

Số: 01/2025/QCHĐ

TP.HCM, ngày ... tháng ... năm 2025

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT <https://home101.vn/>

Sàn giao dịch thương mại điện tử Home101.vn (sau đây gọi là “**Sàn TMĐT Home 101**” hoặc “**Home101.vn**”) được quản lý và vận hành bởi CÔNG TY TNHH HOME 101 (“**Công ty**”) nhằm cung cấp dịch vụ trung gian kết nối các chủ sở hữu nhà ở, căn hộ với người mua, người thuê có nhu cầu. Thông qua Home101.vn, người dùng dễ dàng đăng tải, tìm kiếm người mua/người thuê, hoặc tìm kiếm nhà ở, căn hộ phù hợp với tiêu chí cá nhân của bản thân đồng thời đặt lịch đến xem trực tiếp nhà ở, căn hộ quan tâm để chọn được nhà ở, căn hộ ưng ý một cách an toàn, minh bạch và thuận tiện.

Với định hướng xây dựng hệ sinh thái “*Mua – Thuê – Chăm sóc nhà cửa với một chạm*”, Home101.vn tích hợp hai mảng dịch vụ cốt lõi (nhà ở, căn hộ & chăm sóc nhà cửa) trên cùng một nền tảng, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian, chi phí và chủ động quản lý tài sản của mình. Home 101.vn nói riêng và Công ty TNHH Home 101 nói chung đã và đang nỗ lực để mang đến hệ sinh thái số toàn diện, mang đến giải pháp nhà ở, căn hộ trực tuyến hữu ích trong kỷ nguyên công nghệ, qua đó chung tay thúc đẩy tăng trưởng bền vững cho kinh tế Việt Nam.

I. Nguyên tắc chung

1. Home101.vn là nền tảng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử dưới hình thức Sàn giao dịch thương mại điện tử, được quản lý và vận hành bởi CÔNG TY TNHH HOME 101. Nền tảng tạo môi trường cho chủ sở hữu nhà ở, căn hộ đăng tải thông tin nhà ở, căn hộ cần bán/cho thuê, người mua/người thuê tìm được nhà ở, căn hộ phù hợp với nhu cầu, cũng như cung cấp các dịch vụ hỗ trợ liên quan, đáp ứng nhu cầu của người dùng.
2. Thành viên trên Home101.vn bao gồm mọi cá nhân được Công ty phê duyệt và cấp quyền sử dụng các dịch vụ/tiện ích do Công ty và đối tác cung ứng.
3. Quy chế này được xây dựng trên cơ sở tuân thủ pháp luật Việt Nam hiện hành và áp dụng cho toàn bộ các Thành viên đăng ký tham gia, sử dụng dịch vụ được cung cấp trên Home101.vn.
4. Trước khi sử dụng website, ứng dụng, nội dung và dịch vụ của Công ty, thành viên phải đọc kỹ Quy chế này và các chính sách công khai trên website. Bằng việc sử dụng dịch vụ hay tạo tài khoản tại website và/hoặc ứng dụng của Công ty, thành viên thừa nhận rằng đã đọc, hiểu và đồng ý với toàn bộ Quy chế này và các quy định công khai tại Home101.vn.

5. Thông tin về thành viên phải rõ ràng, minh bạch, chính xác. Công ty có quyền kiểm tra, xác minh và đánh giá độ tin cậy của dữ liệu mà thành viên cung cấp.
6. Mọi nội dung đăng trên Home101.vn phải công khai, minh bạch, tuân thủ pháp luật hiện hành, không vi phạm các hành vi bị cấm, đồng thời bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của Thành viên.
7. Thành viên khi tham gia vào Home101.vn phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình và cam kết thực hiện đúng các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam (bao gồm pháp luật về an toàn thông tin và an ninh mạng) cùng toàn bộ nội dung Quy chế hoạt động.
8. Khi có thay đổi về một trong các nội dung của Quy chế này, Công ty phải thông báo cho Thành viên ít nhất 5 ngày làm việc trước khi áp dụng những thay đổi đó.
9. Vui lòng đọc kỹ Quy chế hoạt động Home101.vn (sau đây được gọi tắt là “**Quy chế**”) trước khi thực hiện giao dịch trên website.
10. Địa chỉ truy cập dành cho người mua, người sử dụng dịch vụ: <https://home101.vn/buyer>
11. Địa chỉ truy cập dành cho người bán/nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác...: <https://home101.vn/owner>

II. Quy định chung

1. “**Công ty**”: là CÔNG TY TNHH HOME 101 – một công ty được thành lập hợp pháp tại Việt Nam theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0318946938 do Sở Tài chính TPHCM cấp ngày 12/05/2025.
2. “**Home101.vn**” là website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử nhằm tạo ra một môi trường cho phép cá nhân đăng tin giới thiệu nhà ở, căn hộ bán hoặc cho thuê, đồng thời hỗ trợ tìm kiếm nhà ở, căn hộ và đặt lịch hẹn đến xem nhà ở, căn hộ tương ứng với từng nhu cầu cá nhân.
3. “**Bên cung cấp dịch vụ**” là Chủ sở hữu nhà ở, căn hộ (hay gọi cách khác “Người sở hữu”): là cá nhân có nhu cầu đăng thông tin về nhà ở, căn hộ đến các người mua/người thuê có nhu cầu được đăng tải trên website Home101.vn.
4. “**Bên sử dụng dịch vụ**” là người mua/người thuê có nhu cầu tìm kiếm thông tin về nhà ở, căn hộ, muốn đặt lịch đến xem nhà ở, căn hộ trực tiếp trước khi giao dịch thông qua việc đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ được cung cấp trên website Home101.vn.
5. “**Thành viên**” là bao gồm Bên cung cấp dịch vụ và Bên sử dụng dịch vụ. Thành viên phải đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ và được Nhóm quản trị Home101.vn chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ được cung cấp trên Home101.vn.

Thành viên tham gia Home101.vn được quyền tự do tìm hiểu và thỏa thuận với bên có nhu cầu theo quy định của pháp luật hiện hành, trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp

của các bên. Các hoạt động liên quan phải được tiến hành một cách tự do, bình đẳng, công khai và minh bạch tuân theo quy định của pháp luật.

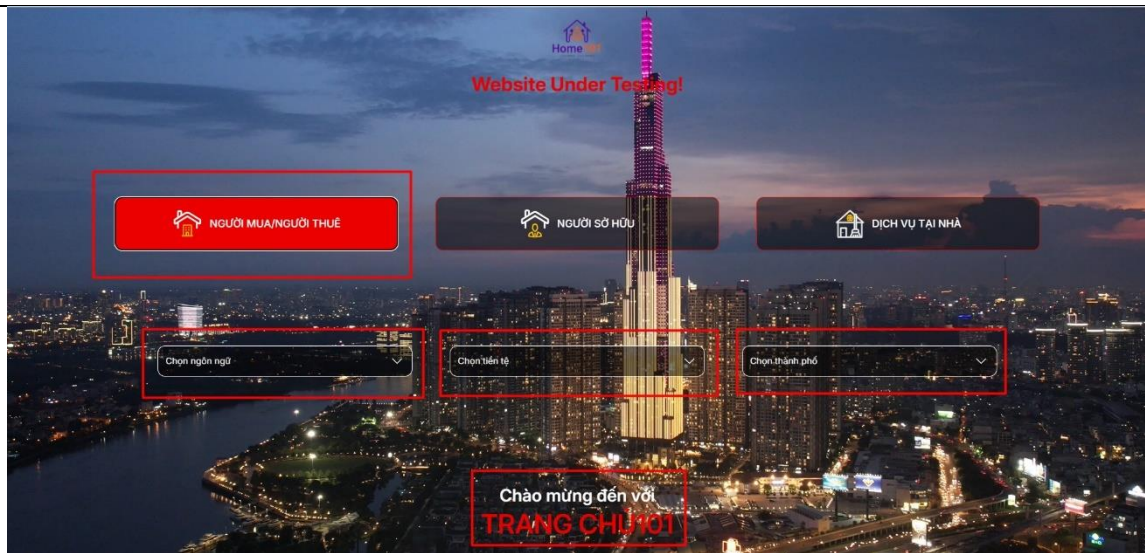
Thành viên là các cá nhân đáp ứng các điều kiện của pháp luật và Quy chế này, bao gồm và không giới hạn như:

- Cá nhân phải có đầy đủ năng lực hành vi dân sự;
 - Tuân thủ các điều khoản trong Quy chế này về việc đăng ký tài khoản và sử dụng dịch vụ của Home101.vn;
 - Bảo vệ tài khoản, mật khẩu đăng nhập và giám sát các thông tin liên quan đến tài khoản của mình. Chịu toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp tài khoản của Thành viên được sử dụng bởi bất cứ ai mà Thành viên cho phép truy cập và sử dụng hoặc Thành viên để lộ thông tin tài khoản và mật khẩu đăng nhập của mình.
 - Toàn bộ thông tin Thành viên cung cấp cho Home101.vn là chính xác, đầy đủ, và được cập nhật kịp thời ngay sau khi có sự thay đổi.
6. “**Gói đăng ký**” là Gói dịch vụ dành cho Chủ sở hữu (đăng tin nổi bật) hoặc cho người mua/người thuê (dịch vụ hỗ trợ cao cấp).

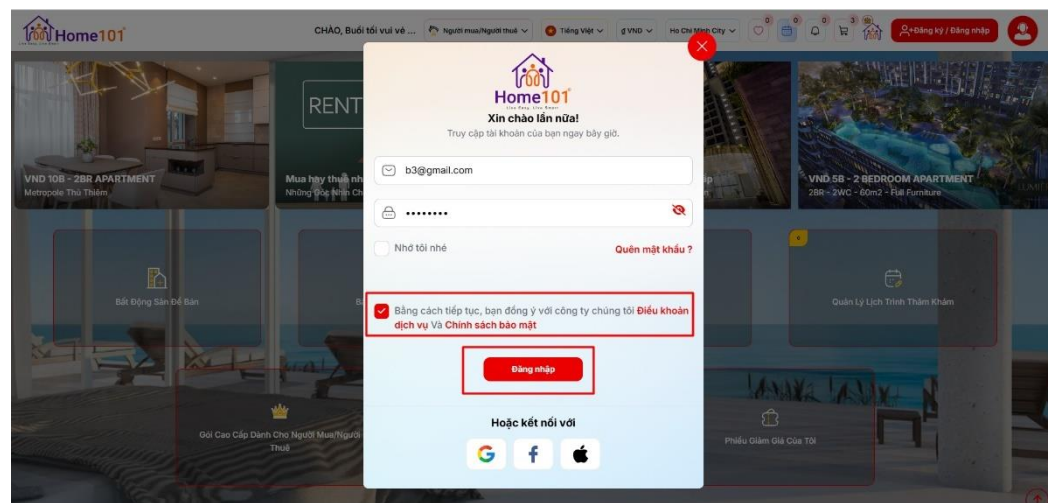
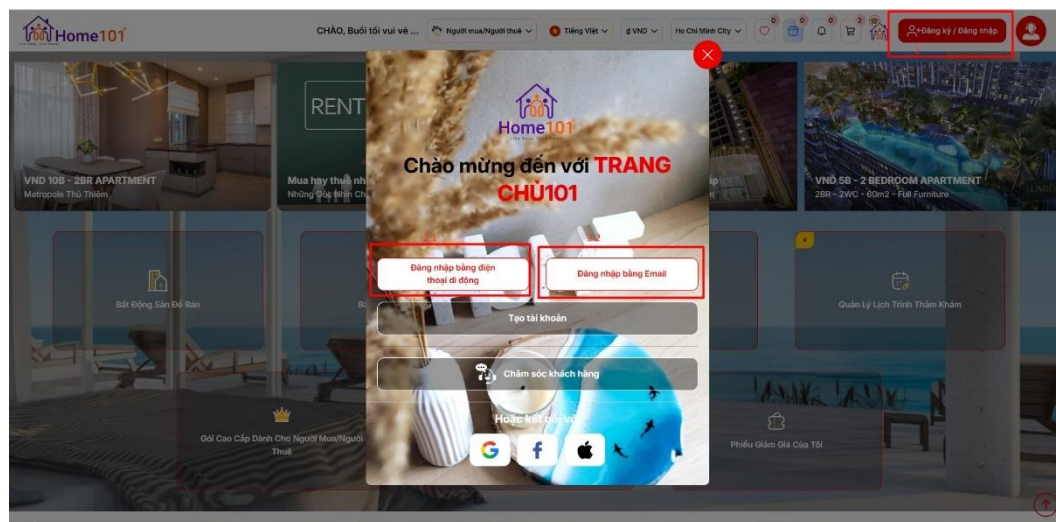
III. Quy trình giao dịch

1. Quy trình dành cho Bên sử dụng dịch vụ

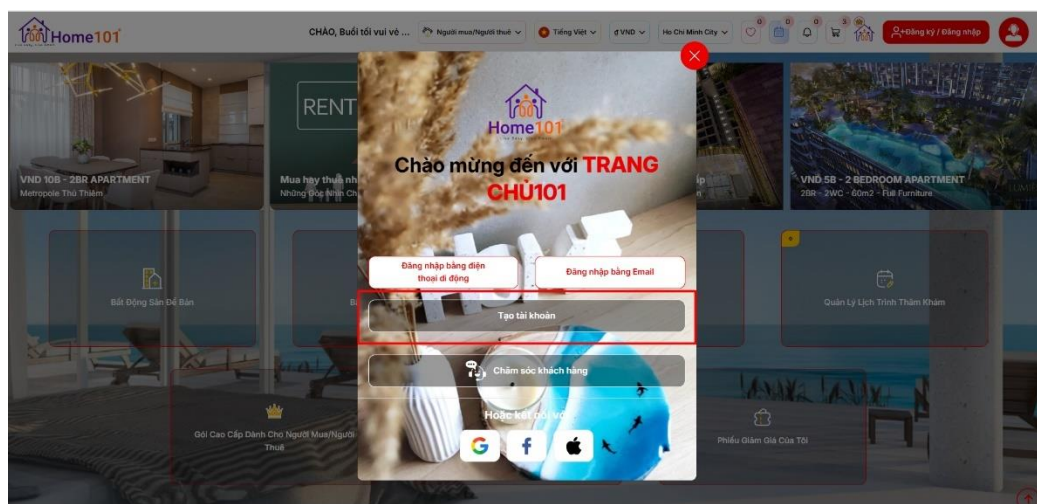
Mô tả
Bước 1: Người dùng truy cập website https://home101.vn/ và đăng ký tài khoản Người dùng truy cập website https://home101.vn/ và chọn tư cách là người mua/người thuê nhà ở, căn hộ .



Chọn đăng nhập nếu đã có tài khoản, chọn hình thức đăng nhập và nhập thông tin theo yêu cầu.

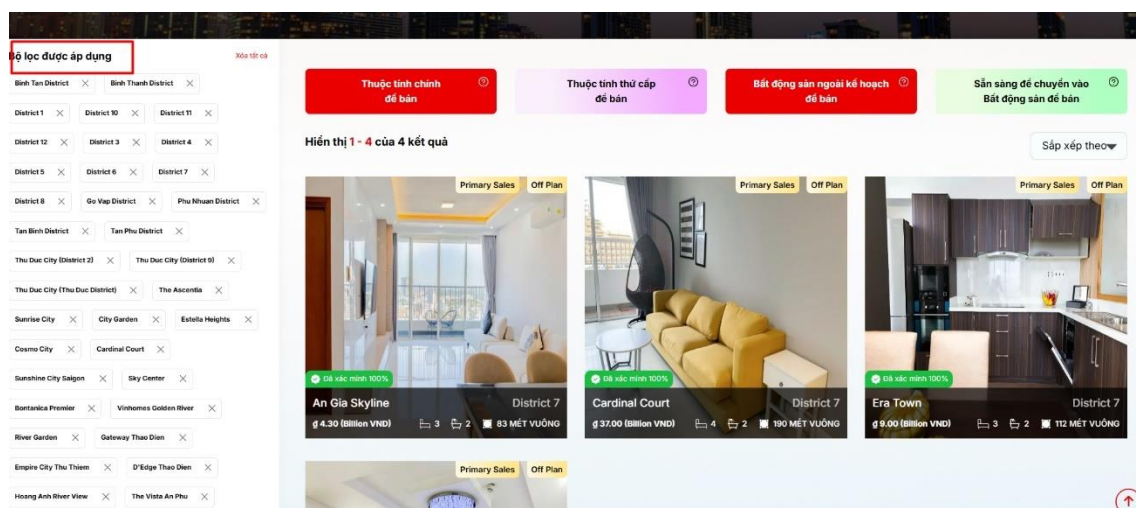


Trường hợp chưa có tài khoản, người dùng bấm vào “Tạo tài khoản”. Sau đó điền các thông tin đăng ký tài khoản theo hướng dẫn để thiết lập tài khoản đăng nhập website <https://home101.vn/>

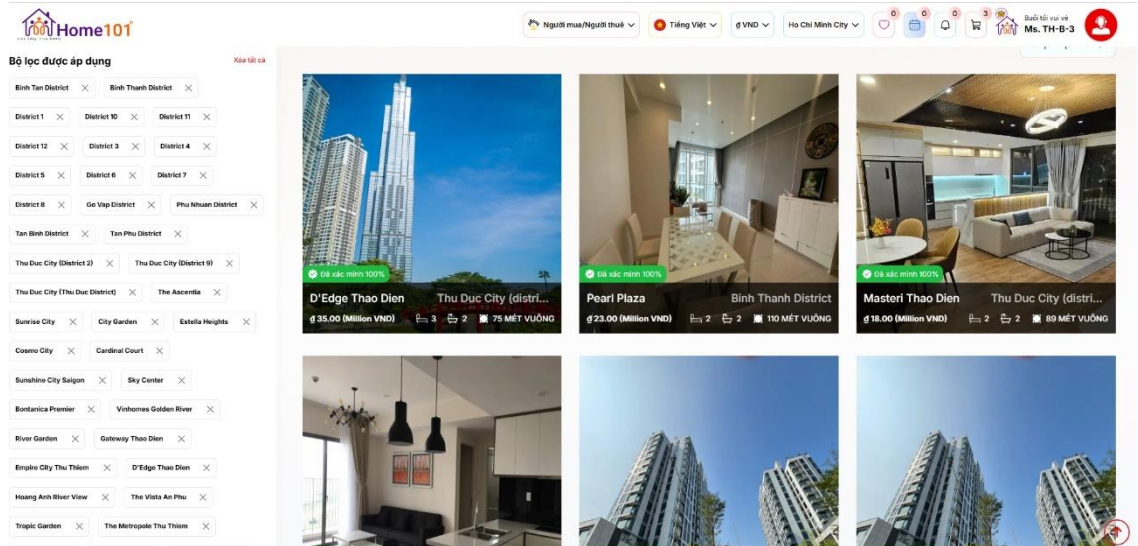
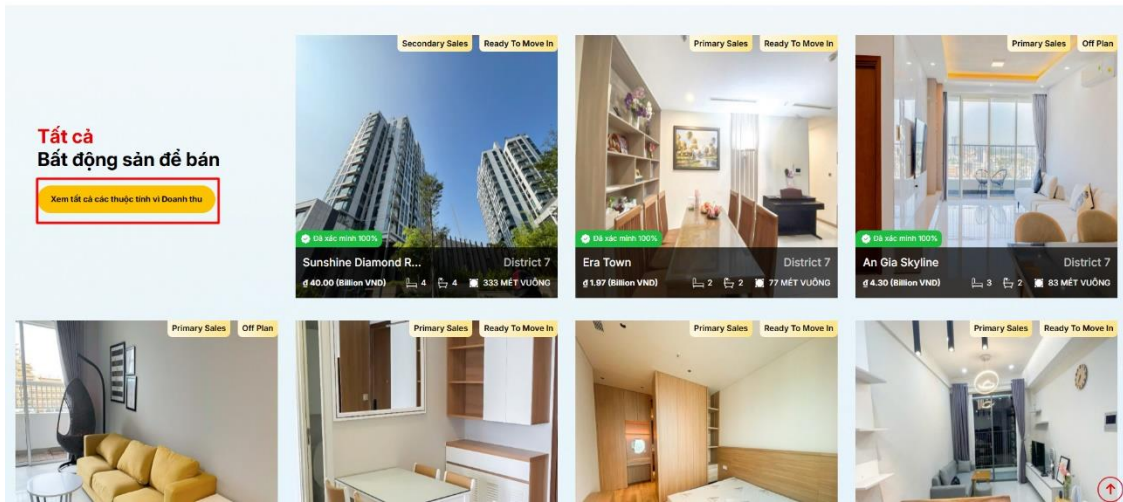


Bước 2: Sử dụng công cụ lọc và tìm kiếm để tiếp cận các nhà ở, căn hộ được Công ty xác minh và đăng tải.

Cách 1: Tìm kiếm bằng công cụ lọc theo quận

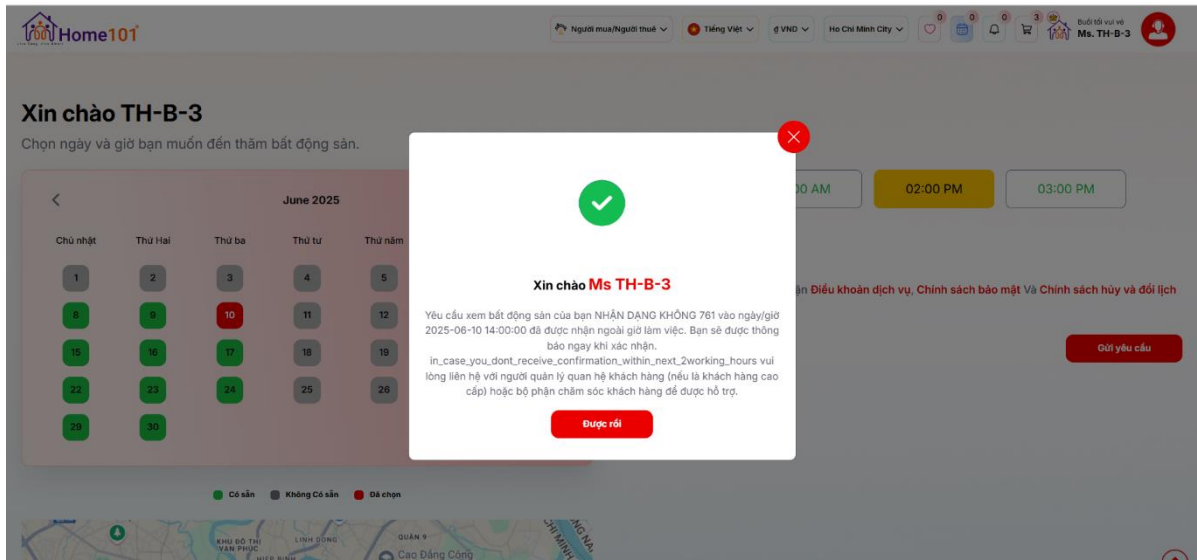


Cách 2: Tìm kiếm trong phân mục Nhà ở, căn hộ bán và Nhà ở, căn hộ cho thuê trên Trang chi tiết dịch vụ

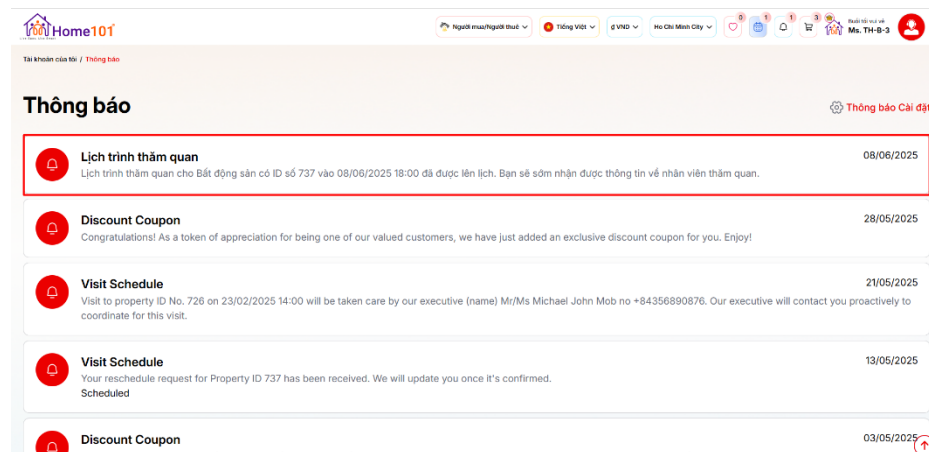
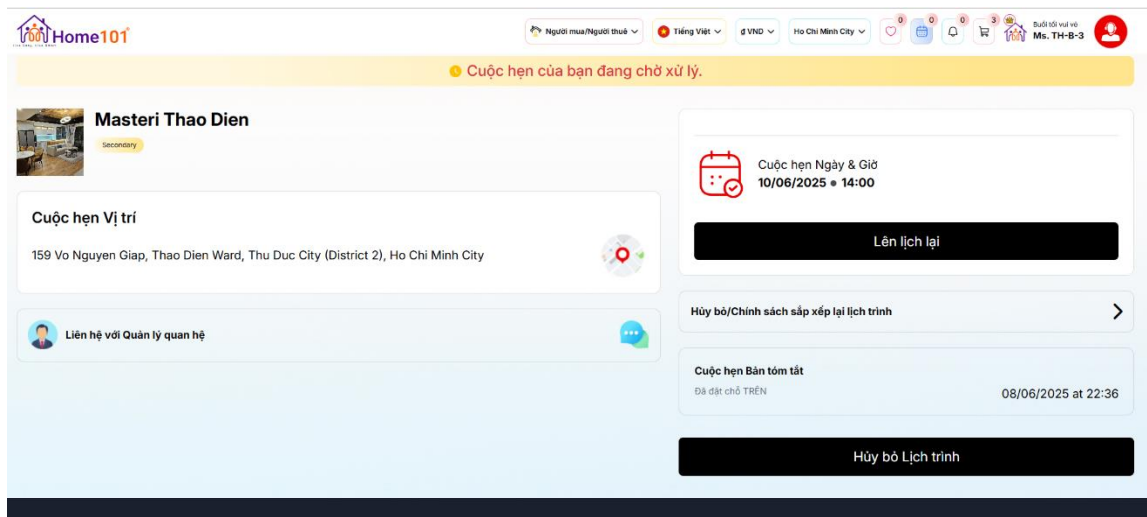


Bước 3: Xem chi tiết Nhà ở, căn hộ

Người mua/người thuê có thể chọn xem thông tin chi tiết từng bài để tham khảo thông tin về giá, vị trí, diện tích, đặc điểm, tiện ích,...của từng nhà ở, căn hộ.



Bước 4: Nhận xác nhận lịch hẹn từ hệ thống Home 101 (sau khi Bên cung cấp dịch vụ phê duyệt), đồng thời được cung cấp thông tin nhân viên hỗ trợ đi xem nhà.



Home101

Người mua/Người thuê

Tiếng Việt

₫ VND

Ho Chi Minh City

0

1

1

3

Buổi lễ với vé

Ms. TH-B-3

Quản Lý Lịch Trình Thăm Khám

Trang chủ / Quản lý lịch trình thăm khám

Hôm nay (1)

Sắp tới (1)

Quá khứ (12)

Scenic Valley

Lo MD3 2, đường Ton Dat Tien, Tan Phu Ward, District 7, Ho Chi Minh City

Cuộc hẹn Ngày & Giờ

08/06/2025 18:00

Cuộc hẹn của bạn đã được lên lịch

Tham quan bất động sản NHẬN DẠNG #528

Cuộc hẹn của bạn đã được lên lịch

Scenic Valley

Primary Ready To Move in

Cuộc hẹn Vị trí

Lo MD3 2, đường Ton Dat Tien, Tan Phu Ward, District 7, Ho Chi Minh City

Liên hệ với Quản lý quan hệ

Cuộc hẹn Ngày & Giờ

08/06/2025 18:00

Hủy bỏ/Chỉnh sách sắp xếp lại lịch trình

Cuộc hẹn Bán tóm tắt

Đã đặt chỗ TRÊN 12/05/2025 at 00:24

vui lòng liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng/RM nếu cần hủy/lên lịch lại trong thời gian ít hơn 72 giờ của thời gian đã lên lịch.

Bước 5: Thực hiện xem nhà theo lịch hẹn và trao đổi trực tiếp với nhân viên Home 101 về nhu cầu giao dịch.

Bước 6: Có thể lựa chọn mua các gói dịch vụ hỗ trợ nâng cao nếu cần thêm tiện ích (ưu tiên tư vấn, đề xuất phù hợp, v.v.).

Gói Cao Cấp Cho Người Mua/Người Thuê

Trang chủ / Gói cao cấp cho Người mua/Người thuê

Tenant's Premium Subscription

For 1 year rental contract

₫ 1250000

1 Đăng ký đang hoạt động

Mua thêm đăng ký

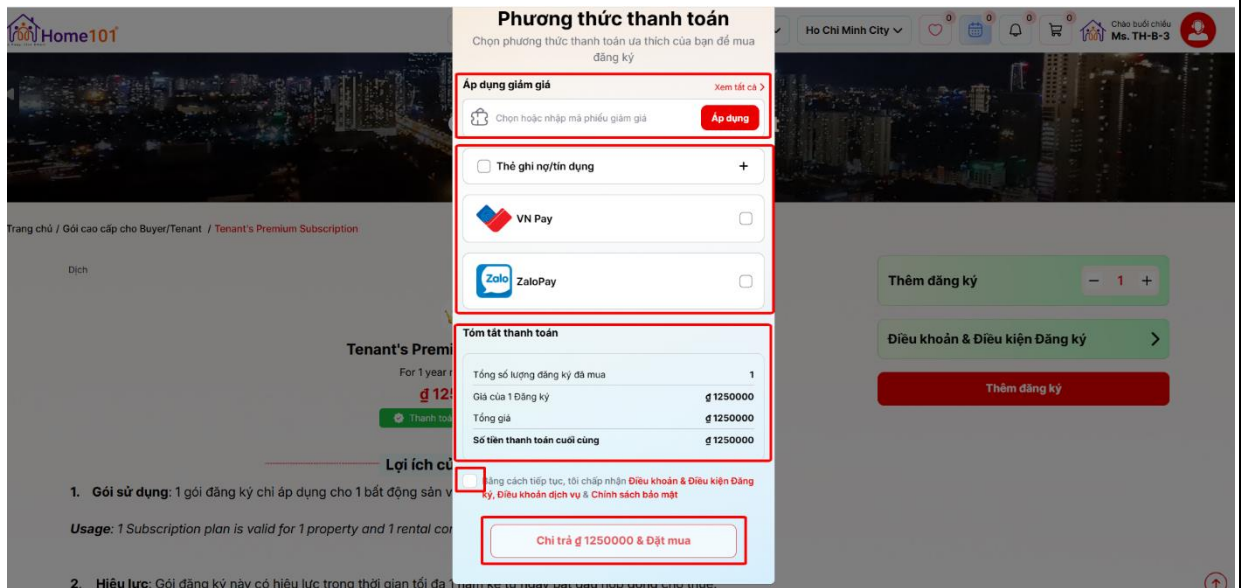
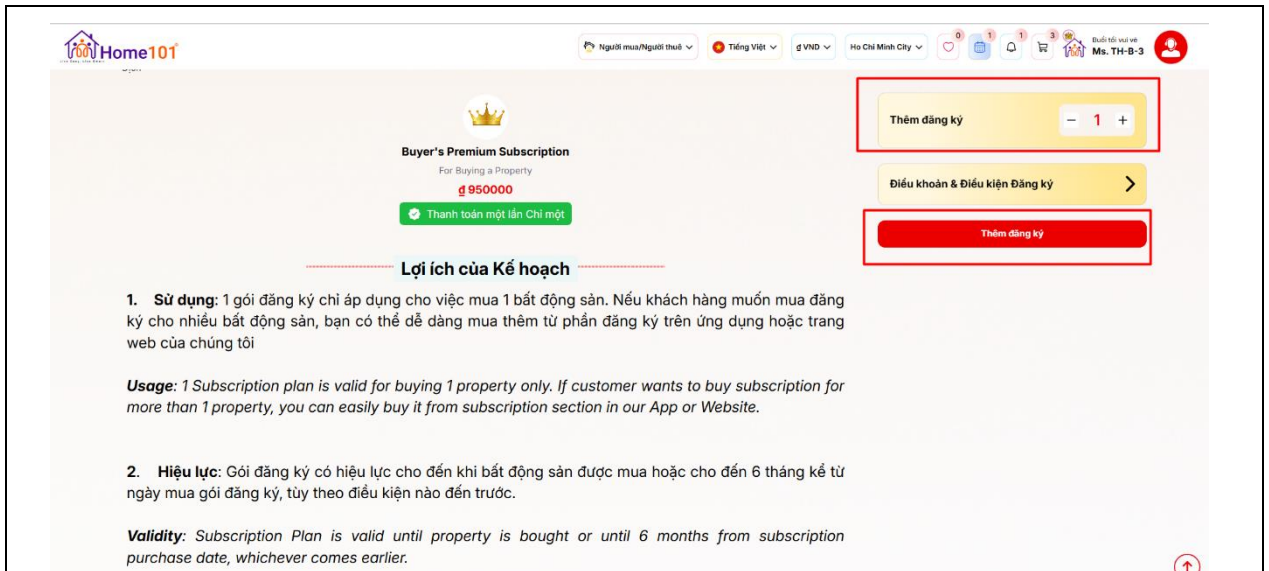
Buyer's Premium Subscription

For Buying a Property

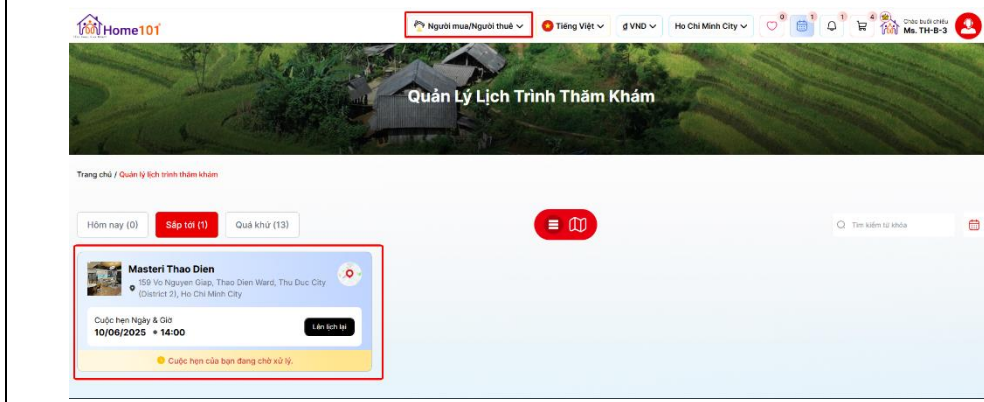
₫ 950000

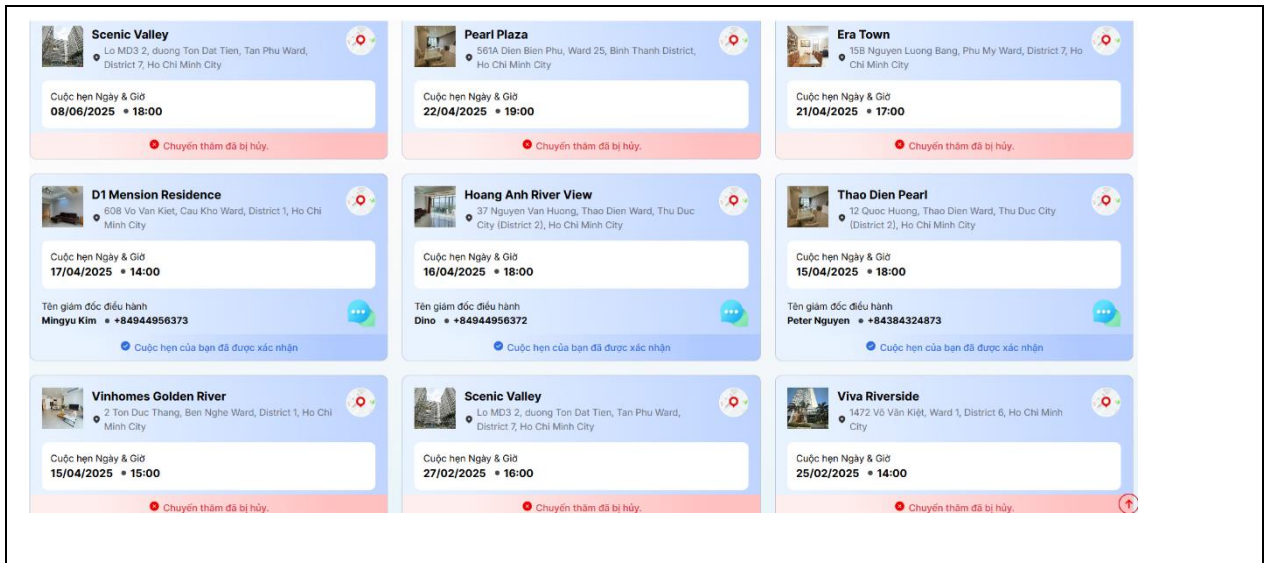
Thanh toán một lần Chỉ một

Thêm đăng ký



Bước 7: Quản lý toàn bộ lịch sử xem nhà, yêu cầu hỗ trợ và tiến trình giao dịch trên tài khoản cá nhân.





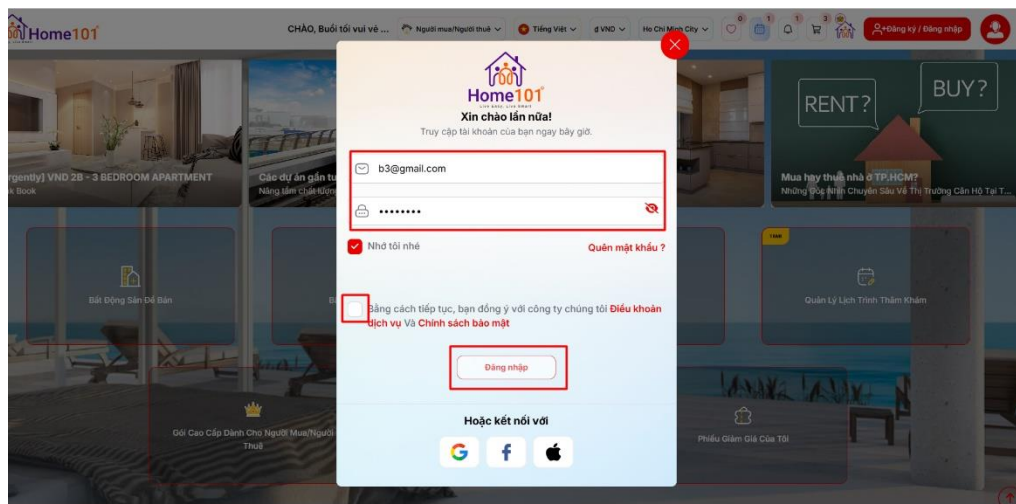
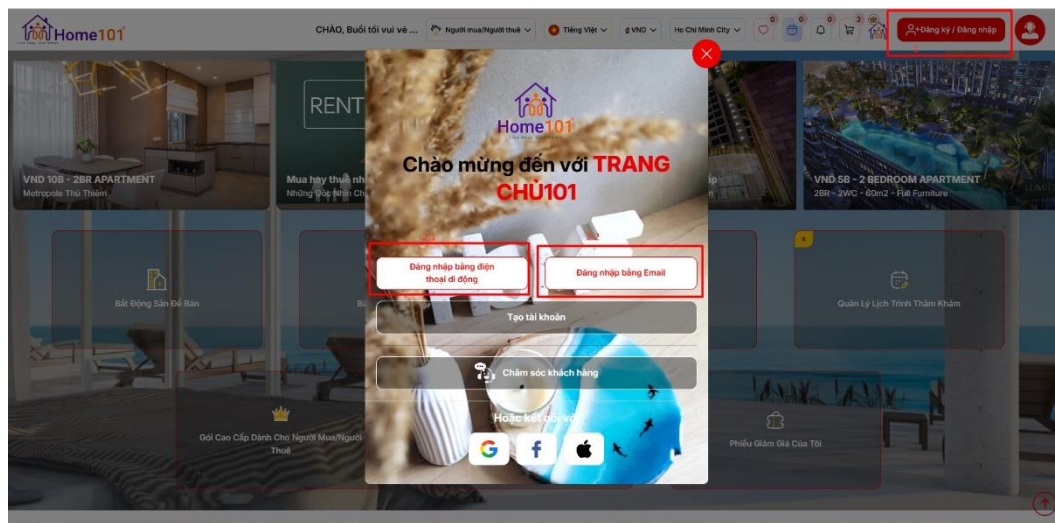
2. Quy trình dành cho Bên cung cấp dịch vụ

Mô tả

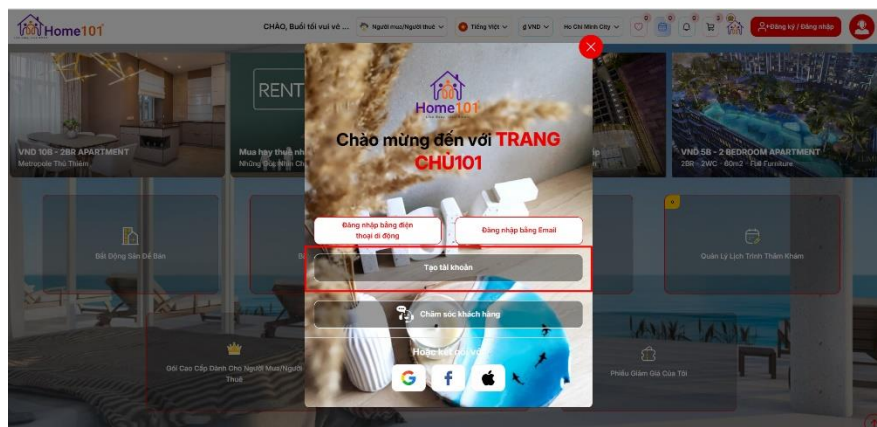
Bước 1: Người dùng truy cập website <https://home101.vn/> và đăng ký tài khoản

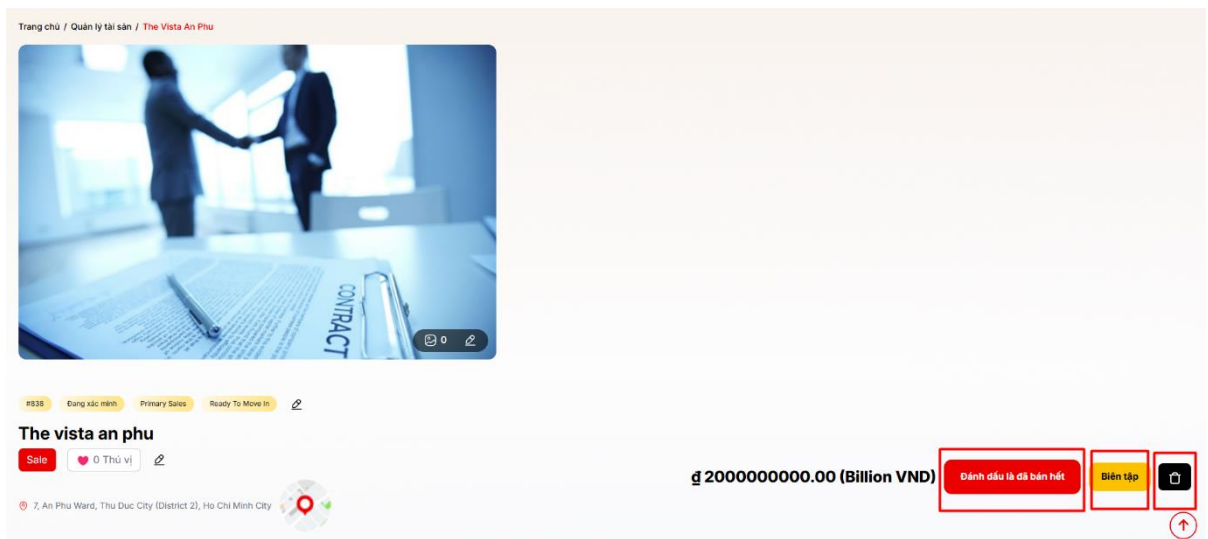
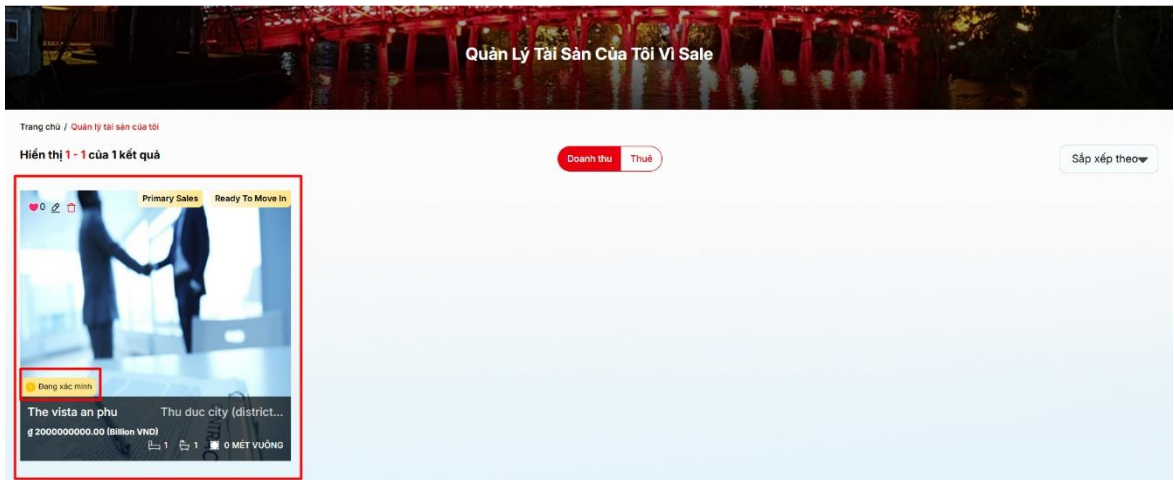
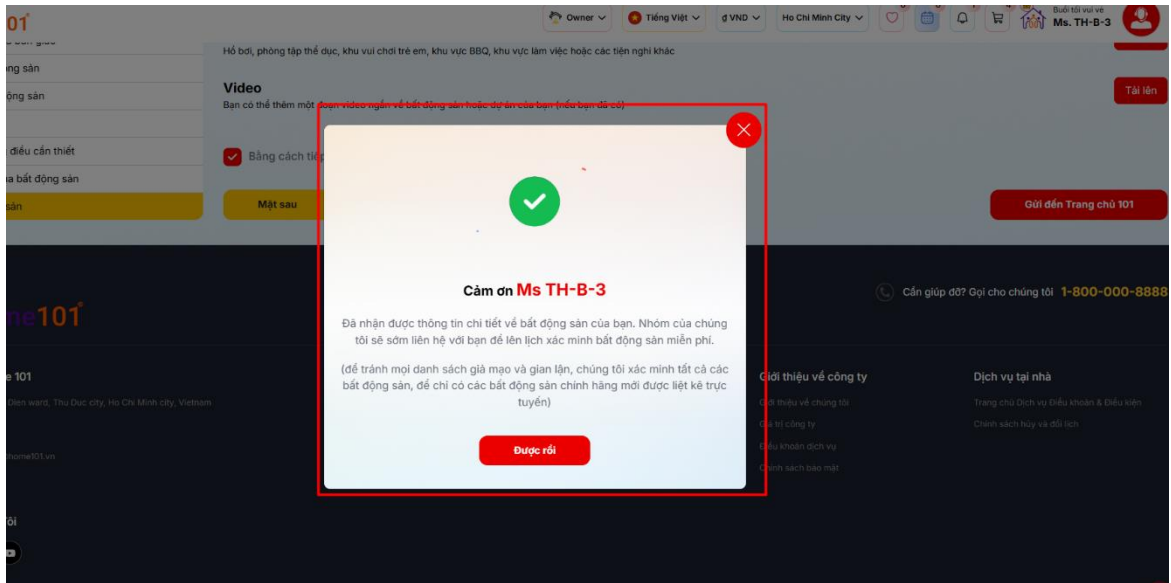
Người dùng truy cập website <https://home101.vn/> và chọn tư cách là **Người sở hữu**

Chọn đăng nhập nếu đã có tài khoản, chọn hình thức đăng nhập và nhập thông tin theo yêu cầu



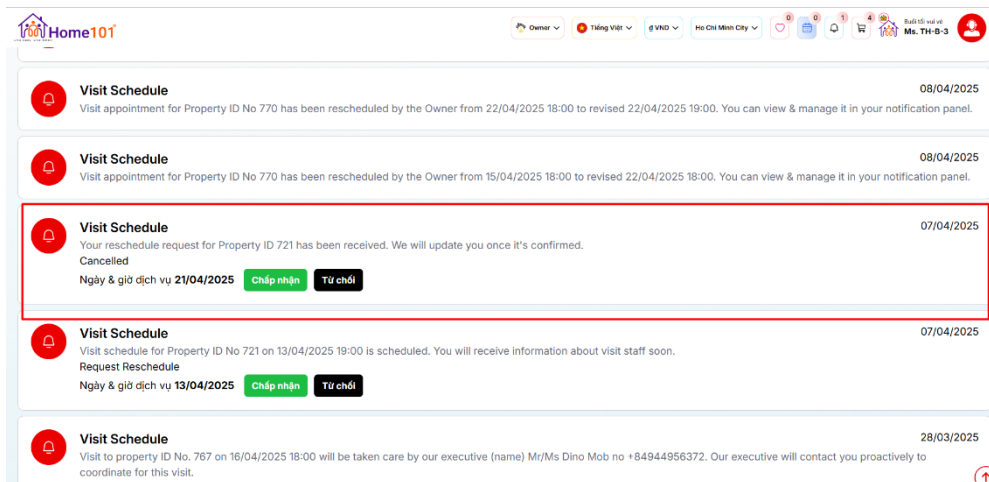
Trường hợp chưa có tài khoản, người dùng bấm vào “Tạo tài khoản”. Sau đó điền các thông tin đăng ký tài khoản theo hướng dẫn để thiết lập tài khoản đăng nhập website <https://home101.vn/> tương tự như khi đăng ký tài khoản cho người mua/người thuê.





Bước 3: Khi có người quan tâm và đặt lịch xem nhà, hệ thống sẽ gửi thông báo để chủ sở hữu xác nhận.

Sau khi lịch hẹn được xác nhận thành công, nhân viên Home 101 sẽ đồng hành cùng khách xem nhà theo lịch hẹn đã xác nhận.



Bước 4: Chủ sở hữu có thể lựa chọn các Gói đăng ký (ví dụ: tin nổi bật, ưu tiên bản đồ) để tăng khả năng hiển thị.



Bước 5: Nếu hai bên đạt được thỏa thuận mua/thuê, việc giao dịch sẽ được thực hiện trực tiếp và bên ngoài hệ thống. Home 101 sẽ thu phí môi giới theo chính sách riêng, không thông qua nền tảng.

Lưu ý: Mọi giao dịch chính thức (ký kết, thanh toán, bàn giao) đều diễn ra ngoài nền tảng, do các bên chủ động thực hiện với sự hỗ trợ của Home 101 (nếu có yêu cầu).

3. Quy trình giao nhận vận chuyển

Đặc thù của Home101.vn là website cung cấp dịch vụ trung gian kết nối giữa Chủ sở hữu nhà ở, căn hộ với Người mua/Người thuê. Trong đó, website chỉ hỗ trợ chủ sở hữu nhà ở, căn hộ đăng tin nhà ở, căn hộ, người mua/người thuê tìm kiếm nhà ở, căn hộ

phù hợp và sắp xếp lịch xem nhà cho người mua/người thuê với chủ sở hữu nhà ở, căn hộ. Sau khi xem nhà, nếu có phát sinh giao dịch mua bán/thuê trên thực tế, các bên tự chủ động liên hệ, thương lượng và ký kết giao dịch; Home 101 không can thiệp vào nội dung thỏa thuận của các bên. Toàn bộ chi phí di chuyển, đi lại hoặc chi phí khác phát sinh khi xem nhà, khi thực hiện giao dịch thuê/mua trên thực tế do Thành viên tự thỏa thuận và tự chịu trách nhiệm.

4. Quy trình xác nhận/hủy đơn hàng

Quy trình xác nhận đặt lịch xem nhà ở, căn hộ

Mô tả

Bước 1: Khi người mua/người thuê muốn đặt lịch xem nhà ở, căn hộ mà mình quan tâm, người mua/người thuê truy cập vào trang thông tin chi tiết của chính nhà ở, căn hộ đó, chọn **[Đặt lịch thăm]**.

Trang chủ / EcoGreen Sai Gon

#757

Số xác minh 100%

Ecogreen sai gon

Rem

398 Nguyen Van Linh, Tan Thuan Tay Ward, District 7, Ho Chi Minh City

Giá có thể thương lượng: Dừng

Đã bao gồm phí quản lý: KHÔNG

3 Phòng ngủ

2 Phòng tắm

04 mét vuông

Điểm mốc & Những điều cần thiết

AEON MALL TÂN PHÚ

ĐÀO DIỄN

Đặt lịch thăm khám

Người mua/người thuê sẽ được chuyển đến trang tiếp theo. Ở trang này, người mua/người thuê chọn ngày, giờ cụ thể dự kiến đến và chọn **[Gửi yêu cầu]**.

Xin chào TH-B-3

Chọn ngày và giờ bạn muốn đến thăm bất động sản.

June 2025

Chủ nhật	Thứ Hai	Thứ ba	Thứ tư	Thứ năm	Thứ sáu	Thứ bảy
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Có sẵn

Không Có sẵn

Đã chọn

02:00 PM

03:00 PM

04:00 PM

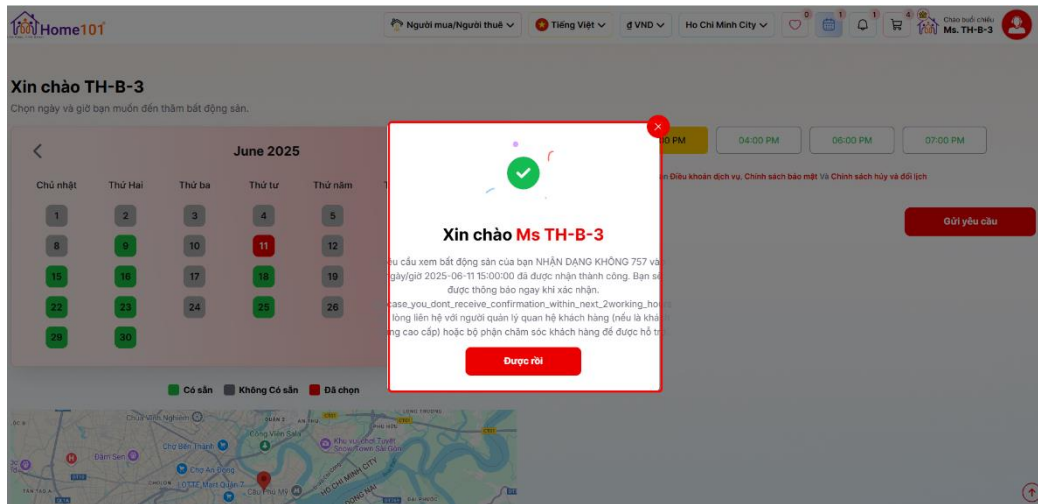
06:00 PM

07:00 PM

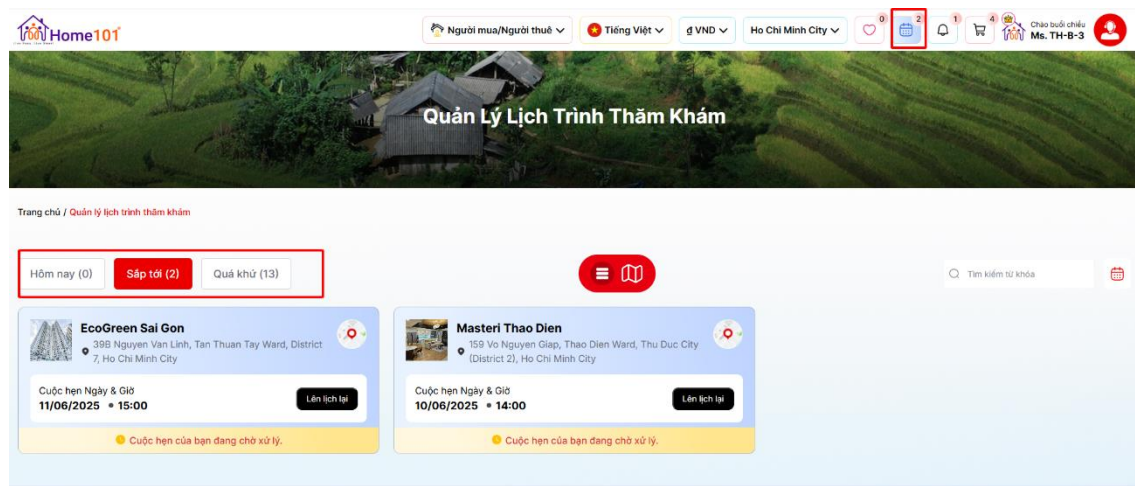
☒ Bằng cách tiếp tục, tôi chấp nhận Điều khoản dịch vụ, Chính sách bảo mật và Chính sách hủy và đổi lịch

Gửi yêu cầu

Hệ thống sẽ hiển thị bảng thông báo về việc yêu cầu đã được gửi và ghi nhận đến hệ thống quản trị website của Home 101 thành công.



Người mua/người thuê có thể theo dõi tình trạng xử lý yêu cầu này tại mục [Quản lý lịch ghé thăm].



Bước 2: Sau khi người mua/người thuê gửi yêu cầu ghé thăm nhà ở, căn hộ đến hệ thống. Hệ thống sẽ ghi nhận và chuyển yêu cầu đó đến Chủ sở hữu của nhà ở, căn hộ được yêu cầu.

+ **Cách 1:** Chủ sở hữu nhà ở, căn hộ sẽ nhận được thông báo về việc nhà ở, căn hộ nhận được yêu cầu ghé thăm vào ngày tháng năm, giờ cụ thể và yêu cầu chủ sở hữu [Chấp nhận] nếu thời gian phù hợp hoặc [Từ chối] nếu thời gian chưa phù hợp.

Home101

Owner

Tiếng Việt

₫ VND

Ho Chi Minh City

0

1

Chào buổi chiều Ms. TH-B-3

Visit to property ID No. 767 on 16/04/2025 18:00 will be taken care by our executive (name) Mr/Ms Dino Mob no +84944956372. Our executive will contact you proactively to coordinate for this visit.

Visit Schedule
Visit to property ID No. 768 on 17/04/2025 14:00 will be taken care by our executive (name) Mr/Ms Mingyu Kim Mob no +84944956373. Our executive will contact you proactively to coordinate for this visit.

28/03/2025

Visit Schedule
Visit to property ID No. 765 on 15/04/2025 18:00 will be taken care by our executive (name) Mr/Ms Peter Nguyen Mob no +84384324873. Our executive will contact you proactively to coordinate for this visit.

28/03/2025

Visit Schedule
Visit appointment for Property ID No 769 on 15/04/2025 15:00 has been cancelled, as it's already Rented Out

27/03/2025

Visit Schedule
Visit schedule for Property ID No 765 on 15/04/2025 18:00 is scheduled. You will receive information about visit staff soon.
Cancelled

19/03/2025

Visit Schedule
Visit schedule for Property ID No 768 on 17/04/2025 14:00 is scheduled. You will receive information about visit staff soon.
Confirmed
Ngày & giờ dịch vụ 17/04/2025 **Chấp nhận** **Từ chối**

19/03/2025

Visit Schedule
Visit schedule for Property ID No 767 on 16/04/2025 18:00 is scheduled. You will receive information about visit staff soon.
Confirmed
Ngày & giờ dịch vụ 16/04/2025 **Chấp nhận** **Từ chối**

19/03/2025

+ **Cách 2:** Chủ sở hữu có thể xem **[Yêu cầu mới]** tại mục **[Quản lý lịch trình thăm]** để chọn **[Chấp nhận]** hoặc **[Từ chối]**.

Quản Lý Lịch Trình Thăm Khám

Trang chủ / Quản lý lịch trình thăm khám

Yêu cầu mới (0)

Hôm nay (0)

Sắp tới (2)

Quá khứ (13)

Tìm kiếm từ khóa

Không có yêu cầu thăm quan bất động sản mới

Cảm ơn bạn đã quản lý tất cả các yêu cầu thăm quan bất động sản mới của mình. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn ngay khi bạn có thêm nhiều yêu cầu thăm quan bất động sản mới.

Bước 3.1: Nếu chủ sở hữu chọn **[Chấp nhận]**, lịch đã được lên thành công. Theo đó, chủ sở hữu sẽ nhận được thông báo mới về việc lịch đã được lên thành công

Thông báo

Thông báo Cài đặt

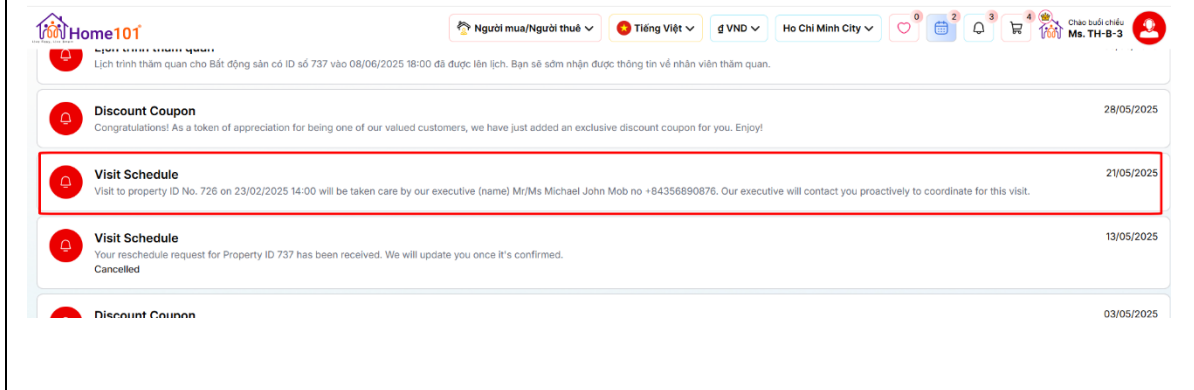
Lịch trình thăm quan
Lịch trình thăm quan cho Bất động sản có ID số 768 vào 17/04/2025 14:00 đã được lên lịch. Bạn sẽ sớm nhận được thông tin về nhân viên thăm quan.

09/06/2025

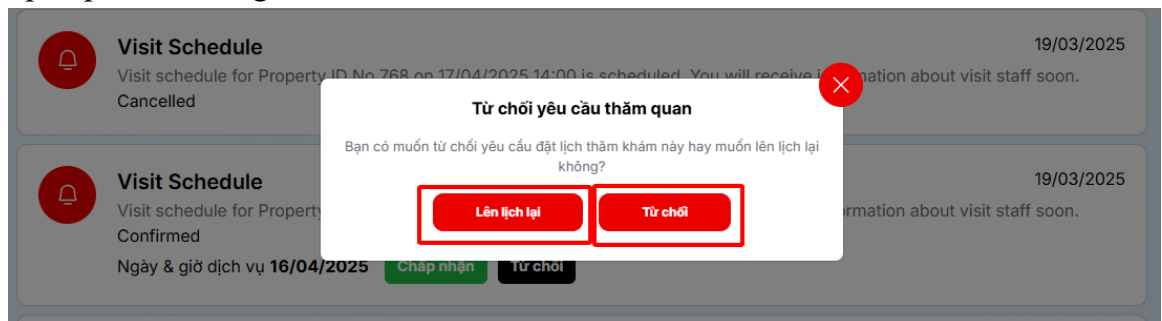
Người mua/người thuê sẽ nhận được thông báo về việc lịch đã được lên thành công



Công ty sẽ sắp xếp nhân viên hỗ trợ Người mua/người thuê và chủ sở hữu nhà ở, căn hộ trong buổi thăm nhà ở, căn hộ này. Thông tin của nhân viên hỗ trợ sẽ được gửi đến người mua/người thuê và chủ sở hữu nhà ở, căn hộ trong một thời gian hợp lý.



Bước 3.2: Nếu chủ sở hữu chọn **[Từ chối]**, hệ thống sẽ gửi thông báo về việc chủ sở hữu có muốn **[Lên lịch lại]** cho một buổi thăm khác hay vẫn **[Từ chối]** vì chưa thể sắp xếp được thời gian.



+ Nếu chọn **[Lên lịch lại]**, Chủ sở hữu được chuyển tới trang tiếp theo để chọn ngày và thời gian mới. Sau khi đã chọn xong ngày và thời gian, ấn **[Gửi yêu cầu đổi lịch]** để gửi yêu cầu đến Hệ thống.

Người Mua/Người Thuê

Thích Vui Tươi Nhà

Lên lịch lại chuyến thăm

Chọn ngày và giờ bạn muốn đến thăm bất động sản.

Hoang Anh River View

37 Nguyen Van Huong, Thao Dien Ward, Thu Duc City (District 2), Ho Chi Minh City

<

June 2025

>

Chủ nhật	Thứ Hai	Thứ ba	Thứ tư	Thứ năm	Thứ sáu	Thứ bảy
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Có sẵn

Không có sẵn

Đã chọn

09:00 AM

10:00 AM

01:00 PM

02:00 PM

06:00 PM

07:00 PM

☒

Bằng cách tiếp tục, tôi chấp nhận của người dùng **Điều khoản & Điều kiện** Và **Chính sách hủy và đổi lịch**

Gửi yêu cầu đổi lịch

Hệ thống sẽ ghi nhận và gửi yêu cầu đổi lịch đến người mua/người thuê.

Người mua/người thuê sẽ nhận được thông báo từ Hệ thống tại mục **[Thông báo]**.

Visit Schedule

Your reschedule request for Property ID 745 has been received. We will update you once it's confirmed.
 Cancelled
 Ngày & giờ dịch vụ **04/05/2025**

Chấp nhận

Từ chối

20/04/2025

- Nếu người mua/người thuê chọn **[Chấp nhận]**, lịch sẽ được lên thành công
- Nếu người mua/người thuê chọn **[Từ chối]** và không thể **[Lên lịch lại]** cho buổi tiếp theo, việc đặt lịch sẽ thất bại.

+ Nếu chọn **[Từ chối]**, việc đặt lịch sẽ thất bại. Thông báo đặt lịch thất bại sẽ được gửi đến cho người mua/người thuê và chủ sở hữu.

Thông báo

Thông báo Cài đặt

Lịch trình thăm quan

Chúng tôi rất tiếc vì yêu cầu thăm quan cho Mã số bất động sản 735 vào ngày 22/04/2025 12:00 đã bị Chủ sở hữu hủy do anh ấy không có mặt. Bạn có thể đặt lại vào ngày/giờ mới bằng cách truy cập trang bất động sản.

09/06/2025

5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Sàn TMĐT Home101.vn là môi trường để kết nối giữa chủ sở hữu nhà ở, căn hộ với người mua/người thuê, đồng thời hỗ trợ các bên được phép đặt lịch đến xem nhà ở, căn hộ miễn phí để hỗ trợ các bên trong quá trình ra quyết định. Tuy nhiên, giao dịch mua/thuê diễn ra giữa chủ sở hữu và người mua/người thuê không diễn ra trên website mà sẽ là việc trao đổi, đàm phán và giao kết thỏa thuận được thực hiện trực tiếp giữa các bên.

Trên sàn TMĐT Home101.vn, Công ty có cung cấp dịch vụ bán các Gói đăng ký cho Chủ sở hữu và Người mua/người thuê để Thành viên nếu mua Gói đăng ký sẽ có các quyền lợi khác biệt so với Thành viên thông thường. Do đó, Công ty có xây dựng quy trình hoàn tiền nếu Thành viên hủy Gói đăng ký đã mua. Cụ thể là:

- **Điều kiện hủy và hoàn tiền khi người dùng hủy Gói đăng ký đã mua**

Người dùng có thể hủy Gói đăng ký đã mua và được hoàn tiền một phần tùy thuộc vào thời điểm hủy dịch vụ và tùy thuộc vào việc đăng ký đã "được sử dụng" hay vẫn chưa được sử dụng.

- a) Nếu hủy trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm Gói đăng ký được xác nhận đặt thành công và vẫn chưa được "sử dụng hết", người dùng sẽ được hoàn lại 90% giá trị Gói đăng ký đã thanh toán.
- b) Nếu hủy sau 24 giờ nhưng trong vòng 15 ngày kể từ thời điểm Gói đăng ký được xác nhận đặt thành công và vẫn chưa được "sử dụng hết", người dùng sẽ được hoàn lại 50% giá trị Gói đăng ký đã thanh toán.
- c) Nếu hủy sau 15 ngày kể từ thời điểm Gói đăng ký được xác nhận đặt thành công, người dùng sẽ không được hoàn lại số tiền đã thanh toán cho gói Đăng ký này, ngay cả khi gói đăng ký vẫn chưa được sử dụng hết và vẫn còn hiệu lực.

Gói đăng ký được coi là đã “sử dụng hết” và không đủ điều kiện để hủy bỏ (ngay cả khi còn trong thời hạn 15 ngày) khi hết giá trị sử dụng. Theo đó, mỗi gói đăng ký chỉ có giá trị sử dụng cho một giao dịch nhà ở, căn hộ duy nhất. Điều này có nghĩa là:

- a) Đối với Gói đăng ký dành cho Người mua và Người thuê: Nếu người dùng đã đặt cọc để mua hoặc thuê nhà ở, căn hộ thông qua Home 101, thì Gói đăng ký sẽ được coi là "Đã sử dụng hết" và không thể hủy bỏ.
- b) Đối với gói đăng ký dành cho Chủ sở hữu bán và cho thuê: Khi tải nhà ở, căn hộ của mình lên, Chủ sở hữu có thể chọn xem họ muốn biến nhà ở, căn hộ này thành "Nổi bật" hay giữ nguyên là "Không nổi bật". Nếu chủ sở hữu chọn đánh dấu nhà ở, căn hộ của mình là "Nổi bật", Gói đăng ký khả dụng sẽ được liên kết với nhà ở, căn hộ này và Gói đăng ký đó sẽ được coi là "Đã sử dụng".

Trường hợp Người dùng đã mua nhiều hơn 01 Gói đăng ký cho nhiều giao dịch bất động thì điều kiện hủy bỏ của từng Gói đăng ký sẽ được thực hiện tương tự

- **Quy trình hủy và hoàn tiền:**

Bước 1: Người dùng hủy thông qua việc chọn [Hủy bỏ gói đăng ký] trong trang thông tin chi tiết của Gói đăng ký hoặc liên hệ với Quản lý quan hệ khách hàng của Người dùng (nếu là Khách hàng cao cấp) hoặc Bộ phận chăm sóc khách hàng của Home 101.

Bước 2: Bộ phận CSKH của Home 101 kiểm tra tình trạng gói trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu. Thời gian này không tính vào điều kiện hủy được nêu tại Điều 6.

Bước 3: Phản hồi và xác nhận khoản phí người dùng được hoàn (nếu có)

Trước khi hoàn tất quá trình hủy dịch vụ, bạn sẽ được thông báo rõ ràng về tổng số tiền đã thanh toán, phí hủy và số tiền được hoàn lại cuối cùng.

Bước 4: Việc hoàn tiền sẽ được thực hiện bằng phương thức thanh toán mà người dùng đã sử dụng khi mua Gói đăng ký. Việc hoàn tiền sẽ được xử lý trong vòng 07 ngày làm việc kể từ thời điểm Gói đăng ký được hủy thành công.

6. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

Do đặc thù mô hình kinh doanh của Công ty, các “sản phẩm/dịch vụ” hiển thị trên website bao gồm:

- + Thông tin nhà ở, căn hộ do chủ sở hữu đăng tải;
- + Các Gói Đăng ký do Home 101 trực tiếp cung cấp.

Website Home101.vn đóng vai trò nền tảng trung gian kết nối giữa Chủ sở hữu nhà ở, căn hộ và Người mua/người thuê. Vì vậy:

- + Công ty chỉ bảo hành đối với phần dịch vụ do Công ty trực tiếp vận hành, cụ thể:
 - o Hệ thống đăng tin và công cụ quản lý tài khoản;
 - o Hạ tầng kỹ thuật bảo đảm tính ổn định, bảo mật dữ liệu;
 - o Hỗ trợ kỹ thuật cho Thành viên khi phát sinh sự cố trong quá trình sử dụng nền tảng.
- + Đối với dịch vụ hoặc thông tin do Chủ sở hữu nhà ở, căn hộ cung cấp, Home 101 không đặt ra chính sách bảo hành/bảo trì riêng. Mọi cam kết về chất lượng, sửa chữa, bảo trì... sẽ do bên cung cấp và bên sử dụng dịch vụ tự thỏa thuận trên cơ sở pháp luật hiện hành và các điều khoản hợp đồng giao kết giữa các bên.

7. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Home101 cam kết bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Thành viên và thiết lập cơ chế giải quyết tranh chấp minh bạch, hiệu quả. Quy trình giải quyết tranh chấp được thực hiện như sau:

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

- Thành viên gửi khiếu nại thông qua một trong các kênh sau:

- Email: tech_support@home101.vn. Thời gian hỗ trợ từ 08:30 giờ - 17:30 giờ. Khách hàng vui lòng liên hệ trong giờ làm việc để phản hồi hoặc khiếu nại.
- Biểu mẫu liên hệ trên website

Gợi ý, Khiếu nại & Sự Leo Thang
Chúng tôi rất mong nhận được phản hồi của bạn về hiệu suất của chúng tôi để cải tiến liên tục

Trang chủ / [Gợi ý/Khiếu nại](#)

Gợi ý, Khiếu nại & Sự leo thang

Suggestions unresolved

sfdsfa@#\$2132
sdfs3w43@#\$\$%^dfdsds

Phản ứng(0) Được tạo ra vào 21/04/2025

Suggestions solved

tgftthgfff
cgghuuuhh

Phản ứng(0) Được tạo ra vào 27/02/2025

Complaints

fhhhj
uyyyu

Phản ứng(0) Được tạo ra vào 27/02/2025

Gợi ý, Khiếu nại & Sự Leo Thang
Chúng tôi rất mong nhận được phản hồi của bạn về hiệu suất của chúng tôi để cải tiến liên tục

Trang chủ / [Gợi ý/Khiếu nại](#)

Gợi ý, Khiếu nại & Sự leo thang

Suggestions unresolved

sfdsfa@#\$2132
sdfs3w43@#\$\$%^dfdsds

Phản ứng(0) Được tạo ra vào 21/04/2025

Suggestions solved

tgftthgfff
cgghuuuhh

Phản ứng(0) Được tạo ra vào 27/02/2025

Complaints unresolved

fhhhj
uyyyu

Phản ứng(0) Được tạo ra vào 27/02/2025

[+ Thêm vào Gợi ý/Khiếu nại](#)

- Nội dung khiếu nại cần bao gồm:
 - Mô tả chi tiết sự việc, thời gian, địa điểm xảy ra
 - Tài liệu, bằng chứng liên quan (nếu có)

Bước 2: Xác minh và xử lý

- Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Home101 tiếp nhận và phân loại khiếu nại.
- Thời hạn xử lý:
 - Trong vòng 03 ngày làm việc đối với các khiếu nại đơn giản.
 - Tối đa 07 ngày làm việc đối với các khiếu nại phức tạp, cần xác minh thêm.
- Trong quá trình xử lý, Home101 có thể liên hệ với các bên liên quan để làm rõ nội dung phản ánh.

Bước 3: Phản hồi và giải quyết

- Sau khi xác minh, Home101 sẽ phản hồi kết quả giải quyết qua email hoặc điện thoại cho người gửi khiếu nại.
- Nếu khiếu nại là hợp lý, Home101 sẽ tiến hành các biện pháp khắc phục phù hợp như:

- Gỡ bỏ nội dung vi phạm
- Khóa hoặc hạn chế tài khoản vi phạm
- Hỗ trợ hoàn tiền hoặc xử lý bồi thường (nếu có chính sách áp dụng)
- Biện pháp khác tùy từng trường hợp

Bước 4: Khiếu nại lên cơ quan có thẩm quyền

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với kết quả xử lý, hoặc vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, người tiêu dùng có thể liên hệ đến các cơ quan có thẩm quyền.

8. Quy trình khác (nếu có): không có

IV. Quy trình thanh toán

1. Thanh toán giữa người mua – người bán (khách hàng và đối tác..)

Hiện nay, Home101.vn chưa tích hợp tính năng cho phép thực hiện giao dịch thuê/mua giữa chủ sở hữu website với người mua/người thuê trực tuyến. Trên website, chủ sở hữu nhà ở, căn hộ với người mua/người thuê không tương tác trực tiếp với nhau mà đều thông qua hệ thống. Chủ sở hữu sẽ không biết người mua/người thuê đặt lịch đến xem nhà ở, căn hộ của mình là ai và ngược lại, cho đến khi hai bên gặp mặt trực tiếp tại buổi xem nhà ở, căn hộ.

Việc đặt lịch giữa chủ sở hữu nhà ở, căn hộ với người mua/người thuê đều diễn ra thông qua hệ thống của Công ty và hoàn toàn miễn phí. Do đó, giữa người mua/người thuê không diễn ra bất giao dịch thanh toán nào trên website.

Trường hợp sau các buổi xem nhà ở, căn hộ, người mua/người thuê quyết định sẽ mua/thuê nhà ở, căn hộ của chủ sở hữu nhà ở, căn hộ thì các bên sẽ chủ động liên hệ, thỏa thuận với nhau về thỏa thuận thuê/mua và phương thức thanh toán cụ thể trên thực tế, không diễn ra trên website Home101.vn

2. Thanh toán giữa đối tác, người bán, nhà cung cấp.. và BQL Website

Công ty sẽ cung cấp cho Chủ sở hữu nhà ở, căn hộ mua các Gói đăng ký để Đánh dấu 01 nhà ở, căn hộ mình đang là nổi bật, khi đó nhà ở, căn hộ nổi bật đó sẽ được ưu tiên hiển thị đầu tiên, dễ dàng tiếp cận với người mua/người thuê; cung cấp cho người mua/người thuê Gói đăng ký để có các đặc quyền đặc biệt hơn như có nhân viên quản lý quan hệ chuyên trách luôn có mặt để hỗ trợ khi cần thiết,...).

Khi Thành viên mua Gói đăng ký, việc thanh toán sẽ diễn ra trên website Home101.vn giữa Công ty với chủ sở hữu nhà ở, căn hộ hoặc giữa Công ty với người mua/người thuê.

- **Quy trình thanh toán đối với Người mua/Người thuê:**

Bước 1: Chọn gói Đăng ký muốn mua



Người mua/Người thuê

Tiếng Việt

₫ VND

Ho Chi Minh City

0

0

5

4

Buổi tối vui vẻ
Mr. TH-O-20

Gói Cao Cấp Cho Người Mua/Người Thuê

Trang chủ / Gói cao cấp cho Người mua/Người thuê

Tenant's Premium Subscription

For 1 year rental contract

₫ 1250000

Thanh toán một lần Chỉ một

Thêm đăng ký

Buyer's Premium Subscription

For Buying a Property

₫ 950000

Thanh toán một lần Chỉ một

Thêm đăng ký

Bước 2: Chọn số lượng muốn mua và chọn [Thêm đăng ký]

Gói Cao Cấp Cho Buyer/Tenant

Trang chủ / Gói cao cấp cho Buyer/Tenant / Tenant's Premium Subscription

Dịch



Tenant's Premium Subscription

For 1 year rental contract

₫ 1250000

Thanh toán một lần Chỉ một

Thêm đăng ký

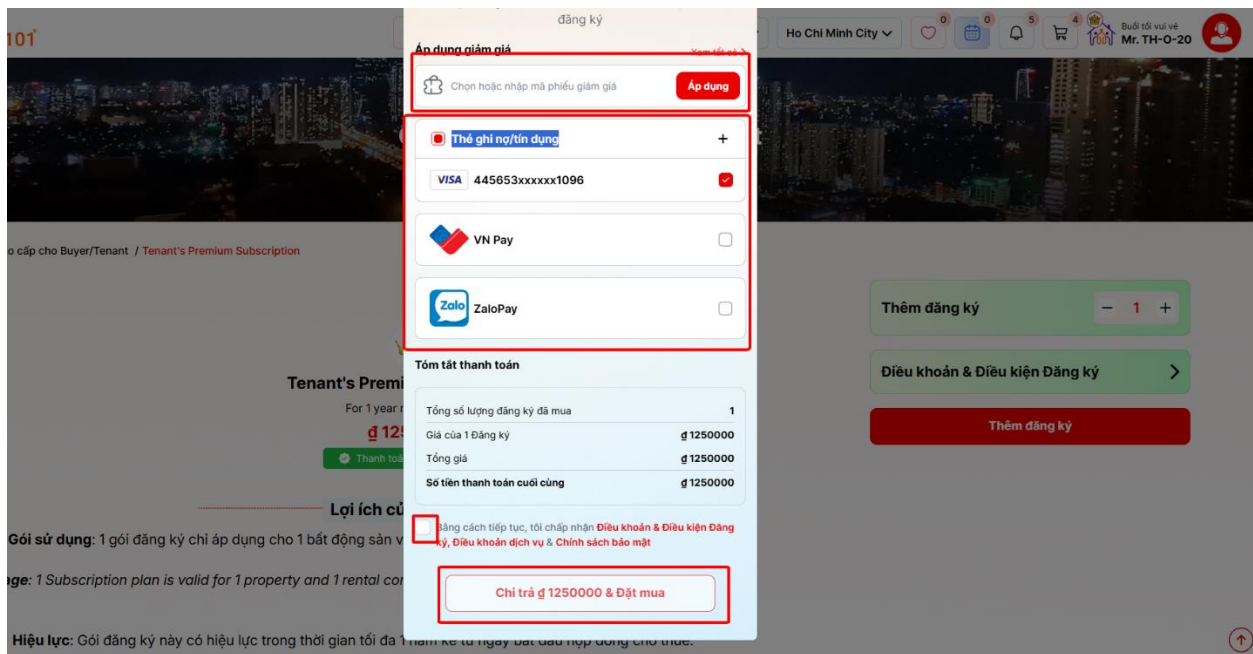
Điền khoản & Điều kiện Đăng ký

Thêm đăng ký

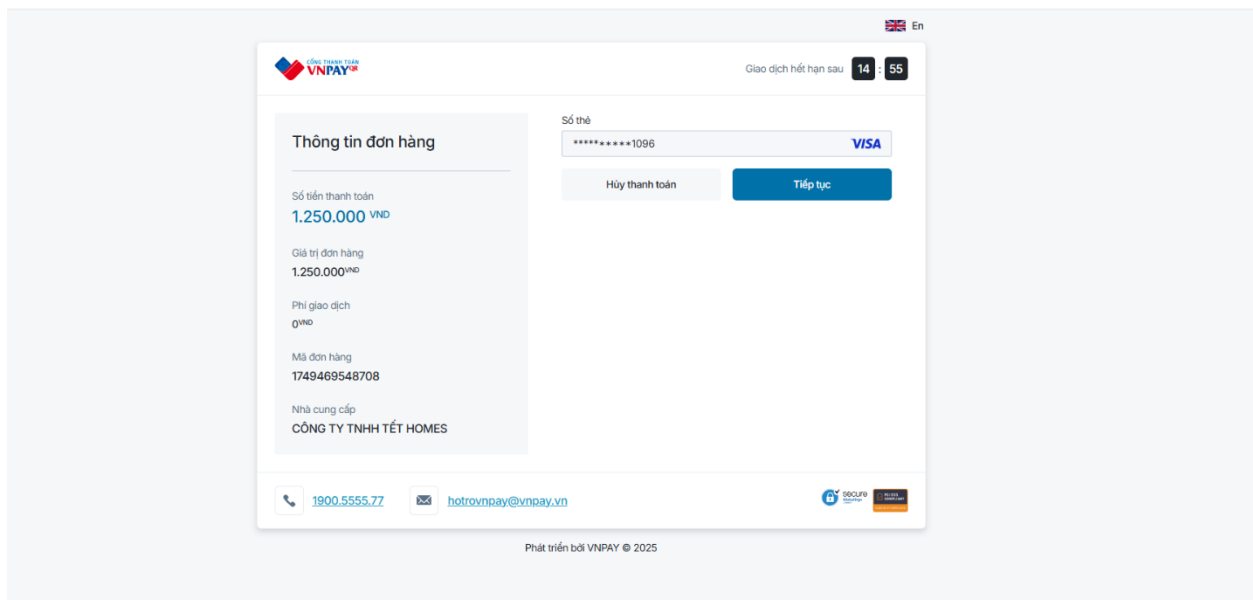
Lợi ích của Kế hoạch

- Gói sử dụng:** 1 gói đăng ký chỉ áp dụng cho 1 bất động sản và 1 hợp đồng cho thuê.
Usage: 1 Subscription plan is valid for 1 property and 1 rental contract only.
- Hiệu lực:** Gói đăng ký này có hiệu lực trong thời gian tối đa 1 năm kể từ ngày bắt đầu hợp đồng cho thuê.
Validity: This Subscription plan is valid for a period of up to 1 year from rental start date.

Bước 3: Người mua/người thuê sẽ được chuyển đến Trang thanh toán chi tiết. Tại đây, người mua/người thuê có thể thêm mã giảm giá (nếu có), chọn hình thức thanh toán, xem thông tin tóm tắt về thanh toán cùng với số tiền thanh toán cuối cùng. Sau đó, chọn **[Đặt mua]** để được chuyển đến Trang thanh toán tương ứng của hình thức thanh toán được chọn.



Sau đó, người mua/người thuê cần tiến hành các bước xác thực cuối cùng. Sau khi hoàn thành các bước theo yêu cầu, việc thanh toán sẽ thành công.



- Quy trình thanh toán đối với Chủ sở hữu nhà ở, căn hộ

Bước 1: Chọn Gói đăng ký muốn mua tại mục [Gói cao cấp vì chủ sở hữu]



Trang chủ / Gói cao cấp cho Người sở hữu



Bước 2: tương tự như Quy trình đối với người mua/người thuê

Bước 3: tương tự như Quy trình đối với người mua/người thuê

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Để bảo vệ quyền lợi Thành viên, Home 101 xây dựng và vận hành hệ thống bảo đảm an toàn giao dịch như sau:

1. Cung cấp thông tin quan trọng trước giao dịch

- Trước mỗi bước thanh toán, hệ thống tự động hiển thị rõ: mô tả dịch vụ, đơn giá, loại thuế/phí, chính sách hủy – hoàn, phương thức thanh toán khả dụng, số hotline và email hỗ trợ.
 - Người dùng phải tích chọn ô “Tôi đã đọc và đồng ý” thì mới hoàn tất đặt dịch vụ.
2. Môi trường kết nối an toàn
- Giao tiếp giữa thiết bị người dùng và Home 101 được mã hóa HTTPS (TLS 1.3), bảo vệ bởi Cloudflare WAF.
 - Toàn bộ máy chủ đặt tại trung tâm dữ liệu đạt chuẩn Tier III và ISO 27001, có hệ thống giám sát 24/7.
 - Sao lưu cơ sở dữ liệu hằng ngày, đa phiên bản (versioning) và bật Object Lock chống sửa/xóa trái phép.
3. Cơ chế thanh toán an toàn (áp dụng cho gói dịch vụ trả phí-Gói đăng ký)
- Home 101 kết nối cổng thanh toán được cấp phép (VNPay, ZaloPay...). Thẻ quốc tế tuân thủ PCI DSS; thẻ nội địa kích hoạt 3-D Secure hoặc OTP.
 - Home 101 không lưu trữ số thẻ, CVV/CVC. Mọi thông tin nhạy cảm được mã hóa/tô-ken-hóa tại máy chủ của đối tác thanh toán.
 - Hệ thống phát hiện gian lận (Fraud Detection) chặn giao dịch bất thường (địa chỉ IP lạ, nhiều lần thất bại, v.v.).
4. Xử lý khiếu nại & bồi thường
- Thành viên báo sự cố thanh toán qua email tech_support@home101.vn hoặc biểu mẫu trực tiếp tại mục [Gợi ý, khiếu nại] trong vòng 24 giờ.
 - Home 101 ghi nhận, xác minh với cổng thanh toán/ngân hàng và phản hồi ≤ 07 ngày làm việc.
 - Nếu chứng minh được giao dịch bị thay đổi, sao chép, chiếm đoạt do lỗi hệ thống Home 101 hoặc đối tác thanh toán, thành viên được hoàn 100 % giá trị thiệt hại và miễn mọi phí phát sinh.
 - Trường hợp lỗi phát sinh từ phía thành viên (tiết lộ OTP, cho mượn thẻ...), Home 101 phối hợp hỗ trợ nhưng không chịu trách nhiệm bồi thường.
5. Bảo vệ dữ liệu & quyền riêng tư
- Thông tin cá nhân, lịch sử giao dịch được phân quyền chặt chẽ; nhân sự truy cập bắt buộc sử dụng MFA và ghi log đầy đủ.
 - Home 101 chỉ chia sẻ dữ liệu cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người dùng hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền.
6. Trách nhiệm của các bên

- Công ty: duy trì hạ tầng an toàn, công khai chính sách bảo mật, chịu trách nhiệm bồi thường khi chứng minh được giao dịch bị thay đổi, sao chép, chiếm đoạt do lỗi hệ thống Home 101
- Thành viên: bảo mật thông tin đăng nhập, không chia sẻ OTP, báo ngay khi phát hiện bất thường.
- Đối tác thanh toán: bảo đảm chuẩn an ninh thẻ, hỗ trợ truy vết & hoàn tiền khi xảy ra sự cố.

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

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

1.1 Khi bạn truy cập và sử dụng dịch vụ tại Nền tảng của Home 101, bạn sẽ được yêu cầu cung cấp các thông tin ở khoản 1.2 Điều này. Theo đó, các thông tin này sẽ được Chúng tôi sử dụng cho mục đích quy định tại Điều 2 Chính sách này.

- Cung cấp và cải thiện các dịch vụ nhà ở, căn hộ và nhà ở của chúng tôi.
- Phân tích và nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Tạo điều kiện cho việc niêm yết và tìm kiếm nhà ở, căn hộ theo nhu cầu của bạn.
- Xử lý giao dịch và thanh toán (nếu có).
- Liên lạc với bạn về các thắc mắc, cập nhật và chương trình khuyến mãi.
- Gửi cho bạn các thông báo liên quan đến dịch vụ và hành chính.
- Để phân tích cách nền tảng đang được sử dụng và chẩn đoán các vấn đề kỹ thuật.
- Phân tích xu hướng và nâng cao trải nghiệm của người dùng.
- Tuân thủ các yêu cầu pháp lý và quy định.

1.2 Các loại thông tin được chúng tôi thu thập (sau đây gọi là “**Dữ liệu cá nhân**”) bao gồm:

- a. Thông tin cá nhân bao gồm: họ tên, quốc tịch, số điện thoại, email và các thông tin cá nhân khác cần thiết tại từng thời điểm.
- b. Thông tin cá nhân do chúng tôi tạo ra, bao gồm:
 - Thông tin về vị trí: Dữ liệu vị trí chính xác (ví dụ: tọa độ GPS) chỉ được thu thập khi bạn cho phép, giúp gợi ý nhà ở, căn hộ hoặc dịch vụ gần nhất và nâng cao các tính năng tìm kiếm và điều hướng.
 - Thông tin sử dụng và hiệu suất: Địa chỉ IP, loại trình duyệt, hệ điều hành, loại thiết bị, lịch sử truy cập, các tính năng đã sử dụng, các trang đã xem, và các hành động bạn thực hiện trên nền tảng (như tìm kiếm, lưu mục yêu thích, hoặc đặt lịch hẹn). Thời gian truy cập và hiệu suất sử dụng, bao gồm tốc độ tải trang hoặc các lỗi xảy ra trong quá trình truy cập.

c. Thông tin từ bên thứ ba

Nền tảng mạng xã hội: Nếu bạn kết nối tài khoản của mình với mạng xã hội, chúng tôi có thể nhận được thông tin như tên, ảnh đại diện, danh sách bạn bè (nếu được công khai), và dữ liệu tương tác. Những dữ liệu này chỉ được thu thập nếu bạn đồng ý chia sẻ thông tin từ mạng xã hội.

Ứng dụng và dịch vụ của bên thứ ba: Dữ liệu từ các dịch vụ tích hợp như công thanh toán, ngân hàng hoặc các ứng dụng hỗ trợ giao dịch.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Chúng tôi sử dụng thông tin của bạn để cung cấp một nền tảng toàn diện, nơi bạn có thể mua, bán, cho thuê nhà ở, căn hộ, đặt các dịch vụ chăm sóc nhà cửa, và trải nghiệm các dịch vụ được cá nhân hóa. Việc sử dụng thông tin được thực hiện với mục tiêu tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, đảm bảo tính minh bạch trong các giao dịch và đáp ứng đầy đủ nhu cầu của bạn. Cụ thể:

2.1 Cung cấp và hỗ trợ dịch vụ:

- a. Tìm kiếm và giúp bạn tìm được nhà ở, căn hộ phù hợp. Theo đó, chúng tôi sử dụng thông tin bạn cung cấp để gợi ý danh sách nhà ở, căn hộ phù hợp với tiêu chí tìm kiếm như vị trí, giá cả, diện tích, và loại hình (như mua, thuê ngắn hạn, thuê dài hạn). Hiển thị thông tin chi tiết của nhà ở, căn hộ, bao gồm ảnh, tình trạng bàn giao, tiện nghi của nhà ở, căn hộ và dự án, vị trí, giá và các thông tin khác có liên quan đến nhà ở, căn hộ.
- b. Đối với dịch vụ chăm sóc nhà cửa, chúng tôi sử dụng thông tin của bạn để tìm kiếm, kết nối bạn với người thực hiện dịch vụ phù hợp, gửi xác nhận đặt lịch, cập nhật tình trạng dịch vụ, hoặc thông báo các thay đổi liên quan đến yêu cầu của bạn. Chúng tôi cũng sử dụng lịch sử đặt dịch vụ và thông tin yêu cầu của bạn để cung cấp dịch vụ phù hợp hơn, ví dụ: gợi ý các nhân viên giúp việc có kinh nghiệm tương ứng với yêu cầu của bạn.
- d. Xử lý các giao dịch và thanh toán (nếu có).

2.2 Cá nhân hóa trải nghiệm:

- a. Chúng tôi sử dụng thông tin vị trí, lịch sử tìm kiếm, và các bộ lọc bạn sử dụng (như giá, diện tích, hoặc tiện ích, nhận xét, đánh giá trước đây của bạn) để đề xuất nhà ở, căn hộ hoặc dịch vụ phù hợp.
- b. Lưu trữ và quản lý danh sách các nhà ở, căn hộ hoặc dịch vụ bạn quan tâm để bạn dễ dàng theo dõi và so sánh.
- c. Gửi cho bạn các thông báo về các nhà ở, căn hộ mới phù hợp với yêu cầu hoặc danh sách các dịch vụ có sẵn tại khu vực bạn ở hoặc các thông báo khác liên quan đến hành chính và dịch vụ.
- d. Hiển thị nội dung và giao diện dựa trên ngôn ngữ, khu vực và cài đặt cá nhân của bạn.

2.3 Cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ:

- a. Phân tích các xu hướng và hoạt động của bạn trên Nền tảng (như tần suất truy cập, các loại nhà ở, căn hộ được quan tâm) để tối ưu hóa tính năng và giao diện.
- b. Sử dụng dữ liệu để phát triển các công cụ hỗ trợ, ví dụ: bộ lọc tìm kiếm nâng cao, công cụ định giá nhà ở, căn hộ tự động, hoặc đặt dịch vụ nhanh.
- c. Sử dụng thông tin bạn cung cấp qua các kênh hỗ trợ để xác định vấn đề, cải thiện dịch vụ và xây dựng các chính sách hỗ trợ tốt hơn.

2.4 Đảm bảo an toàn và bảo mật:

- a. Xác minh tài khoản người dùng.
- b. Phát hiện và xử lý các hành vi gian lận hoặc hoạt động không hợp pháp trên Nền tảng.
- c. Áp dụng các biện pháp bảo mật nghiêm ngặt để bảo vệ dữ liệu khỏi truy cập trái phép hoặc rủi ro an ninh mạng.
- d. Phân tích cách nền tảng đang được sử dụng và chẩn đoán các vấn đề kỹ thuật.

2.5 Phòng ngừa và ngăn chặn gian lận

- a. Phát hiện và ngăn chặn các hành vi lừa đảo, giả mạo hoặc hoạt động bất hợp pháp trên Nền tảng.
- b. Đảm bảo rằng mọi thông tin và giao dịch đều được xử lý công khai, minh bạch và công bằng.

2.6 Phục vụ mục đích quản lý nội bộ của chúng tôi như kiểm toán, phân tích dữ liệu, lưu trữ cơ sở dữ liệu.

2.7 Các trường hợp có sự yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc bắt buộc phải cung cấp theo quy định của pháp luật.

2.8 Các mục đích khác được sự đồng ý của Người dùng hoặc theo quy định pháp luật.

3. Biện pháp bảo vệ và lưu trữ dữ liệu cá nhân của Người dùng

Chúng tôi cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân của bạn bằng cách triển khai các biện pháp bảo mật nghiêm ngặt và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến việc lưu trữ và xử lý dữ liệu cá nhân. Tùy từng thời điểm, chúng tôi có quyền thay đổi các biện pháp áp dụng để phù hợp với hoàn cảnh và mục đích.

Dưới đây là các nguyên tắc và biện pháp mà chúng tôi áp dụng:

3.1 Biện pháp kỹ thuật

- a. Mã hóa dữ liệu cá nhân trong quá trình truyền tải và lưu trữ để ngăn chặn truy cập trái phép.
- b. Sử dụng hệ thống tường lửa và hệ thống giám sát để ngăn cản các cuộc tấn công mạng.

c. Sử dụng hệ thống lưu trữ an toàn với các máy chủ bảo mật cao, được đặt trong các trung tâm dữ liệu với các biện pháp kiểm soát vật lý nghiêm ngặt như hệ thống nhận diện sinh trắc học và giám sát 24/7.

d. Sao lưu dữ liệu định kỳ để bảo vệ dữ liệu trước các sự cố không mong muốn.

3.2 Biện pháp nội bộ

a. Áp dụng, duy trì các chính sách nghiêm ngặt về bảo vệ dữ liệu trong nội bộ Công ty.

b. Kiểm soát việc truy cập và tiếp cận của nhân viên đối với dữ liệu của bạn. Theo đó chỉ những nhân viên được trao quyền mới được phép truy cập thông tin cá nhân, và chỉ trong phạm vi cần thiết để thực hiện công việc của họ.

c. Đội ngũ nhân viên được đào tạo thường xuyên về các quy định bảo mật thông tin.

3.3 Lưu giữ thông tin

a. Thời gian lưu giữ: Dữ liệu của bạn sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc chính bạn đăng nhập và thực hiện xóa tài khoản.

b. Khi bạn xóa tài khoản hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ, chúng tôi có thể tiếp tục lưu giữ thông tin của bạn trong một khoảng thời gian cần thiết để: (i) Tuân thủ các yêu cầu pháp lý và lưu trữ hồ sơ theo quy định (ii) Giải quyết khiếu nại, tranh chấp hoặc các vấn đề phát sinh liên quan đến dịch vụ (ii) theo quy định của pháp luật tại từng thời điểm cụ thể.

c. Home 101 hoặc Nền tảng của Home 101 không nhận, lưu trữ thông tin thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ của người dùng dưới bất kỳ hình thức nào. Người dùng chia sẻ thông tin đó trực tiếp với các cổng thanh toán liên quan, được ủy quyền xử lý an toàn thông tin đó, tuân thủ các quy định và yêu cầu của các ngân hàng hoặc tổ chức tài chính khác nhau mà họ liên kết.

3.4 Hỗ trợ và thông báo:

Trường hợp bạn có căn cứ cho rằng dữ liệu cá nhân của mình không được bảo mật đúng cách hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị xâm phạm, vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi qua các kênh hỗ trợ được liệt kê trong Phần Cách liên hệ với chúng tôi.

Chúng tôi khuyến khích bạn thường xuyên cập nhật thông tin đăng nhập và kiểm tra tài

4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với dữ liệu cá nhân của Người dùng

4.1 Công ty TNHH Home 101;

4.2 Các đối tác mà Home 101 hợp tác tại từng thời điểm nhằm thực hiện các công việc hoặc cung cấp các dịch vụ trong phạm vi Nền tảng;

4.3 Cá nhân, tổ chức có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

4.4 Các bên thứ ba khác nếu được sự đồng ý của Người dùng tại từng thời điểm.

5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin

CÔNG TY TNHH HOME 101

Địa chỉ trụ sở chính: 94 Xuân Thủy , Phường Thảo Điền, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Tel: +84865009279

Email: tech_support@home101.vn

6. Quyền lựa chọn của Người dùng

Chúng tôi tôn trọng quyền của bạn trong việc kiểm soát và quản lý thông tin cá nhân của mình. Trên nền tảng của chúng tôi, bạn được cung cấp các công cụ và tùy chọn linh hoạt để thực hiện các quyền này một cách dễ dàng và minh bạch. Cụ thể, bạn có các quyền sau đây:

6.1 Quyền truy cập và chỉnh sửa thông tin

Bạn có quyền xem lại bất kỳ thông tin cá nhân nào mà chúng tôi lưu trữ về bạn. Tất cả thông tin được lưu trữ sẽ được hiển thị trong tài khoản của bạn hoặc cung cấp theo yêu cầu. Bạn có thể chỉnh sửa các thông tin cá nhân, chẳng hạn như tên, số điện thoại, địa chỉ email hoặc thông tin liên quan đến nhà ở, căn hộ bạn đã đăng tải. Việc chỉnh sửa có thể thực hiện trực tiếp thông qua tài khoản của bạn trên Nền tảng của chúng tôi hoặc thông qua đội ngũ hỗ trợ của chúng tôi.

6.2 Quyền xóa thông tin cá nhân

Bạn có thể yêu cầu xóa vĩnh viễn thông tin cá nhân khỏi Nền tảng của chúng tôi, bao gồm tài khoản và các dữ liệu liên quan. Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể giữ lại thông tin tối thiểu để: (i) Tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý (ii) Giải quyết tranh chấp hoặc khiếu nại (iii) Duy trì hồ sơ lịch sử giao dịch theo yêu cầu của pháp luật.

6.3 Quyền khiếu nại và giải quyết tranh chấp:

Nếu bạn tin rằng quyền riêng tư của mình đã bị xâm phạm hoặc thông tin cá nhân bị xử lý sai cách, bạn có quyền gửi khiếu nại đến chúng tôi. Chúng tôi cam kết giải quyết khiếu nại của bạn một cách nhanh chóng và minh bạch.

7. Trách nhiệm của Người dùng

7.1 Người dùng không được cố gắng vi phạm bảo mật của Nền tảng Home 101 hoặc cố gắng truy cập thông tin của người dùng khác, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc truy cập dữ liệu hoặc thông tin mà người dùng không được phép truy cập hoặc đăng nhập vào máy chủ hoặc tài khoản mà người dùng không được phép truy cập. Người dùng không được cố gắng quét hoặc kiểm tra lỗ hổng của nền tảng hoặc mạng Home 101 hoặc cố gắng vi phạm bảo mật xác thực.

7.2 Người dùng không được cố gắng đưa vào, đăng hoặc truyền bất kỳ thông tin hoặc phần mềm nào có chứa vi-rút, mã độc hoặc thành phần gây hại khác vào nền tảng Home 101 hoặc hệ thống máy chủ.

7.3 Nếu người dùng vi phạm bất kỳ điều khoản nào nêu trên, chúng tôi có quyền xóa bất kỳ tài liệu nào liên quan đến hành vi vi phạm. Công ty có quyền đơn phương chấm dứt quyền truy cập của người dùng vào nền tảng Home 101 ngay lập tức mà không cần thông báo cho người dùng.

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

Người dùng có quyền truy cập, chỉnh sửa hoặc xóa Dữ liệu cá nhân bằng các hình thức sau:

8.1 Để xóa tài khoản: truy cập vào phần tài khoản của bạn và sử dụng tùy chọn "Xóa Tài khoản" để xóa tài khoản của bạn trên nền tảng.

8.2 Để chỉnh sửa thông tin trong tài khoản của bạn: hãy truy cập vào phần tài khoản của bạn và chỉnh sửa thông tin bằng cách sử dụng tùy chọn "Chỉnh Sửa Hồ Sơ".

8.3 Đối với việc chỉnh sửa thông tin nhạy cảm mà bạn không thể thực hiện trực tuyến trên nền tảng của chúng tôi: một số dữ liệu (chẳng hạn như tên và ID email) không thể thay đổi trực tuyến. Điều này được thực hiện để bảo vệ tài khoản của bạn và ngăn chặn bất kỳ truy cập trái phép nào vào tài khoản của bạn bởi tin tặc. Để chỉnh sửa dữ liệu nhạy cảm như vậy, bạn có thể liên hệ với Nhóm Chăm sóc Khách hàng của chúng tôi và chúng tôi rất sẵn lòng chỉnh sửa, nhưng chỉ sau khi xác minh tính xác thực của thông tin.

8.4 Liên hệ với Bộ phận Chăm sóc khách hàng qua email hoặc hotline để được hỗ trợ. Home 101 sẽ hỗ trợ điều chỉnh thông tin hoặc tiến hành xóa thông tin nếu có cơ sở xác định Dữ liệu cá nhân được cung cấp, yêu cầu chỉnh sửa hoặc xóa bỏ là chính xác.

VII. Quản lý thông tin trên website, ứng dụng

1. Kiểm soát thông tin

1.1. Thông tin do chủ sở hữu nhà ở, căn hộ cung cấp

a. Điều kiện đăng tin

- Cá nhân phải đăng ký tài khoản với đầy đủ thông tin định danh (họ tên, số điện thoại, email) trước khi được phép gửi bài đăng nhà ở, căn hộ cho nền tảng.
- Chủ sở hữu nhà ở, căn hộ không được tự đăng tin công khai. Việc gửi thông tin nhà ở, căn hộ chỉ được thực hiện thông qua biểu mẫu trực tuyến, và sẽ được chuyển về hệ thống của Home 101 để kiểm duyệt.

b. Quy trình kiểm duyệt thông tin nhà ở, căn hộ

Bước	Mô tả
------	-------

Bước 1	Người dùng cung cấp thông tin chi tiết của nhà ở, căn hộ thông qua biểu mẫu: mô tả, vị trí, hình ảnh, diện tích, giá bán/cho thuê, pháp lý, lịch xem nhà,...
Bước 2	Thông tin được chuyển đến Nhóm quản trị của Home 101
Bước 3	Nhóm quản trị của Home 101 thực hiện rà soát các nội dung về tính đầy đủ, hợp lệ và hợp pháp, bao gồm: + Xác minh địa chỉ (qua bản đồ/thực địa), + Kiểm tra hình ảnh, video (không vi phạm pháp luật, đạo đức, quyền riêng tư), + Đối chiếu thông tin mô tả với thực tế (nếu cần, có thể gọi điện xác minh hoặc xác minh trực tiếp tại địa chỉ)
Bước 4	Nếu đạt yêu cầu, quản trị viên duyet và đăng tải thông tin lên nền tảng . Nếu phát hiện sai phạm, sẽ từ chối duyệt và phản hồi lý do đến người đăng tin. Nếu phát hiện nội dung vi phạm nghiêm trọng , hệ thống sẽ xóa vĩnh viễn bản đăng , và có thể áp dụng biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản đối với chủ sở hữu.
Bước 5	Các nhà ở, căn hộ đã duyệt sẽ được hiển thị công khai trên nền tảng, kèm chức năng đặt lịch xem nhà trực tuyến.

1.2. Thông tin khác do nhóm quản trị nền tảng đăng tải

- + **Phê duyệt nội dung:** Đối với các nội dung do nhóm quản trị của Home 101 đăng tải (*bao gồm các bài viết giới thiệu dịch vụ, truyền thông, hình ảnh, video, v.v.*) trước khi được hiển thị công khai, tất cả nội dung này phải được kiểm tra và phê duyệt bởi nhân viên quản lý cấp trung hoặc cấp cao (*tối thiểu từ cấp trưởng nhóm trở lên*).
- + **Kiểm tra định kỳ:** Sau khi đăng tải, nội dung tiếp tục được hệ thống và bộ phận quản trị theo dõi, kiểm tra định kỳ hàng ngày để đảm bảo không có thông tin sai lệch, phản cảm, không phù hợp hoặc vi phạm pháp luật.
- + **Xử lý vi phạm:** Nếu phát hiện bất kỳ nội dung nào vi phạm, công ty sẽ thực hiện các biện pháp xử lý nghiêm khắc đối với nhân viên hành chính và quản lý đã phê duyệt nội dung đó.

2. Hành vi cấm trong quá trình sử dụng sàn giao dịch TMĐT về nhà ở, căn hộ của Home 101

STT	Nhóm hành vi	Mô tả chi tiết
1	Cung cấp thông tin giả, gây nhầm lẫn	- Đăng sai diện tích, vị trí, giá bán/giá thuê, pháp lý. - Hộ khẩu “địa chỉ vàng”, “ven sông”, “đại lộ trung tâm” khi thực tế không đúng. - Gán mác “chính chủ” nhưng thực chất là môi giới chưa được ủy quyền.
2	Rao bán/cho thuê tài sản không có quyền định đoạt	Đăng tin về BĐS chưa được cấp giấy chứng nhận; BĐS đang tranh chấp, thế chấp hoặc thuộc diện bị kê biên; đăng thay chủ sở hữu nhưng không có giấy ủy quyền.
3	Vi phạm quy hoạch, pháp luật về đất đai & xây dựng	Rao bán đất nông nghiệp, đất rừng, đất quy hoạch công cộng hoặc dự án “ma”, biệt thự nghỉ dưỡng chưa đủ điều kiện huy động vốn.
4	Đăng nội dung phân biệt, phản cảm, trái thuần phong mỹ tục	Từ ngữ/hình ảnh xúc phạm chủng tộc, tôn giáo, giới tính; ảnh, video khiêu dâm; lời lẽ đả kích cơ quan nhà nước.
5	Lập tin, spam từ khóa, thao túng tìm kiếm	Đăng nhiều tin trùng nội dung, nhồi nhét từ khóa “rẻ nhất”, “hot”, “siêu phẩm” nhằm đẩy hiển thị không lành mạnh
6	Gắn link ngoài, số điện thoại ảo, dụ dỗ sang nền tảng khác	Gắn URL rút gọn, trình duyệt lạ, QR Code dẫn tới trang vay tiền, sản tiền ảo, hoặc ứng dụng độc hại.
7	Sử dụng hình ảnh, video không đúng thực tế hoặc vi phạm bản quyền	Ảnh phối cảnh 3D nhưng không dán nhãn, cắt ghép Photoshop, đạo logo/ảnh của đơn vị khác.
8	Can thiệp trái phép vào hệ thống	Dùng bot, script, phần mềm sửa chỉ số view/tương tác; tấn công DOS; dò quét API để “cào” dữ liệu.
9	Rao bán hàng cấm, dịch vụ cấm kèm BĐS	Quảng cáo pháo hoa, thuốc lá, vũ khí, ma túy; chào “dịch vụ hộ khẩu, làm sổ đỏ” trái phép.
10	Đặt lịch ảo	Đặt nhiều lịch xem cùng khung giờ, bỏ không đến
11	Quay phim/chụp ảnh, thu âm trái phép	Gắn camera bí mật trong buổi xem nhà; chia sẻ công khai lên mạng xã hội mà không xin phép.

12	Mang theo vũ khí, chất dễ cháy nổ khi đi xem nhà	Kể cả bình xịt, dao xé, pháo nổ; gây nguy hiểm cho chủ nhà, cư dân.
13	Lợi dụng nền tảng để môi giới trái phép	Tư vấn, dẫn khách bên ngoài, thu phí hoa hồng trong khi chỉ đăng ký tư cách “người mua/người thuê”
14	Các hành vi khác cố ý gây ảnh hưởng đến tính hoạt động liên tục và an toàn của website hoặc gây ảnh hưởng đến uy tín của Home 101	

3. Biện pháp xử lý vi phạm:

3.1. Vi phạm về nội dung tin đăng

Số lần vi phạm	Biện pháp xử lý	Thông báo cho người dùng
Lần 1	- Bài đăng sẽ không được đăng trực tuyến và sẽ bị nhóm quản trị xóa - Gửi thông báo qua email	Email nêu rõ lỗi, cảnh báo tài khoản sẽ bị tạm đình chỉ nếu tái phạm lần 2 hoặc chấm dứt nếu tái phạm lần 3
Lần 2	- Bài đăng sẽ không được đăng trực tuyến và sẽ bị nhóm quản trị xóa Đình chỉ tài khoản 30 ngày (không thể đăng tin hoặc sử dụng dịch vụ). - Gửi thông báo qua email	Email ghi rõ thời hạn đình chỉ, nhắc lại quy định & hậu quả tái phạm lần 3.
Lần 3	- Bài đăng sẽ không được đăng trực tuyến và sẽ bị nhóm quản trị xóa Khoá vĩnh viễn tài khoản; tên, email, số điện thoại bị đưa vào danh sách đen.	Email thông tin về khoá vĩnh viễn & mất quyền truy cập vĩnh viễn nền tảng.

3.2. Vi phạm khác

Hành vi vi phạm	Xử lý lần đầu	Tái phạm
Tên tài khoản giả mạo Home 101 / dễ gây hiểu lầm / chứa nội dung kích động, phản cảm	Không phê duyệt tài khoản	Từ chối tạo mới & đưa vào danh sách đen

Ảnh đại diện hồ sơ, khiếu nại, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ	Khoá tạm 07 ngày, yêu cầu thay ảnh hợp lệ	Khoá vĩnh viễn
Phát tán thông tin bôi nhọ, vu khống, gian dối, nội dung thù ghét	Khoá vĩnh viễn ngay từ lần đầu, báo cơ quan có thẩm quyền nếu cần	/

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

Nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của thành viên, duy trì uy tín thương mại và ngăn chặn hành vi lợi dụng nền tảng để lừa đảo hoặc giả mạo, **Home 101** thiết lập quy trình hỗ trợ các chủ sở hữu nhãn hiệu, sáng chế, bản quyền... khi phát hiện thông tin có dấu hiệu xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ (QSHTT).

Đầu mối tiếp nhận yêu cầu:

- Email: tech_support@home101.vn
- Hotline: +84865009279
- Địa chỉ: 94 Xuân Thủy, Phường Thảo Điền, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Quy trình xử lý khiếu nại QSHTT

- + **Tiếp nhận thông tin:** Home 101 ghi nhận phản ánh của chủ thể QSHTT về hình ảnh, mô tả, tài liệu bị nghi xâm phạm đang hiển thị trên <https://home101.vn/> và gửi thông báo xác nhận kèm thời hạn xử lý dự kiến *tối đa 07 ngày làm việc*.
- + **Rà soát & tạm khóa**
 - Đối chiếu hồ sơ pháp lý và chứng cứ do bên khiếu nại cung cấp.
 - Tạm ẩn nội dung bị tố cáo; hạn chế tài khoản người đăng khi có dấu hiệu vi phạm rõ ràng.
 - Yêu cầu người đăng bổ sung tài liệu chứng minh quyền sở hữu (nếu có tranh chấp).
- + **Gỡ bỏ & áp dụng biện pháp**
 - Khi xác định hành vi xâm phạm, Home 101 gỡ vĩnh viễn nội dung; khóa tài khoản, chấm dứt hoạt động của Thành Viên có hành vi vi phạm QSHTT đồng thời lưu bằng chứng phục vụ cơ quan nhà nước (nếu có).
 - Trường hợp hồ sơ chưa đủ cơ sở, Home 101 thông báo cho các bên hoàn thiện chứng cứ trong vòng 07 ngày. Quá thời hạn trên mà không chứng minh được, nội dung yêu cầu sẽ bị xóa bỏ.

- + **Thông báo kết quả:** Sau khi hoàn tất, Home 101 gửi văn bản hoặc email nêu rõ biện pháp đã áp dụng cho chủ thể QSHTT, đồng thời cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước nếu được yêu cầu.

5. Các quy định về an toàn thông tin, cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin và quản lý thông tin trên sàn giao dịch thương mại điện tử

5.1. Cơ sở pháp lý & tuân thủ

- Chấp hành Luật An ninh mạng, Luật An toàn thông tin mạng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP và mọi văn bản hướng dẫn liên quan.
- Đảm bảo chính sách nội bộ luôn cập nhật khi quy định pháp luật thay đổi.

5.2. Nguyên tắc quản lý dữ liệu

- Phân loại dữ liệu thành: thông tin công khai, thông tin giao dịch, thông tin cá nhân nhạy cảm.
- Chỉ thu thập trong phạm vi cần thiết, công bố mục đích rõ ràng và xin ý kiến người dùng (đã nêu tại Chính sách bảo mật).
- Lưu trữ, sử dụng và hủy bỏ theo thời hạn, mục đích đã công bố; không chuyển giao cho bên thứ ba nếu không có căn cứ pháp lý hoặc sự đồng ý của người dùng.

5.3. Quản trị truy cập

Quy tắc “tối thiểu cần thiết”: mỗi cá nhân chỉ được cấp quyền đúng phạm vi nhiệm vụ.

5.4. Kiểm soát nội dung & hành vi

- Tin đăng của chủ sở hữu nhà ở, căn hộ phải được Nhóm quản trị duyệt thủ công trước khi hiển thị (đã mô tả tại *Quy trình duyệt hoặc kiểm soát thông tin của Quản trị website*).
- Tự động xử lý theo lộ trình cảnh báo → tạm khoá → chấm dứt vĩnh viễn đối với vi phạm lặp lại (đã nêu ở *Biện pháp xử lý vi phạm*).
- Cơ chế tiếp nhận báo cáo 24/7 qua mục “Khiếu nại”, email CSKH, hotline; phản hồi tối đa 07 ngày làm việc.

5.5. Đào tạo & nhận thức

- Nhân sự phải ký cam kết bảo mật; được đào tạo hàng năm về an toàn thông tin và nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Người dùng được khuyến nghị tự bảo vệ mật khẩu, không chia sẻ mã OTP và báo ngay cho Home 101 khi phát hiện dấu hiệu lừa đảo.

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

1. Công ty cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của công ty, công ty sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo quyền lợi cho Thành viên.

2. Hệ thống được giám sát 24/7 bởi đội ngũ CNTT chuyên trách; các công cụ cảnh báo sớm (monitoring, logging) được triển khai nhằm phát hiện kịp thời mọi bất thường.
3. Quy trình phát hiện – khắc phục sự cố
 - Ngay khi ghi nhận hoặc được người dùng thông báo về lỗi kỹ thuật, đội ngũ CNTT của Home 101 sẽ phân loại mức độ nghiêm trọng và tiến hành khắc phục trong thời hạn không quá 48 giờ kể từ thời điểm lỗi được xác định.
 - Trường hợp lỗi nghiêm trọng có nguy cơ ảnh hưởng tới an toàn dữ liệu hoặc gián đoạn giao dịch, Home 101 sẽ kích hoạt Kế hoạch dự phòng sự cố (Disaster Recovery Plan), chuyển đổi sang tài nguyên dự phòng hoặc áp dụng biện pháp kỹ thuật cần thiết để đảm bảo dịch vụ tiếp tục vận hành.
 - Trong suốt quá trình xử lý, Home 101 thông báo tình trạng khắc phục cho Người dùng qua email/ứng dụng và cập nhật định kỳ cho tới khi sự cố được giải quyết dứt điểm.
4. Công ty cam kết cung cấp dịch vụ tốt nhất cho các Thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến việc Thành viên không thể tham gia giao dịch, Thành viên cần thông báo cho Công ty qua email tech_support@home101.vn hoặc biểu mẫu trực tuyến trên website tại mục [Gợi ý/Khiếu nại]. Chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho Thành viên tiếp tục giao dịch trên Home101.vn. Công ty không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của Thành viên không đến được công ty.
5. Đảm bảo chất lượng dịch vụ & cải tiến liên tục
 - Home 101 định kỳ thu thập phản hồi về hiệu năng từ Thành viên, đồng thời tiến hành tối ưu, nâng cấp hạ tầng/phần mềm để ngăn ngừa lỗi tái diễn và cải thiện trải nghiệm.
 - Báo cáo đánh giá rủi ro kỹ thuật được rà soát 6 tháng/lần; biện pháp phòng ngừa (backup dữ liệu nhiều tầng, kiểm thử tải, kiểm thử bảo mật) được duy trì thường xuyên.
6. Khi thực hiện các giao dịch qua Home101.vn, các Thành viên phải thực hiện theo đúng các quy trình đã được hướng dẫn.
7. Dịch vụ website hoặc phần mềm có thể gặp hạn chế, chậm trễ và các vấn đề khác xuất phát từ đường truyền Internet, thiết bị của Thành viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ viễn thông bị lỗi, mất kết nối, ngoài vùng phủ sóng, tắt nguồn hoặc không hoạt động. Công ty không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự chậm trễ, lỗi chuyển giao, thiệt hại hay tổn thất phát sinh từ những vấn đề trên.

IX. Quyền và trách nhiệm của BQL website TMDT <https://home101.vn/>

1. Quyền của BQL website <https://home101.vn/>

a) Yêu cầu Khách Hàng cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu cần thiết để triển khai cung cấp dịch vụ. <https://home101.vn/> sẽ cung cấp dịch vụ cho những thành viên đã hoàn thành đầy đủ thủ tục và các điều kiện bắt buộc do <https://home101.vn/> quy định.

b) Có quyền kiểm tra thông tin của các thành viên đăng tải trên website, đặc biệt là thông tin về tình trạng pháp lý của nhà ở, căn hộ đăng tải.

c) Khi có cơ sở chứng minh thành viên cung cấp thông tin không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật, thuần phong mỹ tục Việt Nam, Home 101 có quyền từ chối, tạm ngưng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của Thành Viên.

d) Chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng của thành viên khi có đầy đủ căn cứ xác định thành viên thuộc một trong các trường hợp (i) không tuân thủ các Điều khoản và Chính sách đã được công khai trên Nền tảng Home 101 hoặc (ii) có những hành vi gây ảnh hưởng đến hoạt động của Nền tảng Home 101;

e) Xây dựng, thay đổi chính sách liên quan đến dịch vụ do Home 101 cung cấp tại từng thời điểm phù hợp với quy định của pháp luật;

f) Giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và mọi nội dung trên website theo pháp luật sở hữu trí tuệ Việt Nam; nghiêm cấm sao chép, sử dụng, phổ biến trái phép các quyền sở hữu nói trên.

g) Có quyền kiểm tra, giám sát mọi hoạt động kinh doanh sản phẩm/dịch vụ trên website; loại bỏ thông tin, bài đăng vi phạm; thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và cung cấp thông tin liên quan khi được yêu cầu.

h) Có quyền thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho Thành Viên theo nhu cầu và điều kiện của <https://home101.vn/>, và sẽ báo trước Thành Viên tối thiểu một (01) tháng để các thành viên kịp nắm bắt.

Với các nội dung về hình ảnh, biểu tượng, bố cục, cấu trúc website, Fidovn.com được quyền điều chỉnh, thay đổi, cập nhật theo mong muốn của Ban quản trị nhằm phục vụ người dùng tốt hơn mà không cần thông báo Thành Viên.

i) Theo kế hoạch kinh doanh tại từng thời điểm, Home 101 có quyền thay đổi, bổ sung hoặc ngừng cung cấp bất kỳ dịch vụ nào trên Nền tảng. Chúng tôi sẽ thông báo công khai cho Khách hàng trước một (01) tháng đối với các thay đổi. Ngoài ra, đối với các dịch vụ đã được thanh toán bị thay đổi hoặc ngừng cung cấp, chúng tôi sẽ hoàn trả phần phí tương ứng cho phần dịch vụ chưa thực hiện mà không có bất kỳ khoản phí hủy hoặc khấu trừ nào khác

2. Trách nhiệm của BQL website <https://home101.vn/>

a) Đăng ký, thiết lập website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định pháp luật và công bố các thông tin đã đăng ký trên trang chủ <https://home101.vn/>.

b) Xây dựng và công khai trên website Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định pháp luật; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên sàn.

c) Yêu cầu Thành viên trên <https://home101.vn/> cung cấp đầy đủ thông tin khi đăng ký sử dụng dịch vụ, gồm:

- Tên, địa chỉ thường trú, mã số thuế (nếu có);
- Số điện thoại hoặc phương thức liên hệ trực tuyến khác.

d) Thiết lập cơ chế kiểm tra, giám sát để bảo đảm thông tin do Thành viên cung cấp được chính xác, đầy đủ.

e) Lưu trữ thông tin đăng ký của Thành viên tham gia giao dịch trên website và thường xuyên cập nhật khi có thay đổi, bổ sung.

f) Áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn đối với thông tin cá nhân người tiêu dùng và thông tin giao dịch trên Nền tảng của Home 101.

g) Chịu trách nhiệm xây dựng, vận hành website: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm phần cứng – phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách hoạt động...; triển khai và hợp tác với các đối tác để phát triển hệ thống dịch vụ – công cụ tiện ích cho Thành viên.

h) Ngăn chặn, loại bỏ khỏi Nền tảng những thông tin giả, sai lệch không hợp lệ với Thỏa thuận sử dụng cũng như những giao dịch trái pháp luật khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này; xử lý kịp thời các hành vi vi phạm xảy ra

i) Cố gắng cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Nền tảng và khắc phục các sự cố phát sinh (nếu có) 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 hoặc 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 Khách hàng thì Home 101 không phải chịu trách nhiệm

j) Thiết lập cơ chế cho phép Thành viên thực hiện quy trình giao kết hợp đồng phù hợp với quy định của pháp luật áp dụng trên <https://home101.vn/>.

k) Tiếp nhận phản ánh của Thành viên nếu xảy ra tranh chấp giữa các bên; kịp thời xử lý khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tranh chấp, khiếu nại trên website;

l) Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật: cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và tài liệu khác về đối tượng vi phạm;

m) Công bố công khai cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website. Khi thành viên có mâu thuẫn hoặc bị xâm hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp thông tin cho thành viên và tích cực hỗ trợ bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của họ;

n) Thường xuyên cập nhật từ khóa theo khuyến cáo của cơ quan quản lý nhà nước và lọc nội dung trước khi hiển thị hàng hóa, dịch vụ trên website;

o) Loại bỏ thông tin về sản phẩm/dịch vụ thuộc danh mục cấm kinh doanh hoặc hạn chế kinh doanh; xử lý những hành vi bị cấm theo quy định của website <https://home101.vn/>.

X. Quyền và trách nhiệm của các bên tham gia Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử <https://home101.vn/>

1. Quyền và trách nhiệm của bên cung cấp dịch vụ trên website <https://home101.vn/>

1.1. Quyền của bên cung cấp dịch vụ trên <https://home101.vn/>

a) Được cấp một tên đăng nhập và mật khẩu riêng để sử dụng việc đăng thông tin, quản lý tin bài, tìm kiếm người mua/người thuê có nhu cầu.

b) Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ của Home 101 khi không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung do Home 101 đưa ra.

c) Được nhân viên chăm sóc khách hàng của Fidovn.com hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ việc quản lý, đăng tải thông tin nhà ở, căn hộ và sử dụng các dịch vụ tiện ích khác trên <https://home101.vn/>.

d) Được tiếp nhận, giải quyết và phản hồi về khiếu nại.

e) Có quyền đóng góp ý kiến cho Home 101 trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng điện thoại, qua website, thư điện tử hoặc các kênh phản ánh hợp pháp khác đến Home 101.

1.2. Trách nhiệm của bên cung cấp dịch vụ trên <https://home101.vn/>

a) Cung cấp đầy đủ các thông tin cho <https://home101.vn/> khi đăng ký sử dụng dịch vụ, cụ thể:

- Tên, địa chỉ thường trú, mã số thuế (nếu có);
- Số điện thoại hoặc phương thức liên hệ trực tuyến khác.

b) Bên cung cấp dịch vụ cam kết tính trung thực của các tài liệu pháp lý liên quan đến thông tin nhà ở, căn hộ, giấy tờ đất đai liên quan nhà ở, căn hộ và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu cung cấp thông tin gian dối dẫn đến thiệt hại cho Home 101 hoặc người mua/người thuê. Đồng thời, chủ sở hữu nhà ở, căn hộ có nghĩa vụ thông báo hiệu lực hồ sơ pháp lý khi hết hiệu lực và thường xuyên cập nhật cho Home 101 những thay đổi liên quan.

c) Cung cấp đầy đủ thông tin khi đăng bài trên website; có trách nhiệm niêm yết chính xác thông tin nhà ở, căn hộ.

d) Tìm hiểu kỹ các thông tin về dịch vụ, các quy định, chính sách liên quan đến dịch vụ mà mình lựa chọn trước khi đặt dịch vụ.

e) Tự chịu trách nhiệm bảo mật, lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình; đồng thời thông báo kịp thời cho Home 101 về các hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu để hai bên phối hợp xử lý.

f) Cam kết không sử dụng dịch vụ của Home 101 vào mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin trái phép, phá hoại; không tạo, phát tán virus hay

mã độc gây hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Fidovn.com. Mọi vi phạm, thành viên tự chịu trách nhiệm trước pháp luật.

g) Cam kết không thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp hoặc tạo các công cụ truy cập dịch vụ do website <https://home101.vn/> cung cấp cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của Home 101.

h) Không được hành động gây mất uy tín Home 101 dưới mọi hình thức (gây mất đoàn kết giữa các thành viên, thông qua bên thứ ba, tuyên truyền/phổ biến thông tin bất lợi cho uy tín Home 101...).

i) Tuân thủ quy định tại Điều khoản sử dụng chung và các quy định, chính sách riêng cho từng dịch vụ

j) Tuân thủ quy định pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, quyền lợi người tiêu dùng và quy định có liên quan khác khi cung ứng dịch vụ trên sàn TMĐT.

k) Phối hợp với Home 101 giải quyết tranh chấp giữa các thành viên khác liên quan nhà ở, căn hộ; bồi thường thiệt hại cho người mua/người thuê khi lỗi được xác định thuộc về chủ sở hữu nhà ở, căn hộ.

l) Chịu trách nhiệm tuyệt đối về quá trình làm việc với người mua/người thuê khi giao dịch trực tiếp; mọi trao đổi, liên lạc, ký kết hợp đồng... giữa hai bên diễn ra trực tiếp, ngoài nền tảng, trừ trường hợp hai bên thoả thuận ký số trên nền tảng.

m) Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

n) Không cố tình gây thiệt hại cho Fidovn.com hoặc bất kỳ cá nhân/tổ chức nào.

2. Quyền và trách nhiệm của Bên sử dụng dịch vụ trên website <https://home101.vn/>

2.1. Quyền của người mua/người thuê

a) Được cấp một tên đăng kí và mật khẩu riêng để sử dụng trong việc tạo hồ sơ cá nhân, tìm kiếm nhà ở, căn hộ phù hợp với nhu cầu và sử dụng dịch vụ khác do chính Home 101 cung cấp.

b) Được nhân viên chăm sóc khách hàng của Home 101 hướng dẫn sử dụng các công cụ, tính năng phục vụ cho việc tìm thông tin nhà ở, căn hộ và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên <https://home101.vn/>.

c) Được tham gia chương trình ưu đãi và khuyến mại và hưởng các quyền lợi từ các chương trình ưu đãi, khuyến mãi trong từng thời kỳ (nếu có);

d) Được đảm bảo các quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật; có quyền gửi khiếu nại trực tiếp đến Home 101 trong trường hợp sản phẩm/dịch vụ do chủ sở hữu cung cấp không đảm bảo chất lượng như đã công bố;

e) Quyền yêu cầu cơ quan pháp luật bảo vệ quyền lợi nếu bị bên cung cấp dịch vụ lừa gạt;

f) Quyền đóng góp ý kiến cho Home 101 trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư điện tử, điện thoại, qua <https://home101.vn/> hoặc các kênh phản ánh khác không trái pháp luật.

2.2. Trách nhiệm của người mua/người thuê

a) Nghĩa vụ đọc, hiểu, chấp thuận, đồng ý và sẽ bị ràng buộc bởi Điều khoản sử dụng, các quy chế và Chính sách của Home 101 trước khi đăng ký tài khoản và trong suốt quá trình sử dụng website và những sửa đổi, bổ sung sau này; Việc bên sử dụng dịch vụ tiếp tục sử dụng website <https://home101.vn/> sau khi có những sửa đổi như vậy sẽ được xem là sự chấp thuận đối với các sửa đổi đó;

b) Trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để đảm bảo giao dịch;

c) Có nghĩa vụ cam kết rằng:

- Có đầy đủ quyền hạn và thẩm quyền để bị ràng buộc về mặt pháp lý bởi Điều khoản sử dụng và thực hiện nghĩa vụ của mình theo Điều khoản sử dụng.

- Đã đạt độ tuổi tối thiểu để có đủ năng lực chịu ràng buộc về mặt pháp lý bởi Điều khoản sử dụng theo Luật áp dụng trong lãnh thổ.

- Luôn tuân thủ tất cả các Luật áp dụng và chính sách và sẽ thông báo cho Home 101 nếu vi phạm bất kỳ Luật áp dụng hoặc Chính sách nào.

- Đảm bảo rằng bất kỳ tài liệu và thông tin nào do người mua/người thuê cung cấp luôn chính xác, cập nhật, đầy đủ và không sai lệch.

- Không được thực hiện mọi hành vi gian lận, lừa đảo hoặc bất hợp pháp; và

- Không được gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của mạng mà <https://home101.vn/> hoạt động.

d) Người mua/người thuê phải chịu trách nhiệm về tất cả mọi hoạt động được thực hiện trên Tài khoản của mình:

- Chịu được cơ mật Tài khoản;

- Phải giữ bí mật và an toàn thông tin Tài khoản của mình (bao gồm cả thông tin đăng nhập và thông tin thanh toán của bên sử dụng dịch vụ);

- Không được cung cấp cho bất kỳ người nào khác quyền truy cập vào Tài khoản của mình gồm cả việc chuyển giao tài khoản hoặc thông tin từ tài khoản của mình cho bất kỳ người nào khác;

- Phải thông báo ngay cho Home 101 nếu bên sử dụng dịch vụ nghi ngờ có bất kỳ hành vi truy cập hoặc sử dụng trái phép nào đối với Tài khoản của bên sử dụng dịch vụ

e) Không được sử dụng dịch vụ để thực hiện hành vi phạm tội hoặc thực hiện bất kỳ hành vi, hoạt động nào trái với quy định của Luật áp dụng; hoặc gây phương hại, xâm phạm quyền của người khác; tự chịu trách nhiệm cuối cùng về sự an toàn của mình trong khi sử dụng dịch vụ và phải thực hiện tất cả các biện pháp phòng ngừa cần thiết.

XI. Điều khoản áp dụng

1. Quy chế này chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20/6/2025. Quy chế được đăng tải công khai tại website Home101.vn. Công ty có quyền sửa đổi, bổ sung Quy chế này bất cứ lúc nào cho phù hợp với thực tiễn hoạt động bằng cách thông báo trên Home101.vn để các Thành viên được biết. Quy chế được sửa đổi, bổ sung có hiệu lực kể từ ngày có thông báo thay đổi và được thông qua. Thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi, bổ sung trên được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc Thành viên đã đọc, hiểu và đồng ý với Quy chế.
2. Quy chế hoạt động sẽ được Công ty cập nhật bổ sung liên tục và thông báo trước khi thực hiện. Quy chế có hiệu lực thi hành sau 07 ngày làm việc kể từ khi có thông báo thay đổi. Thành viên tham gia giao dịch tại Home101.vn có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên Home101.vn.

XII. Điều khoản cam kết

1. Mọi Thành viên khi sử dụng Home101.vn để thực hiện các giao dịch đều phải đọc, hiểu và chấp nhận tuân theo các điều khoản của Quy chế này, Điều khoản sử dụng hoặc Thỏa thuận nhà cung cấp và các Chính sách khác.
2. Mọi thắc mắc, yêu cầu của Thành viên xin vui lòng liên hệ với Fidovn theo thông tin dưới đây để được giải đáp. Địa chỉ liên lạc chính thức của website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Home101.vn:

CÔNG TY TNHH HOME 101

- Địa chỉ: 94 Xuân Thủy, phường Thảo Điền, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh
 - Điện thoại: +84865009279
 - Email: tech_support@home101.vn
- Fax: không có

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
CHỦ TỊCH CÔNG TY**

(Ký và đóng dấu)

TRẦN THỊ ÁNH HỒNG