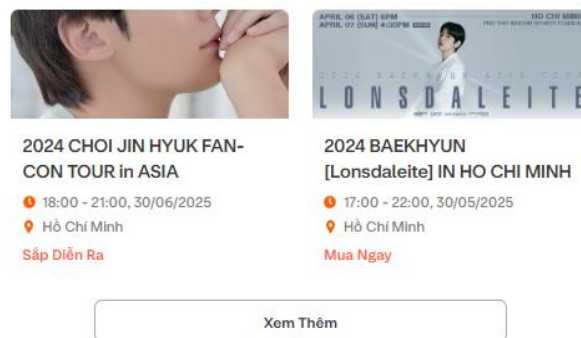
Cách 2: Tìm kiếm bằng thanh công cụ



Cách 3: Tìm kiếm theo đề xuất của sàn Didiket.vn



Tất cả sự kiện



Thông tin sự kiện và đơn vị tổ chức:

Thông Tin

Chia sẻ:






Nội quy/ Quy định

- Xin vui lòng tham khảo sơ đồ chỗ ngồi tại lối vào khu vực biểu diễn.
- Vui lòng vào cổng đúng.
- Bạn sẽ không thể vào khu vực biểu diễn nếu đi vào cổng sai.
- Đối với bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng liên hệ với nhân viên hỗ trợ tại lối vào



Xem Thêm

2024 BAEKHYUN

[Lonsdaleite] IN HO CHI MINH

17:00 - 22:00 30/05/2025

Nhà thi đấu Phú Thọ

VIP Standing A	4.200.000 VND
VIP Standing B	4.200.000 VND
Zone D	3.000.000 VND
Zone E	2.000.000 VND
Seating	4.800.000 VND
VIP Standing C	4.200.000 VND

Mua Ngay

Thông tin vé:

Vé	
✓ VIP Standing A	4.200.000 VND
✓ VIP Standing B	4.200.000 VND
✓ Zone D	3.000.000 VND
✓ Zone E	2.000.000 VND
✓ Seating	4.800.000 VND
✓ VIP Standing C	4.200.000 VND

- Bước 3: Đặt mua vé trực tuyến

Người tham gia nút “Mua ngay”.

2024 BAEKHYUN
[Lonsdaleite] IN HO CHI
MINH

🕒 17:00 - 22:00 30/05/2025

📍 Nhà thi đấu Phú Thọ

VIP Standing A	4.200.000 VND
VIP Standing B	4.200.000 VND
Zone D	3.000.000 VND
Zone E	2.000.000 VND
Seating	4.800.000 VND
VIP Standing C	4.200.000 VND

Mua Ngay

Người dùng xem thông tin các hạng vé và chọn ghế mong muốn.

1. Chọn Sự Kiện

2. Chọn Ghế

3. Hoàn Thành Đơn Hàng

🕒 30/05/2025

📍 Nhà thi đấu Phú Thọ - số 1 Lữ Gia, Phường 15, Huyện 11, Thành phố Hồ Chí Minh

Giá Vé (VND)

Seating: 4.800.000

VIP Standing B: 4.200.000

VIP Standing C: 4.200.000

VIP Standing A: 4.200.000

Zone D: 3.000.000

Zone E: 2.000.000

STAGE/ SÂN KHẤU

VIP STANDING A

VIP STANDING B

VIP STANDING C

FOH

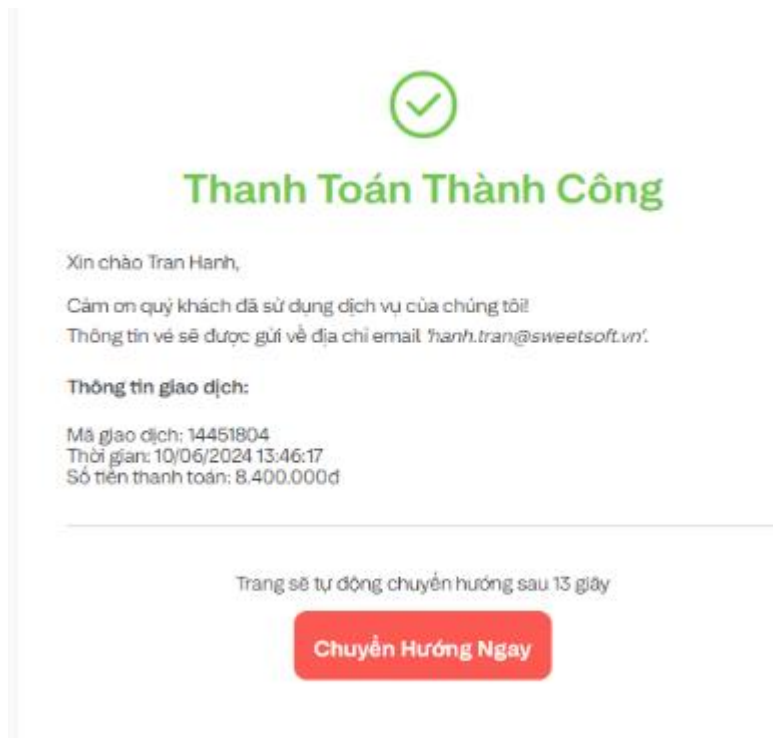
Hệ thống sẽ hiển thị ghế để khách hàng lựa chọn:

- Màu đỏ: ghế đã đặt
- Màu xám: ghế trống
- Màu xanh dương: ghế đang chọn

Tùy theo phương thức thanh toán đã chọn, Người tham gia sự kiện thực hiện thanh toán theo hướng dẫn hiển thị trên hệ thống rồi xác nhận để gửi thông tin đặt vé cho sản.

- **Bước 4: Nhận và sử dụng vé**

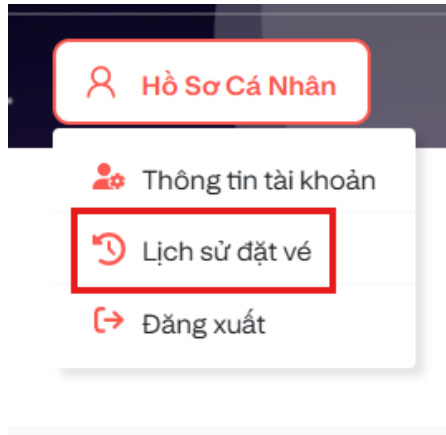
Sau khi Người tham gia sự kiện đặt vé và thanh toán thành công, xác nhận đặt vé sẽ được gửi qua Email theo thông tin email của Người tham gia. Đồng thời, hệ thống sẽ xác nhận thanh toán thành công và vé điện tử sẽ được hiển thị trong mục “Vé của tôi”.



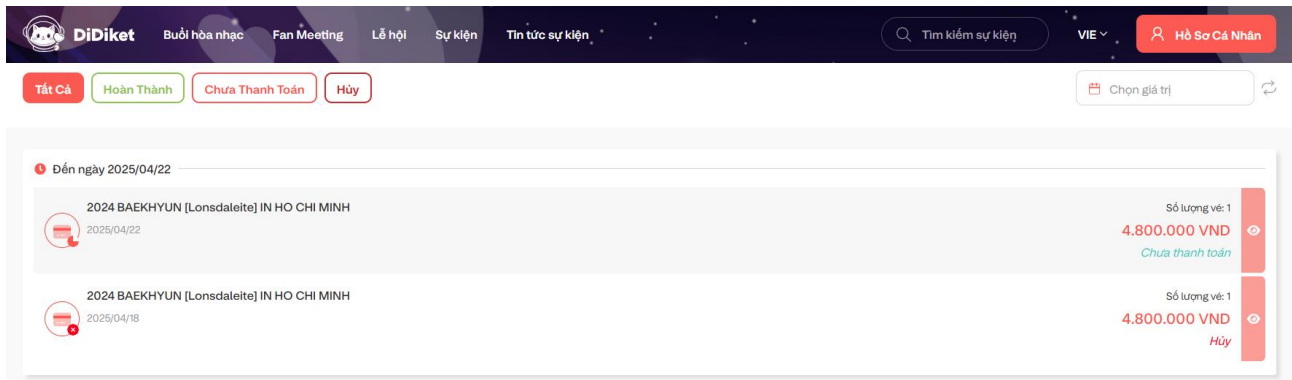
HOÀN THÀNH!		
Thông tin đặt vé của bạn đã được xác nhận		
Thông tin đặt vé	Thông tin của bạn	Thanh toán
Mã đặt hàng# CKD-240610-0001	Tên đầy đủ Tran Hanh	Tiền vé 12.000.000 VND
Sự kiện BAEKHYUN ASIA TOUR [Lonsdaleite] IN HO CHI MINH	Email hanh.tran@sweetsoft.vn	Giảm giá thành viên (30%) - 3.600.000 VND
Thời gian 2024/09/28 18:00 - 22:00	Điện thoại 089232646	Áp dụng mã khuyến mãi - 0 VND
Ngày đặt vé 2024/06/10 13:33:04	Quốc tịch Viet Nam	Tổng tiền 8.400.000 VND
Trạng thái Hoàn thành	Hộ chiếu 23135611312	ĐÃ THANH TOÁN
Hạng vé Số lượng/ Đơn giá Thành tiền (VND)	Ghi chú	
Zone D 04 x 3.000.000 12.000.000	Thông tin nhận vé Sự kiện chỉ xuất vé online	
Tổng cộng 04 12.000.000		

- **Bước 5: Theo dõi tình trạng xử lý đơn và chỉnh sửa thông tin người tham gia sự kiện.**

Để theo dõi tình trạng xử lý đơn hàng mua vé của mình, Người tham gia sự kiện có thể nhấn chọn mục “Hồ sơ cá nhân” >> chọn “Lịch sử đặt vé”



Tại đây, Người tham gia sự kiện có thể nhấn chọn “Xem chi tiết” để xem chi tiết các vé và tình trạng các vé.



d. Quy trình đăng và quản lý thông tin trên website

d.1. Quy trình dành cho Đơn vị tổ chức sự kiện:

Bước 1: Quy trình đăng ký hợp tác

(i) Đơn vị tổ chức sự kiện gửi email đến địa chỉ didiket.ticket@gmail.com kèm thông tin:

- Tên địa điểm
- Hồ sơ pháp lý: Nhà cung cấp gửi kèm bản scan các tài liệu sau:
 - Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/Giấy chứng nhận đầu tư đối với doanh nghiệp và nhà đầu tư nước ngoài/Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh (sau đây gọi chung là “Giấy đăng ký kinh doanh”)
 - Giấy chứng nhận đăng ký mã số thuế (Trường hợp Hộ kinh doanh)
 - Giấy phép kinh doanh có điều kiện (Giấy phép tổ chức sự kiện – nếu có)
- Số điện thoại liên hệ - Tên người liên hệ.

(ii) Didiket.vn sẽ liên lạc tư vấn trong thời gian sớm nhất có thể.

Các thông tin đăng ký, thông tin liên hệ Nhà cung cấp được yêu cầu phải đầy đủ, chính xác, thống nhất với nhau, không vi phạm về quy định đăng thông tin nói chung.

Thông tin đăng ký phải trung thực, rõ ràng, không gây nhầm lẫn hoặc hiểu lầm đối với Người xem.

Địa chỉ, số điện thoại, Email đăng ký Nhà cung cấp phải cụ thể, chính xác, hợp lệ.

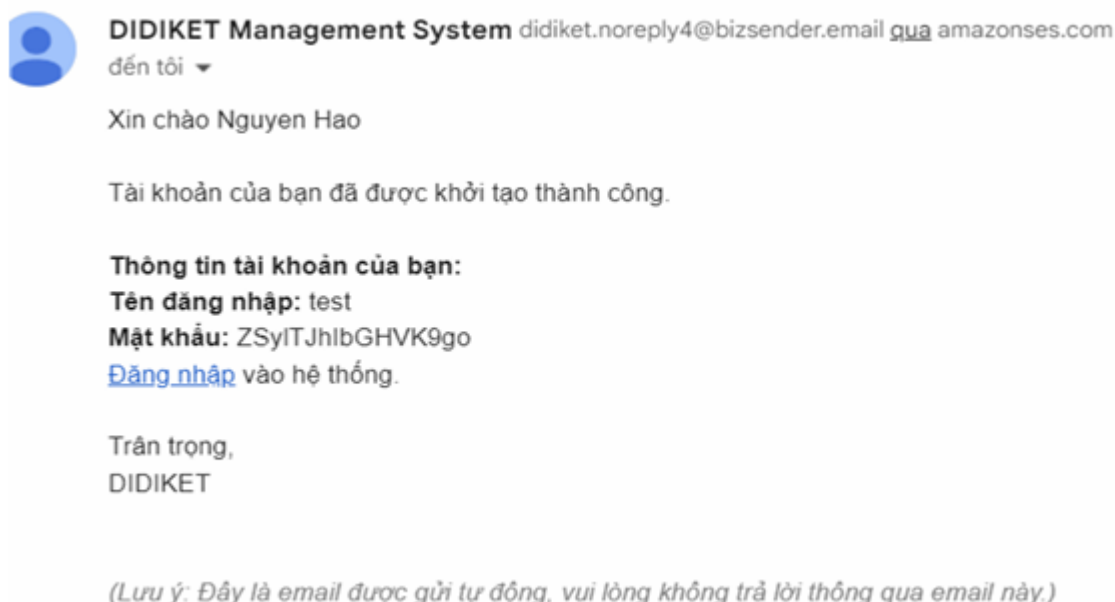
Người bán (nhà cung cấp) phải cung cấp các thông tin sau: bản sao giấy phép kinh doanh, giấy tờ pháp lý cần thiết để kinh doanh dịch vụ dự kiến đưa lên Didiket, cụ thể: giấy chứng nhận đăng ký

doanh nghiệp, giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh, Giấy phép tổ chức sự kiện (nếu có). Trong đó, các giấy tờ pháp lý phải thể hiện rõ các thông tin sau:

- Tên, địa chỉ trụ sở của doanh nghiệp hoặc tên và địa chỉ thường trú cá nhân của Nhà cung cấp;
- Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của Nhà cung cấp;
- Số, ngày cấp và nơi cấp đối với giấy phép tổ chức sự kiện.
- Số điện thoại, email liên hệ của Nhà cung cấp.

Sau khi nhận được đầy đủ các giấy tờ pháp lý cần thiết từ Nhà cung cấp, Phòng ban chuyên môn sẽ chịu trách nhiệm kiểm tra, tiến hành quy trình rà soát trước khi quyết định giao kết hợp đồng cung cấp dịch vụ TMĐT với Nhà cung cấp. Cụ thể: để kiểm tra được tính chính xác về các giấy tờ hồ sơ của các đơn vị nhà cung cấp, phòng ban chuyên môn của Didiket sẽ đối chiếu dữ liệu trên Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và tra cứu trên website của tổng cục thuế với thông tin mà đối tác cung cấp. Nếu trong trường hợp thông tin cung cấp không chính xác hoặc có sai lệch, Didiket sẽ tiến hành liên hệ và xác minh lại thông tin với nhà cung cấp trước khi cấp phép trở thành người bán. Trong trường hợp thông tin cung cấp chưa đầy đủ thì Didiket sẽ yêu cầu bổ sung thông tin đầy đủ và kiểm tra chính xác hoàn toàn thì mới cấp phép trở thành Nhà cung cấp.

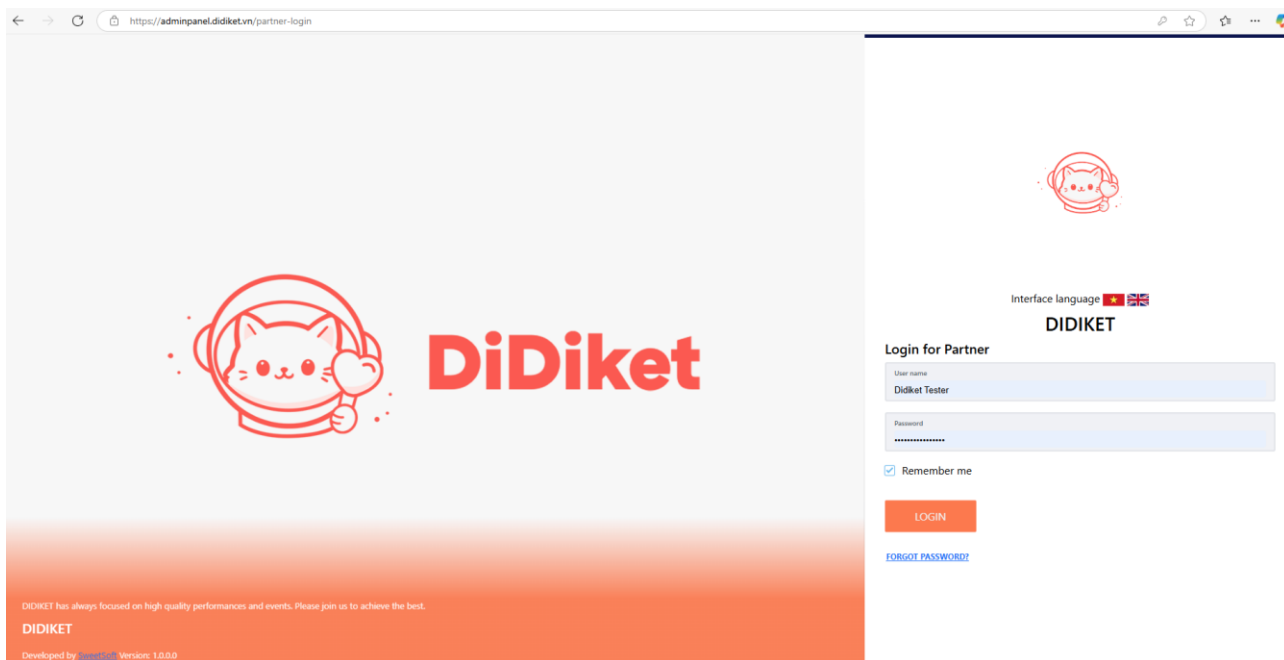
(iii) Sau khi xét duyệt hết các thông tin đã đủ điều kiện, Didiket.vn sẽ tiến hành ký hợp đồng cung cấp dịch vụ và hợp đồng dịch vụ khuyến mại trên sàn Didiket.vn. Đồng thời, Didiket sẽ khởi tạo tài khoản và hệ thống sẽ gửi OTP qua email để Nhà cung cấp lấy tài khoản đăng nhập quản lý <https://adminpanel.didiket.vn/partner-login>



***Lưu ý:** Trong quá trình Nhà cung cấp dịch vụ hoạt động trên website Didiket, Nhà cung cấp dịch vụ phải cập nhật ngay các thông tin về cá nhân/tổ chức trong trường hợp có sự thay đổi so với thời điểm các bên ký kết hợp đồng. Chúng tôi sẽ thường xuyên rà soát thông tin của Nhà cung cấp dịch vụ và đối chiếu với cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước. Nếu phát hiện có sự sai lệch, nhân sự của Didiket sẽ yêu cầu Nhà cung cấp dịch vụ phải cập nhật ngay thông tin và/hoặc sẽ xử lý theo chế tài đã quy định.

Bước 2: Đăng nhập tài khoản doanh nghiệp

Đối tác đăng nhập đường link <https://adminpanel.didiket.vn/partner-login> theo thông tin tài khoản được cấp để khởi tạo tài khoản.



Sau khi thực hiện thủ tục đăng nhập như trên. Nhà tổ chức sự kiện tiếp tục cung cấp cho DiDiket về thông tin sự kiện.

Bước 3: Cung cấp thông tin về sự kiện và vé cho Didiket.vn để khởi tạo vé trên website

• Quy trình đăng sự kiện và tạo vé

Thông tin sự kiện bao gồm:

- Banner có kích thước tối ưu là 1560x600px(không lớn hơn 1MB), BTC cần cung cấp 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,...)
- Cung cấp “Logo” nhà tổ chức, “Tên” và “Thông tin” mô tả về tổ chức.

Thời gian & Loại vé

- Cung cấp thời gian diễn ra sự kiện: Vd: (Từ 30/10/2024 - 06:00 AM) , (Đến 30/10/2024 - 22:00 PM)
- Cung cấp loại vé:
 - “Tên loại vé” (VIP, Premium, Standard...), “Giá vé”, “Tổng số lượng vé” trong một đơn hàng. Đối với sự kiện có nhiều hạng vé khác nhau thì có thể tạo thêm nhiều loại vé tương ứng.
 - “Ngày bắt đầu bán” và “Ngày ngừng 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 dời ngày ngừng 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,...)
 - “Mã giảm giá sự kiện” (nếu có).

Bước 4: Quy trình quản lý doanh thu bán vé

Nhà tổ chức sự kiện theo dõi thống kê về doanh số bán vé sự kiện bằng tài khoản Didiket.vn cung cấp tại Mục “Report – Statistics”

Didiket Tester

didiket.test@gmail.com

Didiket

Content language: English

Didiket Tester

Dashboard

Report - Statistics

Revenue report

Logout

Revenue report

Select event *

30/05/2025 17:00 - 22:00 - 2024 BAEKHYUN (Lonsdaleite) IN HO CHI MINH

Export excel file

Order date	Order code	Ticket issue date	Used date	Number of tickets	Total amount	Discount	Total revenue (Total amount - Discount)	% Fees on tickets	Fees in % (Revenue x % Fees on tickets)	% Service charge	Total fee (Fees in % + Service charge x Number of tickets)	Revenue after service charge
05/08/2024	CKO-240805-0009	05/08/2024	30/05/2025	1	4,200,000	1,260,000	2,940,000	10%	294,000	10	294,010	2,645,990
13/09/2024	CKO-240913-0011	13/09/2024	30/05/2025	5	15,000,000	0	15,000,000	10%	1,500,000	10	1,500,050	13,499,950
20/06/2024	CKO-240620-0001	20/06/2024	30/05/2025	5	18,200,000	5,460,000	12,740,000	10%	1,274,000	10	1,274,050	11,465,950
05/08/2024	CKO-240805-0007	05/08/2024	30/05/2025	2	9,200,000	2,760,000	6,440,000	10%	644,000	10	644,020	5,795,980
13/08/2024	CKO-240813-0004	13/08/2024	30/05/2025	5	10,000,000	3,000,000	7,000,000	10%	700,000	10	700,050	6,299,950
13/09/2024	CKO-240913-0012	13/09/2024	30/05/2025	5	15,000,000	0	15,000,000	10%	1,500,000	10	1,500,050	13,499,950
31/10/2024	CKO-241031-0001	31/10/2024	30/05/2025	1	4,200,000	0	4,200,000	10%	420,000	10	420,010	3,779,990
13/09/2024	CKO-240913-0027	13/09/2024	30/05/2025	4	12,000,000	0	12,000,000	10%	1,200,000	10	1,200,040	10,799,960
30/07/2024	CKO-240730-0001	30/07/2024	30/05/2025	2	4,000,000	1,200,000	2,800,000	10%	280,000	10	280,020	2,519,980
01/08/2024	CKO-240801-0001	01/08/2024	30/05/2025	2	6,000,000	1,800,000	4,200,000	10%	420,000	10	420,020	3,779,980
31/07/2024	CKO-240731-0002	31/07/2024	30/05/2025	2	6,000,000	1,800,000	4,200,000	10%	420,000	10	420,020	3,779,980

Developed by SweetSoft

Version: 1.0.0.0

3. Phương thức vận chuyển giao nhận (Phương thức cung cấp dịch vụ):

- ☐ Có cung cấp dịch vụ vận chuyển
☐ Có đơn vị vận chuyển liên kết
☐ Người bán tự vận chuyển (hoặc tự thuê đơn vị vận chuyển)
☒ Khác.

Vé được mua online trên Didiket.vn sẽ được thể hiện dưới các hình thức: Vé điện tử được gửi qua email xác nhận có kèm mã QR từ Didiket (đối với vé tham dự trực tiếp tại địa điểm của Đơn vị tổ chức sự kiện) hoặc đường dẫn tham dự sự kiện trực tuyến tại nền tảng Didiket.vn (đối với các trường hợp tham dự sự kiện online).

Didiket.vn không xuất vé giấy, do đó không áp dụng chính sách giao nhận, vận chuyển.

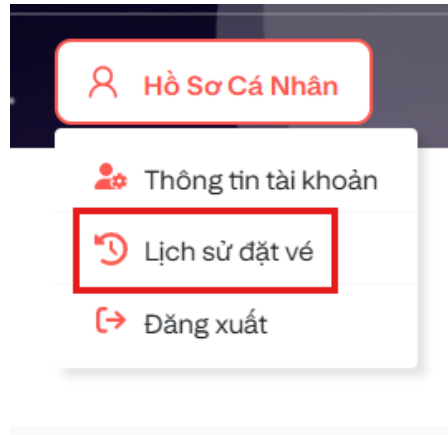
4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

Vé đã mua trên sàn thương mại điện tử Didiket.vn sẽ không được hủy do nhu cầu của Người tham gia sự kiện, sau khi đã thanh toán thành công. Tuy nhiên, trường hợp do lỗi hệ thống mà Didiket.vn nhận tiền nhưng vé đã hết thì tiền sẽ được hoàn lại cho Người tham gia sự kiện

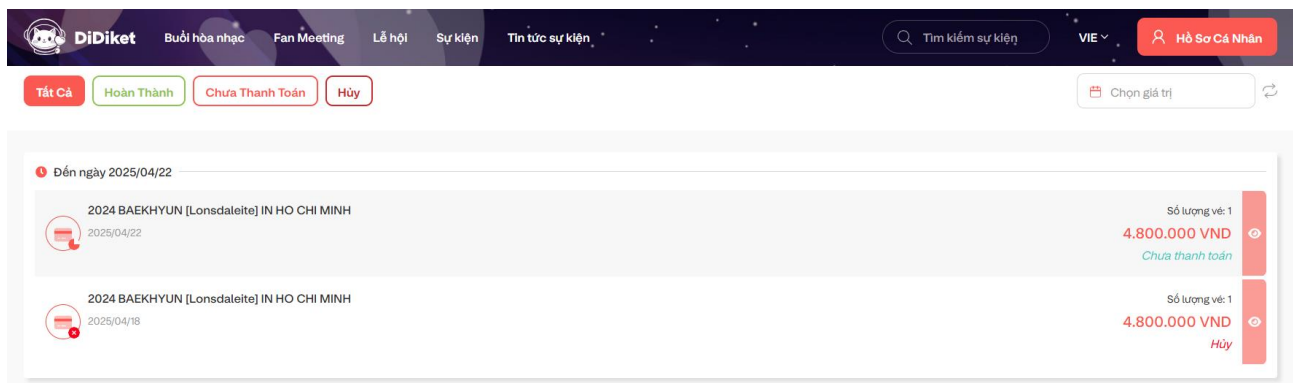
5. Chính sách kiểm hàng

Vé được mua online trên Didiket.vn sẽ được thể hiện dưới các hình thức: Vé điện tử được gửi qua email xác nhận có kèm mã QR từ DIDIKET.VN (đối với vé tham dự trực tiếp tại địa điểm) hoặc đường dẫn tham dự trực tuyến tại nền tảng Didiket.vn (đối với các trường hợp tham dự sự kiện online).

Khách hàng có thể kiểm tra thông tin vé tại phần “Lịch sử đặt vé” sau khi đăng nhập vào tài khoản mua hàng trên website Didiket.vn.



Tại đây, Người tham gia sự kiện có thể nhấn chọn “Xem chi tiết” để xem chi tiết các vé và tình trạng các vé.



6. Chính sách đổi trả, hoàn tiền

- Giao dịch được coi là hoàn thành khi bạn nhận được email xác nhận có kèm mã QR hoặc mã đơn hàng từ DiDiket.
- Vé đã được mua thành công không được trao đổi, thay đổi hoặc hủy bỏ vì bất kỳ lý do nào. - Trường hợp do lỗi hệ thống mà vé hoặc mã vạch gửi qua mail bị lỗi (không bao gồm vé giấy), vé sẽ được DiDiket cấp lại khi có lịch sử giao dịch thanh toán và lịch sử mua hàng trong hồ sơ tài khoản của khách hàng trên Sàn giao dịch TMĐT DiDiket. Tuy nhiên, vé đã được quét và soát tại một sự kiện sẽ không được cấp lại dưới bất kỳ lý do nào.
- Tất cả các thông tin liên lạc và các tranh chấp liên quan đến khoản bồi hoàn và hoàn lại tiền là giữa các Nhà tổ chức và Người mua và DiDiket sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản bồi hoàn của Người mua.
- Trong trường hợp dịch vụ, sự kiện bị hủy bỏ hoặc có sự điều chỉnh giá cả dịch vụ, DiDiket sẽ hoàn tiền cho khách hàng và số tiền sẽ được chuyển vào tài khoản theo tên khách hàng đã thanh toán hoặc thẻ mà khách hàng đã sử dụng để thanh toán ban đầu.
- Chính sách đổi trả, hoàn tiền sẽ được quy định bởi Nhà tổ chức cho mỗi sự kiện cụ thể. Tùy theo từng chính sách đổi trả, hoàn tiền của Nhà tổ chức, DiDiket sẽ có chính sách đổi trả, hoàn tiền tương ứng và các chính sách này sẽ được thông báo công khai qua email và các trang mạng xã hội chính thức của DiDiket và Nhà tổ chức.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại:

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, DiDiket khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu hai bên không thể thương lượng với nhau và yêu cầu DiDiket đứng ra giải quyết vụ việc. Khi đó, quyết định của DiDiket là quyết định cuối cùng.

Đầu mối tiếp nhận giải quyết tranh chấp:

CÔNG TY TNHH DIDIKET

* Địa chỉ: Số 83 Thân Văn Nhiếp, Phường An Phú, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

* Email: didiket.kt@gmail.com

* Hotline: 028 6273 1908

Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được chúng tôi tiếp nhận và xử lý theo trình tự sau đây:

Bước 1: Didiket.vn tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp.

Bước 2: Didiket.vn xác thực thông tin.

Bước 3: Didiket.vn đứng ra làm bên thứ 3 hòa giải cho các thành viên (nếu là tranh chấp giữa Người tham gia sự kiện và Đơn vị tổ chức sự kiện), hoặc tiến hành thương lượng với thành viên (nếu là tranh chấp giữa thành viên với Didiket.vn).

Bước 4: Giải quyết tranh chấp theo thương lượng, hòa giải nếu thương lượng/hòa giải thành.

Bước 5: Nếu thương lượng hòa giải không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. Phán quyết của tòa có giá trị ràng buộc với các bên.

Cụ thể:

+ Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa Đơn vị tổ chức sự kiện với Người tham gia sự kiện:

Các bên phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề.

Các tranh chấp liên quan đến sự kiện hoặc chính sách đổi vé/hoàn tiền ... sẽ do Đơn vị tổ chức sự kiện chịu trách nhiệm chính giải quyết với Người tham gia sự kiện. Website Didiket.vn chỉ có trách nhiệm đứng ra làm trung gian để tiếp nhận thông tin từ Người tham gia sự kiện – chuyển thông tin đến cho Đơn vị tổ chức sự kiện, thực hiện hòa giải giữa Hai Bên và thúc đẩy quá trình giải quyết vụ việc giữa Hai Bên.

Đối với Đơn vị 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 Người tham gia sự kiện. Về phía Didiket, chúng tôi sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến một bên thành viên nếu được bên còn lại yêu cầu.

Sau khi Người tham gia sự kiện và Đơn vị tổ chức sự kiện đã giải quyết xong tranh chấp, các bên phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản trị website Didiket.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Đơn vị tổ chức sự kiện: Didiket 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. Công ty sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sự kiện của Đơn vị tổ chức sự kiện đó trên website Didiket.vn. Đồng thời, chúng tôi sẽ yêu cầu Đơn vị tổ chức sự kiện bồi thường, bồi hoàn cho Người tham gia sự kiện thỏa đáng.

Nếu Đơn vị tổ chức sự kiện và Người tham gia sự kiện không thể thỏa thuận để giải quyết được tranh chấp, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Chúng tôi - Didiket luôn tôn trọng và nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Người tham gia sự kiện (người tiêu dùng). Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và các bên vi phạm phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

+ Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa thành viên (người dùng nói chung) với Didiket

Didiket có trách nhiệm lớn nhất trong việc giải quyết mâu thuẫn, hòa giải, đảm bảo lợi ích của thành viên. Nếu mâu thuẫn được xác định là lỗi của Didiket, Ban quản trị website sẽ nhanh chóng đưa ra phương án giải quyết để đạt được các tiêu chí do bên còn lại đặt ra. Ngược lại, mâu thuẫn phát sinh do lỗi của thành viên, Didiket sẽ gửi thông báo chỉnh sửa hoặc thay đổi theo đúng quy định của Didiket để chấm dứt mâu thuẫn, có thể áp dụng các biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản, thậm chí chấm dứt toàn

bộ giao dịch của họ trên website nếu cần thiết.

Nếu việc thỏa thuận không đạt được kết quả như hai bên mong muốn, một trong các bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Didiket cam kết giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại trên cơ sở khách quan, dựa trên thỏa thuận hợp đồng và quy định pháp luật.

IV. Quy trình thanh toán

1. Quy trình thanh toán giữa Người tham gia sự kiện và Đơn vị tổ chức sự kiện

- Bước 1: Người tham gia sự kiện lựa chọn sự kiện và loại vé muốn mua;
- Bước 2: Người tham gia sự kiện xác thực đặt vé trực tuyến và lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp. Người tham gia sự kiện thực hiện thanh toán cho Didiket theo hướng dẫn trên hệ thống;
- Bước 3: CÔNG TY TNHH DIDIKET chuyển thông tin đơn hàng sang cho Đơn vị tổ chức sự kiện;
- Bước 4: Đơn vị tổ chức sự kiện xuất vé cho Người tham gia sự kiện;
- Bước 5: Đơn vị tổ chức sự kiện và Didiket thực hiện đối soát định kỳ. Didiket hoàn trả tiền bán vé sự kiện cho các Đơn vị sau khi đã trừ đi khoản phí hoa hồng theo thỏa thuận.

2. Quy trình thanh toán giữa Đơn vị tổ chức sự kiện và Ban Quản lý website Didiket.vn

- Bước 1: Từ ngày 5 đến ngày 10 hàng tháng, Ban quản lý website Didiket.vn gửi đối soát cho Đơn vị tổ chức sự kiện qua email đã đăng ký và có nhân sự liên hệ để xác nhận.
- Bước 2: Đơn vị tổ chức sự kiện xác nhận đối soát bằng cách gửi email đến địa chỉ: didiket.kt@gmail.com
- Bước 3: Chậm nhất là ngày 15 hàng tháng, Ban quản lý website Didiket.vn thực hiện chuyển trả lại Đơn vị tổ chức sự kiện tiền bán vé sự kiện, sau khi đã trừ đi phí % hoa hồng theo thỏa thuận giữa các bên.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản trị đã sử dụng các dịch vụ bảo mật để bảo vệ các thông tin mà thành viên đăng tải trên Didiket.vn. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, Đơn vị tổ chức sự kiện cần cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trong mỗi bài đăng tin sự kiện.

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

Thành viên tuyệt đối không được 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 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.

VI. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh sự cố kỹ thuật

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

Ban quản trị website Didiket.vn cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các Thành viên thông báo cho Ban quản trị website

qua Hotline: 028 6273 1908 hoặc qua email: didiket.kt@gmail.com. Chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia website Didiket.vn.

Tuy nhiên, Ban quản trị Website Didiket.vn sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các Thành viên không đến được Ban quản trị, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản trị gây ra.

VII. Chính sách Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

- Mục đích và phạm vi thu thập thông tin:

Ban quản trị Website Didiket.vn yêu cầu người dùng cung cấp các thông tin cơ bản khi tham gia đăng ký thành viên trên Website. Việc thu thập thông tin cá nhân được dùng cho sử dụng dịch vụ và hỗ trợ giải quyết quyền lợi cho thành viên khi có tranh chấp xảy ra. Ngoài ra, chúng tôi cũng có thể sử dụng dữ liệu của người dùng để gửi những quảng cáo của chúng tôi. Nếu người dùng không muốn nhận những thông tin quảng cáo từ đơn vị chủ quản, người dùng có thể nhấn tin từ chối gửi tới Ban quản trị Website..

+ Phạm vi thu thập:

Đối với Đơn vị tổ chức sự kiện: Đối với Đơn vị tổ chức sự kiện, trường hợp muốn đăng ký tài khoản và mở gian hàng giới thiệu về sự kiện và bán vé trực tuyến trên Sàn TMĐT Didiket.vn, khi đăng ký dịch vụ, thông tin cá nhân mà Didiket.vn thu thập bao gồm:

- Họ và tên người dùng
- Mật khẩu (do bạn tùy chọn)
- Tên tổ chức
- Địa chỉ
- Điện thoại
- Email
- Số giấy phép kinh doanh, ngày cấp, nơi cấp

Đối với Người tham gia sự kiện (Người tham gia sự kiện):

Khi đăng ký tài khoản trên Didiket.vn, thông tin cá nhân mà chúng tôi thu thập bao gồm:

- Họ và tên
- Mật khẩu (do bạn tùy chọn)
- Email
- Số điện thoại (nếu có)
- Ngày sinh
- Quốc tịch
- CCCD/Hộ chiếu

- Phạm vi sử dụng thông tin:

Didiket.vn có quyền sử dụng thông tin người dùng cung cấp để:

- + Xuất vé điện tử theo yêu cầu đặt hàng trực tuyến của khách hàng.
- + Cung cấp thông tin liên quan đến sự kiện/vé, lợi ích, ưu đãi/ khuyến mại hay các thư từ khác.
- + Xử lý đơn đặt hàng và cung cấp dịch vụ, thông tin qua trang web Didiket.vn theo yêu cầu của quý khách.
- + Phát hiện, ngăn chặn các hoạt động giả mạo.
- + Liên lạc, hỗ trợ liên lạc và giải quyết với Khách Hàng trong những trường hợp đặc biệt.
- + Tiến hành các hoạt động khảo sát, nghiên cứu thị trường;
- + Khi thành viên có hành vi gây tổn hại đến các thành viên khác hoặc bên thứ ba, Ban quản trị Website sẽ sử dụng thông tin cá nhân của thành viên đó để làm căn cứ hỗ trợ giải quyết tranh chấp, khắc phục sự cố...

- Các bên thứ ba được quyền tiếp cận thông tin cá nhân của Khách hàng:

Didiket.vn cam kết sẽ không chia sẻ thông tin của khách hàng cho bất kỳ một công ty nào khác ngoại trừ các trường hợp đặc biệt thực sự cần thiết như sau:

- + Cung cấp thông tin cho những công ty và các bên thứ ba có liên quan trực tiếp đến việc xử lý đơn hàng trực tuyến của người dùng.

- + Khi có yêu cầu của các cơ quan pháp luật.

- + Nghiên cứu thị trường và các báo cáo phân tích: Tuyệt đối không cung cấp cho bên thứ ba, thông tin chi tiết sẽ được ẩn và chỉ được dùng để phục vụ công việc thống kê.

- + Trao đổi thông tin với các bên thứ 3 là đối tác, Kho liên kết chính xác của Didiket: Didiket có thể chuyển Thông Tin Khách Hàng cho các Kho liên kết để làm phân tích dữ liệu, tiếp thị và hỗ trợ dịch vụ khách hàng; hoặc trao đổi với bên thứ ba cho mục đích chống gian lận và giảm rủi ro tín dụng.

Ngoài các trường hợp nêu trên, Didiket sẽ có thông báo cụ thể cho khách hàng khi phải tiết lộ Thông Tin Khách Hàng cho một bên thứ ba. Trong trường hợp này, Didiket cam kết sẽ chỉ tiết lộ Thông Tin Khách Hàng khi được sự đồng ý của khách hàng.

- Thời gian lưu trữ thông tin:

- + Thông tin khách hàng, cũng như các trao đổi giữa khách hàng và Didiket đều được lưu trữ và bảo mật bởi hệ thống của Didiket.

- + Thông tin sẽ được lưu trữ từ khi khách hàng cung cấp trên hệ thống của Didiket và không bị mất đi (lưu trữ vĩnh viễn). Didiket chỉ xóa đi dữ liệu này nếu khách hàng có yêu cầu hoặc vi phạm quy định đăng tin sự kiện trên sàn TMĐT Didiket.vn.

- + Didiket có các biện pháp thích hợp về kỹ thuật và an ninh để ngăn chặn việc truy cập, sử dụng trái phép thông tin khách hàng..

- Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân:

Tên đơn vị: CÔNG TY TNHH DIDIKET

Mã số thuế: 0318562240

Trụ sở chính: Số 83 Thân Văn Nhiếp, Phường An Phú, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Hotline: 028 6273 1908

Email: didiket.kt@gmail.com

- Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình:

Nếu khách hàng có nhu cầu muốn thay đổi, cập nhật thông tin cung cấp trước đó thì có 2 cách:

- + Cách 1: Liên hệ Hotline CSKH của công ty: 028 6273 1908. Khách hàng cung cấp đúng thông tin cũ để đối chiếu xác nhận và được cấp quyền chỉnh sửa. Thông tin mới sẽ được cập nhật trên hệ thống thông tin.

- + Cách 2: Vào hệ thống đăng ký, đăng nhập, sau đó tự cập nhật thông tin cá nhân của mình và nhận phản hồi sửa thông tin qua Email.

- Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

Thông tin cá nhân của người dùng trên Didiket được cam kết bảo mật theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân. Việc thu thập và sử dụng thông tin của người dùng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của người dùng trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc thỏa thuận khác. Chúng tôi cam kết rằng:

- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của người dùng khi không có sự cho phép đồng ý từ người dùng nhằm trục lợi.

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

• Chúng tôi yêu cầu các cá nhân khi đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ trên Didiket phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan và chịu trách nhiệm về tính chính xác, pháp lý và cập nhật của những thông tin trên. Công ty không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của người dùng nếu xét thấy thông tin cá nhân của người dùng đó cung cấp là không chính xác.

• Didiket sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin cá nhân bị rò rỉ phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, lỗi phần mềm hoặc lỗi khác không phải do công ty gây ra.

Ứng dụng thiết lập hệ thống bảo vệ thông tin cá nhân người sử dụng qua các hình thức sau:

1. Thiết lập hệ thống tường lửa ngăn ngừa các hình thức tấn công mạng.

2. Đội ngũ kỹ thuật, nhân viên của doanh nghiệp thường xuyên túc trực theo dõi toàn bộ hoạt động của trang mạng. Đảm bảo mọi cuộc tấn công từ các phía đều được phát hiện kịp thời và thực hiện biện pháp ngăn chặn.

3. Các thông tin cá nhân, thông tin riêng của người sử dụng sẽ được lưu trữ theo các quy định của Công ty và thực hiện bảo mật nghiêm ngặt theo các quy định của pháp luật.

- **Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo:**

Khi người tiêu dùng phát hiện thông tin cá nhân của mình trên Didiket bị sử dụng sai mục đích hoặc ngoài phạm vi sử dụng thông tin, người tiêu dùng có thể gửi khiếu nại đến Công ty Cổ phần Công nghệ Didiket theo các cách thức sau:

- Gọi điện thoại đến số hotline: 028 6273 1908

- Gửi email khiếu nại đến địa chỉ: didiket.kt@gmail.com

- Gửi văn bản khiếu nại theo đường bưu điện đến hoặc gửi trực tiếp tại trụ sở công ty, địa chỉ: Số 83 Thân Văn Nhiếp, Phường An Phú, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Thời hạn để Công ty xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân khách hàng là 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận được khiếu nại của Khách hàng.

Trong mọi trường hợp, Didiket đề cao việc thương lượng, hòa giải với Khách hàng để thống nhất và đưa ra biện pháp giải quyết, xử lý khiếu nại.

Trong trường hợp hai bên không đạt được sự thỏa thuận như mong muốn dẫn đến thương lượng, hòa giải không thành, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

VIII. Quản lý thông tin xấu

☐ Cơ chế kiểm soát tự động

☒ Cơ chế kiểm soát riêng

☒ Có quy định về đăng thông tin

☐ Cơ chế giám sát khác

- **Quản lý, kiểm soát thông tin của Đơn vị tổ chức sự kiện:**

Để được chấp thuận đăng ký tài khoản doanh nghiệp trên website Didiket.vn, các Đơn vị tổ chức sự kiện cần phải cung cấp đầy đủ các thông tin gồm:

- Họ và tên (của người dùng tài khoản)
- Tên tổ chức
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (Bản scan có màu)
- Địa chỉ
- Số điện thoại
- Email
- Các dịch vụ, sản phẩm có thể cung cấp
- Giấy phép/giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh (Giấy phép tổ chức sự kiện) (Bản scan có màu)
- Giờ làm việc của Đơn vị tổ chức sự kiện

- Hình ảnh minh họa quá trình hoặc kết quả cung cấp dịch vụ

Theo đó, quy trình đăng ký tài khoản, phê duyệt thông tin của Đơn vị tổ chức sự kiện diễn ra như sau:

Bước 1: Gửi email đến địa chỉ didiket.ticket@gmail.com kèm thông tin:

- Tên địa điểm
- Hồ sơ pháp lý: Nhà cung cấp gửi kèm bản scan các tài liệu sau:
 - Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/Giấy chứng nhận đầu tư đối với doanh nghiệp và nhà đầu tư nước ngoài/Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh (sau đây gọi chung là “Giấy đăng ký kinh doanh”)
 - Giấy chứng nhận đăng ký mã số thuế (Trường hợp Hộ kinh doanh)
 - Giấy phép kinh doanh có điều kiện (Giấy phép tổ chức sự kiện – nếu có)
- Số điện thoại liên hệ - Tên người liên hệ.

Bước 2: Didiket.vn sẽ liên lạc tư vấn trong thời gian sớm nhất có thể.

Các thông tin đăng ký, thông tin liên hệ Nhà cung cấp được yêu cầu phải đầy đủ, chính xác, thống nhất với nhau, không vi phạm về quy định đăng thông tin nói chung.

Thông tin đăng ký phải trung thực, rõ ràng, không gây nhầm lẫn hoặc hiểu lầm đối với Người xem.

Địa chỉ, số điện thoại, Email đăng ký Nhà cung cấp phải cụ thể, chính xác, hợp lệ.

Người bán (nhà cung cấp) phải cung cấp các thông tin sau: bản sao giấy phép kinh doanh, giấy tờ pháp lý cần thiết để kinh doanh dịch vụ dự kiến đưa lên Didiket, cụ thể: giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh, Giấy phép tổ chức sự kiện (nếu có). Trong đó, các giấy tờ pháp lý phải thể hiện rõ các thông tin sau:

- Tên, địa chỉ trụ sở của doanh nghiệp hoặc tên và địa chỉ thường trú cá nhân của Nhà cung cấp;
- Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của Nhà cung cấp;
- Số, ngày cấp và nơi cấp đối với giấy phép tổ chức sự kiện.
- Số điện thoại, email liên hệ của Nhà cung cấp.

Sau khi nhận được đầy đủ các giấy tờ pháp lý cần thiết từ Nhà cung cấp, Phòng ban chuyên môn sẽ chịu trách nhiệm kiểm tra, tiến hành quy trình rà soát trước khi quyết định giao kết hợp đồng cung cấp dịch vụ TMDT với Nhà cung cấp. Cụ thể: để kiểm tra được tính chính xác về các giấy tờ hồ sơ của các đơn vị nhà cung cấp, phòng ban chuyên môn của Didiket sẽ đối chiếu dữ liệu trên Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và tra cứu trên website của tổng cục thuế với thông tin mà đối tác cung cấp. Nếu trong trường hợp thông tin cung cấp không chính xác hoặc có sai lệch, Didiket sẽ tiến hành liên hệ và xác minh lại thông tin với nhà cung cấp trước khi cấp phép trở thành người bán. Trong trường hợp thông tin cung cấp chưa đầy đủ thì Didiket sẽ yêu cầu bổ sung thông tin đầy đủ và kiểm tra chính xác hoàn toàn thì mới cấp phép trở thành Nhà cung cấp.

Bước 3: Sau khi xét duyệt hết các thông tin đã đủ điều kiện, Didiket.vn sẽ tiến hành ký hợp đồng cung cấp dịch vụ và hợp đồng dịch vụ khuyến mại trên sàn Didiket.vn. Đồng thời sẽ cung cấp tài khoản và mật khẩu cho Nhà cung cấp để quản lý tài khoản và những giao dịch tại Didiket.vn tại link quản lý <https://adminpanel.didiket.vn/partner-login>

***Lưu ý:** Trong quá trình Nhà cung cấp dịch vụ hoạt động trên website Didiket, Nhà cung cấp dịch vụ phải cập nhật ngay các thông tin về cá nhân/tổ chức trong trường hợp có sự thay đổi so với thời điểm các bên ký kết hợp đồng. Chúng tôi sẽ thường xuyên rà soát thông tin của Nhà cung cấp dịch vụ và đối

chiếu với cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước. Nếu phát hiện có sự sai lệch, nhân sự của Didiket sẽ yêu cầu Nhà cung cấp dịch vụ phải cập nhật ngay thông tin và/hoặc sẽ xử lý theo chế tài đã quy định.

- **Quản lý, kiểm soát thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tải trên website:**

• **Quy định kiểm soát thông tin hàng hoá, dịch vụ được đăng tải trên website:**

Đơn vị tổ chức sự kiện phải chịu trách nhiệm cho tất cả các nội dung mà Đơn vị tổ chức cung cấp, đăng tải và sử dụng dưới bất kỳ hình thức nào. Đơn vị tổ chức sự kiện đồng ý tuân thủ các quy định về việc đăng tin trên sàn thương mại điện tử Didiket.vn như sau:

+ **Quy định chung:**

- ✓ Thông tin sự kiện đảm bảo tính 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 Đơn vị tổ chức khác hoặc bất kỳ tổ chức, cá nhân nào mà chưa được phép.
- ✓ Thông tin sự kiện đăng tải phải phù hợp, thống nhất với hồ sơ đăng ký giấy phép tổ chức sự kiện tại các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- ✓ Thông tin đăng tải không được trùng lặp, spam nhiều lần.
- ✓ Về ngôn ngữ đăng tin
 - Không sử dụng các thuật ngữ nhạy cảm, từ khóa cấm theo quy định của sàn Didiket.vn.
 - Ngôn ngữ sử dụng là tiếng Việt hoặc tiếng Anh; không được sử dụng các cụm từ viết tắt, viết bằng ngôn ngữ khác gây khó hiểu cho khách hàng.
- ✓ Về hình ảnh:
 - Không sử dụng hình ảnh không phù hợp với thuần phong mỹ tục của Việt Nam.
 - Không được sử dụng hình ảnh có tính chất phản động, kích động bạo lực, thù hận, thảm họa, phân biệt chủng tộc, giới tính...
 - Không được sử dụng các hình ảnh, thông tin chỉ trích, vu khống, xuyên tạc, xúc phạm uy tín, danh dự và nhân phẩm của các cá nhân, tổ chức khác.

+ **Quy định chi tiết:**

Đơn vị tổ chức sự kiện cần cung cấp các thông tin chi tiết về sự kiện, gồm:

Thông tin sự kiện bao gồm:

- Banner có kích thước tối ưu là 1560x600px(không lớn hơn 1MB), BTC cần cung cấp 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,...)
- Cung cấp “Logo” nhà tổ chức, “Tên” và “Thông tin” mô tả về tổ chức.

Thời gian & Loại vé

- Cung cấp thời gian diễn ra sự kiện: Vd: (Từ 30/10/2024 - 06:00 AM) , (Đến 30/10/2024 - 22:00 PM)
- Cung cấp loại vé:
 - “Tên loại vé” (VIP, Premium, Standard...), “Giá vé”, “Tổng số lượng vé” trong một đơn hàng. Đối với sự kiện có nhiều hạng vé khác nhau thì có thể tạo thêm nhiều loại vé tương ứng.
 - “Ngày bắt đầu bán” và “Ngày ngừng 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 dời 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,...)
- “Mã giảm giá sự kiện” (nếu có).

- **Danh sách các sản phẩm, dịch vụ cấm/hạn chế giao dịch tại Website Didiket.vn**

- Ma túy.
- Sự kiện/vé bán ra có chứa hình ảnh liên quan đến cần sa, hoa anh túc.
- Vũ khí và các sản phẩm thuộc lĩnh vực quân sự, an ninh quốc phòng khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi quân trang, quân hiệu, phù hiệu, thiết bị quân sự, cấp hiệu.
- Bộ phận cơ thể người.
- Thực vật, Động vật nguy cấp, quý hiếm.
- Sản phẩm khiêu dâm.
- Sản phẩm truyền thông, văn hóa giải trí vi phạm bản quyền
- Các hàng hóa hạn chế/cấm kinh doanh khác theo quy định của pháp luật.
- Trường hợp Đơn vị tổ chức sự kiện có cung cấp các dịch vụ thuộc danh mục kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật, Đơn vị phải cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ đó.

Và trường hợp quy định pháp luật có thay đổi, Didiket.vn sẽ áp dụng theo sự thay đổi đó.

- **Hành vi bị cấm**

- + Không được lợi dụng Website để tuyên truyền, đề xướng, lôi kéo với những nội dung không lành mạnh.
- + Phải dùng ngôn từ trong sáng, rõ ràng, đúng chính tả, nghiêm cấm mọi hình thức viết nhịu, viết tắt theo hình thức chat, ngôn ngữ tối nghĩa.
- + Không được phép đăng sự kiện/hội thảo hoặc đề chữ ký mang tính chất quảng cáo, lôi kéo Người mua hàng cho diễn đàn khác. Nếu vi phạm, chúng tôi sẽ khóa tài khoản của Đơn vị tổ chức sự kiện mà không cần thông báo trước. Nếu cố tình sẽ khóa tài khoản vĩnh viễn.
- + Ngoài các nội dung trên, thành viên khi tham gia giao dịch trên Didiket.vn, không được thực hiện các hoạt động sau:

- ✓ 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 dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng 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..

- **Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về đăng tin hàng hóa, dịch vụ của Ban quản lý website đối với việc đăng tin, quảng cáo/dịch vụ đăng tải trên website**

Bước 1: Đơn vị tổ chức sự kiện gửi nội dung sự kiện qua email didiket.ticket@gmail.com.

Bước 2: Sau khi Đối tác gửi nội dung sự kiện/vé, quản trị viên sẽ duyệt nội dung, nếu không phù hợp văn hóa cộng đồng, vi phạm pháp luật của nhà nước CHXHCN Việt Nam quy định, hàng hóa trái phép, Ban quản trị website có quyền yêu cầu sửa đổi nội dung hoặc từ chối đăng tải nội dung, hủy niêm yết gian hàng, sự kiện của đơn vị đó.

Hàng ngày, đội ngũ nhân sự sẽ thực hiện việc kiểm duyệt thông tin trong danh sách cảnh báo do hệ thống cập nhật. Những nội dung vi phạm sẽ bị biên tập lại hoặc xóa bỏ ngay lập tức. Đồng thời, tùy mức độ vi phạm, Ban quản trị website Didiket.vn sẽ quyết định sửa hoặc xóa sự kiện của Ban tổ chức có nội dung vi phạm.

- **Quy trình phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ rà soát và gỡ bỏ các bài đăng sự kiện xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên website:**

Didiket.vn luôn đề cao quyền sở hữu trí tuệ của mọi cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp. Do vậy, khi nhận thấy bất kỳ sự kiện nào có dấu hiệu xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, chủ thể quyền sở hữu trí tuệ có thể gửi yêu cầu và thực hiện theo các thủ tục cần thiết dưới đây để bảo vệ các quyền sở hữu trí tuệ của mình trên website Didiket.vn:

(1) Các đối tượng bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ được chấp thuận xử lý trên website Didiket.vn:

Didiket.vn chỉ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của các chủ thể liên quan đến sự kiện/vé đăng bán bị nghi ngờ xâm phạm: Quyền tác giả và quyền liên quan; một số đối tượng quyền sở hữu công nghiệp gồm: sáng chế, kiểu dáng công nghiệp, nhãn hiệu và tên thương mại theo quy định của Luật sở hữu trí tuệ hiện hành.

(2) Các hành vi bị coi là xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên website Didiket.vn:

- Đăng tin sự kiện có chứa thông tin, hình ảnh, nội dung sao chép (toàn bộ hoặc một phần) tác phẩm đang được bảo hộ của Chủ thể quyền mà không có sự cho phép của Chủ thể quyền hoặc người được cấp quyền sử dụng hợp pháp tác phẩm tại Việt Nam, ví dụ như sử dụng nội dung mô tả sự kiện, hình ảnh sự kiện, video minh họa sao chép hình ảnh, video của chủ thể quyền.

- Đặt tên gian hàng trực tuyến, hình ảnh đại diện của tài khoản có chứa thông tin, hình ảnh sao chép (toàn bộ hoặc một phần) tác phẩm đang được bảo hộ của Chủ thể quyền mà không có sự cho phép của Chủ thể quyền

- Nội dung giới thiệu về sự kiện có chứa thông tin, hình ảnh, video trùng hoặc tương tự đến mức gây nhầm lẫn, không có sự khác biệt đáng kể với các đối tượng quyền sở hữu công nghiệp (gồm: nhãn hiệu, sáng chế, tên thương mại, kiểu dáng công nghiệp) của Chủ thể quyền hoặc người được cấp quyền

sử dụng các đối tượng này mà không có sự cho phép của họ.

(3) Tư cách chủ thể có quyền khiếu nại yêu cầu xử lý việc xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên website Didiket.vn:

- Chủ sở hữu hợp pháp quyền sở hữu trí tuệ theo quy định của Luật Sở hữu trí tuệ hiện hành;
- Người được chủ sở hữu hợp pháp quyền sở hữu trí tuệ cấp quyền sử dụng theo quy định của Luật sở hữu trí tuệ;
- Người đại diện hợp pháp của hai chủ thể nêu trên theo đúng quy định về cơ chế đại diện (theo pháp luật hoặc theo ủy quyền).

(4) Tài liệu chứng minh được coi là hợp lệ khi chủ thể quyền gửi khiếu nại về hành vi bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ:

- Văn bản ủy quyền (trong trường hợp người khiếu nại không phải là Chủ sở hữu).
- Giấy chứng nhận đăng ký bảo hộ nhãn hiệu (đối với khiếu nại về hành vi xâm phạm nhãn hiệu); hoặc Giấy chứng nhận đăng ký bảo hộ kiểu dáng công nghiệp/ sáng chế (đối với khiếu nại về hành vi xâm phạm kiểu dáng công nghiệp/ sáng chế); hoặc Giấy chứng nhận đăng ký quyền tác giả, quyền liên quan (đối với hành vi xâm phạm bản quyền).
- Đường link sự kiện bị khiếu nại.
- Tên tài khoản của Đơn vị tổ chức sự kiện bị khiếu nại.
- Bản sao giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (trường hợp bên khiếu nại là Tổ chức) hoặc bản chụp hai mặt chứng minh nhân dân/ căn cước công dân (trường hợp bên khiếu nại là cá nhân).
- Bảng chứng chứng minh khác về hành vi vi phạm, gồm: Kết quả giám định sở hữu trí tuệ do cơ quan, tổ chức đủ điều kiện cấp và/hoặc hình ảnh, tài liệu phân tích.

(5) Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại về hành vi bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên website Didiket.vn:

- Bước 1: Chủ thể có quyền khiếu nại gửi yêu cầu và tài liệu chứng minh quy định tại mục (4) về cho Ban quản trị website Didiket.vn qua email: didiket.kt@gmail.com
- Bước 2: Sau khi nhận được phản hồi của người dùng về vấn đề vi phạm, chúng tôi, trong vòng 03 giờ làm việc, sẽ liên hệ lại với người dùng để xác minh thông tin
- Bước 3: Trong thời hạn 07 – 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Chủ thể quyền và nếu Chủ thể quyền cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu chứng minh hành vi xâm phạm quyền của Bên bị khiếu nại, chúng tôi sẽ thực hiện các biện pháp xử lý hành vi vi phạm của Bên bị khiếu nại.

Lưu ý:

- Trong trường hợp Chủ thể quyền chưa cung cấp đầy đủ tài liệu như được hướng dẫn tại mục (4), trong thời hạn 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu của Chủ thể quyền, ban quản trị website Didiket.vn sẽ thông báo và yêu cầu Chủ thể quyền bổ sung thông tin, tài liệu như đã hướng dẫn. Trong trường hợp bổ sung tài liệu không đầy đủ hoặc bổ sung không đúng theo hướng dẫn, website Didiket.vn có quyền tạm đình chỉ hoặc chấm dứt việc xử lý khiếu nại của chủ thể yêu cầu.

- Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, mức độ thiệt hại do hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ là đáng kể, website Didiket.vn khuyến nghị chủ thể quyền đưa vụ tranh chấp ra giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền để đảm bảo tối đa quyền lợi chính đáng của họ. Trong trường hợp đó, website Didiket.vn sẽ là bên trung gian, hỗ trợ cung cấp thông tin và tài liệu theo yêu cầu của cơ quan chức năng nhằm phục vụ cho công tác thẩm định và xử lý theo đúng quy định pháp luật.

- **Chế tài**

Trường hợp các sự kiện của Đơn vị tổ chức vi phạm các quy định về đăng tin, Ban quản trị website

Didiket.vn sẽ có hủy công khai và xóa các sự kiện đó. Mức độ xử lý vi phạm cụ thể như sau:

- Mức độ 1: nhắc nhở Đơn vị tổ chức sự kiện, buộc điều chỉnh sớm nhất trong 12 giờ sau khi gửi thông tin. Quá thời gian quy định sẽ bị xóa bài và đánh dấu Đơn vị ở mức nhắc nhở
 - Mức độ 2: Vi phạm lần 2 sẽ nhắc nhở Đơn vị tổ chức sự kiện, buộc điều chỉnh sớm nhất trong 12 giờ sau khi gửi thông tin, bị xóa bài lập tức và đánh dấu Đơn vị tổ chức sự kiện ở mức nhắc nhở cấp độ 1.
 - Mức độ 3: Vi phạm lần 3 sẽ nhắc nhở Đơn vị tổ chức sự kiện, buộc điều chỉnh sớm nhất trong 12 giờ sau khi gửi thông tin, bị xóa bài lập tức và đánh dấu Đơn vị tổ chức sự kiện ở mức nhắc nhở cấp độ 2.
 - Mức độ 4: Vi phạm lần 4 sẽ lập tức bị xóa toàn bộ dữ liệu của Đơn vị tổ chức sự kiện và không được đăng sự kiện trên Didiket.vn.
- **Giải quyết tranh chấp và các biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng**

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, Didiket khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu hai bên không thể thương lượng với nhau và yêu cầu Didiket đứng ra giải quyết vụ việc. Khi đó, quyết định của Didiket là quyết định cuối cùng.

Đầu mối tiếp nhận giải quyết tranh chấp:

CÔNG TY TNHH DIDIKET

* Địa chỉ: Số 83 Thân Văn Nhiếp, Phường An Phú, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

* Email: didiket.kt@gmail.com

* Hotline: 028 6273 1908

Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được chúng tôi tiếp nhận và xử lý theo trình tự sau đây:

Bước 1: Didiket tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp.

Bước 2: Didiket xác thực thông tin.

Bước 3: Didiket.vn đứng ra làm bên thứ 3 hòa giải cho các thành viên (nếu là tranh chấp giữa Người tham gia sự kiện và Đơn vị tổ chức sự kiện), hoặc tiến hành thương lượng với thành viên (nếu là tranh chấp giữa thành viên với Didiket.vn) trong vòng 7-10 ngày làm việc.

Bước 4: Giải quyết tranh chấp theo thương lượng, hòa giải nếu thương lượng/hòa giải thành.

Bước 5: Nếu thương lượng hòa giải không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. Phán quyết của tòa có giá trị ràng buộc với các bên.

Cụ thể:

+ Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa Đơn vị tổ chức sự kiện với Người tham gia sự kiện:

Các bên phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề.

Các tranh chấp liên quan đến sự kiện hoặc chính sách đổi vé/hoàn tiền ... sẽ do Đơn vị tổ chức sự kiện chịu trách nhiệm chính giải quyết với Người tham gia sự kiện. Website Didiket.vn chỉ có trách nhiệm đứng ra làm trung gian để tiếp nhận thông tin từ Người tham gia sự kiện – chuyển thông tin đến cho Đơn vị tổ chức sự kiện, thực hiện hòa giải giữa Hai Bên và thúc đẩy quá trình giải quyết vụ việc giữa Hai Bên.

Đối với Đơn vị 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 Người tham gia sự kiện. Về phía Didiket.vn, chúng tôi sẽ

có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến một bên thành viên nếu được bên còn lại yêu cầu.

Sau khi Người tham gia sự kiện và Đơn vị tổ chức sự kiện đã giải quyết xong tranh chấp, các bên phải có trách nhiệm báo lại cho Ban quản trị website Didiket.vn. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Đơn vị tổ chức sự kiện: Didiket.vn 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. Công ty sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sự kiện của Đơn vị tổ chức sự kiện đó trên website Didiket.vn. Đồng thời, chúng tôi sẽ yêu cầu Đơn vị tổ chức sự kiện bồi thường, bồi hoàn cho Người tham gia sự kiện thỏa đáng.

Nếu Đơn vị tổ chức sự kiện và Người tham gia sự kiện không thể thỏa thuận để giải quyết được tranh chấp, một trong hai bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Chúng tôi – Didiket.vn luôn tôn trọng và nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Người tham gia sự kiện (người tiêu dùng). Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và các bên vi phạm phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

+ Đối với trường hợp phát sinh tranh chấp giữa thành viên (người dùng nói chung) với Didiket.vn

Didiket.vn có trách nhiệm lớn nhất trong việc giải quyết mâu thuẫn, hòa giải, đảm bảo lợi ích của thành viên. Nếu mâu thuẫn được xác định là lỗi của Didiket.vn, Ban quản trị website sẽ nhanh chóng đưa ra phương án giải quyết để đạt được các tiêu chí do bên còn lại đặt ra. Ngược lại, mâu thuẫn phát sinh do lỗi của thành viên, Didiket.vn sẽ gửi thông báo chỉnh sửa hoặc thay đổi theo đúng quy định của Didiket.vn để chấm dứt mâu thuẫn, có thể áp dụng các biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản, thậm chí chấm dứt toàn bộ giao dịch của họ trên website nếu cần thiết.

Nếu việc thỏa thuận không đạt được kết quả như hai bên mong muốn, một trong các bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

Didiket.vn cam kết giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại trên cơ sở khách quan, dựa trên thỏa thuận hợp đồng và quy định pháp luật.

IX. Quyền và trách nhiệm của Ban quản lý website Didiket.vn

1. Quyền của Ban quản lý website Didiket.vn

- Didiket.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 Website Didiket.vn nêu ra.

- Lưu trữ thông tin đăng ký của thành viên và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

- Ban quản lý sàn thương mại điện tử Didiket.vn yêu cầu Đơn vị tổ chức sự kiện 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, ngày cấp, nơi cấp; Giấy phép/giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh (Giấy phép tổ chức sự kiện) 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 thương mại điện tử Didiket.vn.

- Didiket.vn sẽ tiến hành xây dựng các chính sách dịch vụ áp dụng cho từng đối tượng trên Sàn giao dịch. Các chính sách này sẽ được công bố trên Website Didiket.vn.

- Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Website Didiket.vn không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Website Didiket.vn có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

- Website Didiket.vn có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ của thành viên nếu Website Didiket.vn phát hiện thành viên bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Website Didiket.vn trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo,

giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Website Didiket.vn, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ trên sàn Didiket.vn thì tất cả các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt, các sự kiện đã đăng tải của thành viên cũng sẽ bị gỡ xuống.

- Didiket.vn giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Website Didiket.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 Website Didiket.vn. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

- Didiket.vn giữ quyền được thay đổi bảng giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên (đối với Đơn vị tổ chức sự kiện) theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Didiket.vn và sẽ báo trước cho các thành viên đó thời hạn là một (01) tháng.

- Đối với dịch vụ khuyến mại trực tuyến: Có quyền chấm dứt dịch vụ khuyến mại – khởi tạo các voucher giảm giá để khuyến mại cho dịch vụ của thành viên là Đơn vị tổ chức sự kiện nếu Ban quản lý website Didiket.vn. phát hiện dịch vụ được khuyến mại của Đơn vị tổ chức sự kiện thuộc danh mục cấm/hạn chế kinh doanh hoặc Đơn vị tổ chức sự kiện không xuất trình được giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với các sản phẩm được khuyến mại.

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý website Didiket.vn

- Đăng ký sàn giao dịch thương mại điện tử với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Xây dựng và công bố công khai Quy chế hoạt động, Quy định, Hướng dẫn các quy trình giao dịch cho Thành viên; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên Didiket.vn.

- Công bố đầy đủ các thông tin về chủ sở hữu website lên trang chủ website theo đúng quy định pháp luật. Thông tin của công ty được thể hiện trên trang chủ website như sau:

CÔNG TY TNHH DIDIKET

ĐKDN số: 0318562240, cấp ngày 12/7/2024, bởi Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh

Địa chỉ: Số 83 Thân Văn Nhiếp, Phường An Phú, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Hotline: 028 6273 1908

Email: didiket.kt@gmail.com

- Hỗ trợ các thành viên để sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc tiến hành giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Didiket.vn.

- Tiếp nhận góp ý của thành viên cho Didiket.vn trong quá trình hoạt động.

- Didiket.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 Didiket.vn trong điều kiện và phạm vi cho phép.

- Didiket.vn có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của thành viên trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.

- Sàn sẽ công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Didiket.vn. Khi Người tham gia sự kiện trên phát sinh mâu thuẫn với Đơn vị tổ chức sự kiện hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, Didiket.vn phải cung cấp cho Người tham gia sự kiện thông tin về Đơn vị tổ chức sự kiện, tích cực hỗ trợ Người tham gia sự kiện bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- Ban quản lý sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Didiket.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 Didiket.vn không

phải chịu trách nhiệm liên đới.

- Ban quản lý Didiket.vn có trách nhiệm xử lý kịp thời 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 như sau: a) 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; b) Gỡ bỏ thông tin về sản phẩm, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng tối đa là 24 giờ kể từ khi nhận được tiếp nhận yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo; c) 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 theo quy trình, thủ tục công bố tại Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử; d) Cảnh cáo hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có thời hạn hoặc vĩnh viễn đối với những cá nhân, thương nhân, tổ chức có hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật; đ) Các biện pháp khác theo Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử Didiket.vn.

- Didiket.vn có trách nhiệm hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, và giải quyết tranh chấp, khiếu nại: a) 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; b) 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 sản phẩm, dịch vụ hiển thị trên website; c) 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.

- Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia Didiket.vn 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.

- Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia website Didiket.vn thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng trong quá trình đặt hàng trực tuyến trên sàn.

- Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

- *Đối với hoạt động cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến trên Didiket.vn, Ban quản lý website có trách nhiệm như sau:*

- Đăng ký website cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến với cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Tuân thủ các quy định của Luật thương mại và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại;
- Tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng;
- Hỗ trợ Đơn vị tổ chức sự kiện tạo các voucher giảm giá để khuyến mại cho dịch vụ theo yêu cầu của Đơn vị tổ chức sự kiện đối với trường hợp Đơn vị tổ chức sự kiện ký Hợp đồng dịch vụ khuyến mại với Công ty;
- Công bố đầy đủ các nội dung của từng hoạt động khuyến mại khi đăng tải trên website Didiket.vn;
- Xây dựng và công bố trên website Didiket.vn quy chế hoạt động tuân thủ theo quy định pháp luật;
- Xây dựng và công bố trên website cơ chế tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại của khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ được khuyến mại hoặc sản phẩm, dịch vụ dùng để khuyến

mại;

- Chịu trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ cho người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

X. Quyền và trách nhiệm của Đơn vị tổ chức sự kiện trên website Didiket.vn

1. Quyền của Đơn vị tổ chức sự kiện trên website Didiket.vn

- Khi đăng ký tài khoản doanh nghiệp trên Didiket.vn và hoàn tất các thủ tục xác minh theo yêu cầu của chúng tôi, Đơn vị tổ chức sự kiện sẽ được kích hoạt tính năng mở gian hàng để đăng tin giới thiệu về các sự kiện của mình.

- Được nhân viên của Didiket.vn hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng trên sàn để phục vụ cho việc đăng sự kiện và bán vé trực tuyến trên Didiket.vn.

- Có quyền đóng góp ý kiến cho Didiket.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư hoặc email đến cho Didiket.vn.

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Đơn vị tổ chức sự kiện trên website Didiket.vn

- Có trách nhiệm cung cấp thông tin và xác thực thông tin chính xác với mọi thông tin về tổ chức của mình thông qua hệ thống và dịch vụ của Didiket.vn.

- Phải cung cấp đầy đủ Giấy Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, Giấy phép/giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh và các giấy tờ có liên quan khác chứng minh tổ chức/doanh nghiệp đủ điều kiện tổ chức sự kiện theo quy định của Didiket.vn và theo quy định pháp luật hiện hành.

- Phải kịp thời liên lạc với Didiket.vn trong trường hợp thay đổi các thông tin liên quan đến tổ chức/doanh nghiệp.

- Có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Didiket.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ thông tin cá nhân của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.

- Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về sự kiện được đăng trên sàn giao dịch thương mại điện tử cũng như đảm bảo toàn bộ quá trình giao dịch với Người tham gia sự kiện trên Didiket.vn.

- Phối hợp với Didiket.vn trong việc giải quyết những vấn đề tranh chấp với Người tham gia sự kiện về quá trình tổ chức/tham dự sự kiện, có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch để hỗ trợ Didiket.vn trong việc các giải quyết tranh chấp đó.

- Có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người tham gia sự kiện nếu chứng minh được lỗi đó thuộc về Đơn vị tổ chức sự kiện.

- Thanh toán phí đầy đủ và đúng hạn cho Ban quản lý Didiket.vn theo hợp đồng dịch vụ đã ký.

- Tuân thủ thực hiện các biện pháp xử phạt (chế tài) của Ban quản lý với những hành vi vi phạm của mình.

- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Didiket.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 Didiket.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, tạo những đơn đặt hàng giả, kể 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.

- 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 Didiket.vn cung cấp cho một Bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Didiket.vn trong Quy định này.

- Không được hành động gây mất uy tín của Didiket.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 Didiket.vn.

- 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.
- 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 đăng bán sản phẩm trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử Didiket.vn.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.
- *Đối với các giao dịch liên quan đến Khuyến mại trực tuyến:*
 - o Thành viên là Đơn vị tổ chức sự kiện phải đảm bảo và chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin liên quan đến nguồn gốc, xuất xứ, tính pháp lý của dịch vụ được cung cấp trong chương trình khuyến mại;
 - o Đảm bảo và chịu trách nhiệm chất lượng sản phẩm, dịch vụ đối với khách hàng trong khoảng thời gian chương trình khuyến mại;
 - o Có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Khách hàng sử dụng dịch vụ được khuyến mại nếu có căn cứ chứng minh được lỗi đó thuộc về Nhà cung cấp.

XI. Quyền và trách nhiệm của Người tham gia sự kiện trên website Didiket.vn

1. Quyền của Người tham gia sự kiện trên website Didiket.vn

- Khi đăng ký trở thành thành viên của Didiket.vn và được Didiket.vn đồng ý, Người tham gia sự kiện sẽ được tiếp cận với nhiều sự kiện trong nước và quốc tế, được sử dụng các tiện ích mà DIDIKET cung cấp để đặt mua vé tham gia sự kiện cũng như quản lý các đơn hàng của mình.
- Được nhân viên của Didiket.vn hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng trên sàn để phục vụ cho việc mua vé trực tuyến và sử dụng các dịch vụ tiện ích khác trên Didiket.vn.
- Có quyền đóng góp ý kiến cho Didiket.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư hoặc email đến cho Didiket.vn.

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm Người tham gia sự kiện trên Sàn giao dịch Didiket.vn

- Người tham gia sự kiện sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và số điện thoại của mình.
- Có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Didiket.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ thông tin cá nhân của mình để hai Bên cùng hợp tác xử lý.
- Cam kết những thông tin cá nhân cung cấp cho Didiket.vn là chính xác và hoàn chỉnh.
- Cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Didiket.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 Didiket.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường, tạo những đơn đặt hàng giả, kể 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.
- 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 Didiket.vn cung cấp cho một Bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Didiket.vn.
- Không được hành động gây mất uy tín của Didiket.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 Didiket.vn.

XII. Điều khoản áp dụng

Quy chế hoạt động của website Didiket.vn chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Trong quá trình hoạt động, Quy chế hoạt động sẽ được Didiket.vn cập nhật bổ sung liên tục theo thực tế vận hành, theo quy định pháp luật hiện hành và sẽ được thông báo công khai trước 07 (bảy) ngày trên website trước khi áp dụng chính thức. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc họ đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

XIII. Điều khoản cam kết

Mọi thành viên tham gia giao dịch trên website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Didiket.vn cam kết chấp thuận thực hiện và tuân theo đúng nội dung Quy chế này.

Mọi thắc mắc của khách hàng/đối tác xin vui lòng liên hệ với Ban quản lý sàn TMĐT Didiket.vn theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Địa chỉ liên hệ chính thức:

- **Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Didiket.vn**
- CÔNG TY TNHH DIDIKET
- Địa chỉ: Số 83 Thân Văn Nhiếp, Phường An Phú, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại: 028 6273 1908
- Email: didiket.kt@gmail.com

ĐẠI DIỆN CÔNG TY
Giám đốc

NGUYỄN THỊ XUÂN