

Số: 01/2024/QC

Hà Nội, ngày 24 tháng 4 năm 2024

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG WEBSITE CUNG CẤP DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ Website/ứng dụng market.VinHomes.vn

Sàn giao dịch Thương mại điện tử Vinhomes Market với Website www.market.vinhomes.vn (sau đây gọi là **“Website”** hoặc **“Vinhomes Market”**) là một Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử của Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Phát Triển Địa Ốc Thành Phố Hoàng Gia (sau đây gọi là **“Công Ty”**), một công ty thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0103970225 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 11/06/2009.

Với sứ mệnh mang đến cho Người Mua kênh tìm kiếm, giao dịch bất động sản nhanh chóng và tiện lợi, Vinhomes Market được định nghĩa là phương thức mua bất động sản thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, tạo ra kênh mua bán bất động sản trực tuyến chưa từng có tại Việt Nam. Vinhomes Market là bước đi đột phá, tiên phong trong việc thay đổi thói quen mua bán bất động sản tại thị trường trong nước nhằm mang đến cho Người Mua sự minh bạch, tiết kiệm thời gian cũng như chi phí.

1. Nguyên tắc chung

- Vinhomes Market là sàn giao dịch thương mại điện tử bất động sản dành cho các Người Bán có nhu cầu đăng tin, chào bán, cho thuê các sản phẩm bất động sản hoặc các dịch vụ thuộc ngành nghề bất động sản hợp pháp; và đã ký Hợp đồng sàn giao dịch thương mại điện tử (sau đây gọi là **“Hợp Đồng Dịch Vụ”**) với Vinhomes Market để sử dụng dịch vụ thương mại điện tử và/hoặc dịch vụ khác trên Vinhomes Market.

- Cá nhân, tổ chức đã đăng ký thành công tài khoản trên Website được gọi là Khách Hàng của Website (sau đây gọi là **“Người Mua”**).

- Người Bán là những người có nhu cầu đăng tin, chào bán, cho thuê các sản phẩm bất động sản hoặc các dịch vụ thuộc ngành nghề bất động sản hợp pháp; và đã ký hợp đồng với Vinhomes Market để sử dụng dịch vụ thương mại điện tử và/hoặc dịch vụ khác trên Vinhomes Market (sau đây gọi là **“Người Bán”** hoặc **“Người Cho Thuê”**).

2. Quy định chung

- Người Mua tham gia giao dịch trên Vinhomes Market là mọi cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự từ đủ 18 tuổi trở lên và có tài sản để thực hiện giao dịch mua hoặc thuê Sản Phẩm trên Vinhomes Market; và mọi tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, phải đăng ký kê khai các thông tin cá nhân bắt buộc trước khi được công nhận và cho phép sử dụng dịch vụ do Vinhomes Market cung cấp hoặc liên quan đến Vinhomes Market (sau đây gọi là **“Người Mua”**).

- Thành viên, Người Bán/Người Cho Thuê, Người Mua/Người Thuê tham gia trên Website là người dùng của Website (sau đây gọi là **“Người Dùng”**).

- Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Vinhomes Market là các sản phẩm bất động sản hoặc các dịch vụ thuộc ngành nghề bất động sản, đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật (sau đây gọi là “**Sản Phẩm**”).
- Mọi hoạt động mua bán trên Vinhomes Market phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của cả Người Bán và Người Mua. Trong mọi trường hợp, Người Bán sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Người Mua đối với mọi vấn đề liên quan đến Sản Phẩm do Người Bán cung cấp trên Vinhomes Market.
- Bằng việc tham gia giao dịch trên Vinhomes Market, Người Bán, Người Mua được xem là đã tìm hiểu quyền và nghĩa vụ của mình và đồng ý bị ràng buộc bởi Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Vinhomes Market (sau đây gọi là “**Quy Chế**”) đang có hiệu lực vào thời điểm Người Bán, Người Mua thực hiện giao dịch.

3. Quy trình giao dịch

3.1. Quy trình giao dịch dành cho Người Mua

Bước 1: Người Mua đăng ký tài khoản trên website Vinhomes Market để được những hỗ trợ tốt nhất từ phía Vinhomes Market về kỹ thuật hoặc những vấn đề liên quan đến tranh chấp phát sinh từ những giao dịch được đăng tin tại Vinhomes Market.

Bước 2: Người Mua tìm kiếm các Sản Phẩm theo nhu cầu; xem kỹ các thông tin liên quan và lựa chọn Sản Phẩm phù hợp với yêu cầu để cho vào đơn đặt hàng của Người Mua (sau đây gọi là “**Đơn Đặt Hàng**”).

Bước 3: Người Mua xác nhận điều khoản các khoản đặt cọc bằng hình thức chuyển khoản.

Bước 4: Người Mua hoàn tất ký Thỏa thuận đặt cọc tại văn phòng Vinhomes Market.

Bước 5: Người Mua xác nhận nội dung Hợp đồng mua bán và Hoàn tất thanh toán theo tiến độ.

Bước 6: Người Mua hoàn tất Quy trình thủ tục.

3.2. Quy trình giao dịch dành cho Người Bán

Quy trình giao dịch của Người Bán tuân thủ theo hợp đồng/thỏa thuận giữa Người Bán và Vinhomes Market (sau đây gọi là “**Hợp Đồng**”), theo đó, Người Bán thực hiện theo các bước sau đây:

- Người Bán ký Hợp Đồng với Vinhomes Market;
- Người Bán cung cấp thông tin/hình ảnh/nội dung của Sản Phẩm để đăng tải trên Vinhomes Market theo quy định tại Hợp Đồng và Quy Chế này;
- Người Bán sẽ thanh toán cho Vinhomes Market theo thỏa thuận tại Hợp Đồng;
- Người Bán chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc giải quyết khiếu nại, tranh chấp của Người Mua liên quan đến Sản Phẩm do Người Bán cung cấp trên Vinhomes Market.

3.3. Quy trình giao nhận vận chuyển

- Sản phẩm Vinhomes Market cung cấp là các bất động sản nên không áp dụng phương thức vận chuyển, giao nhận nào

3.4. Quy trình thay đổi Đơn Đặt Hàng

Vinhomes Market không phải là Người bán bất động sản nên việc đổi trả bất động sản sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Người bán.

Vinhomes Market khuyến cáo Người mua phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho Người bán tìm hiểu về việc đổi trả trước khi quyết định mua hàng. Trong trường hợp có chính sách đổi trả người mua cần yêu cầu người bán đưa vào điều khoản hợp đồng mua bán, hoặc thuê mướn.

3.5. Quy trình đổi trả hàng và hoàn tiền

Không có quy trình trả hàng và hoàn tiền.

4. Quy trình thanh toán:

4.1. Quy trình thanh toán giữa Người Bán và Người Mua

Phương thức thanh toán: Chuyển khoản internet banking

Bước 1: Người Mua sau khi nhận được thông báo đặt cọc (bao gồm: thông tin sản phẩm, giá trị đặt cọc, thông tin tài khoản Người Bán) sẽ tiến hành thanh toán đặt cọc bằng hình thức chuyển khoản vào tài khoản của Người Bán

Bước 2: Công ty và Người Bán xác nhận trạng thái thanh toán

Bước 3: Vinhomes Market thông báo thanh toán đặt cọc thành công

4.2. Quy trình thanh toán giữa Người Bán và Công ty

Thời gian thanh toán, hình thức thanh toán giữa Người Bán và Công ty được quy định định trong Hợp đồng dịch vụ được ký kết giữa hai bên.

5. Bảo mật thông tin của các bên

a. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

Thông tin cá nhân của Người Mua (Họ tên, email, số điện thoại, mật khẩu đăng nhập, v.v...) là các thông tin bắt buộc mà Vinhomes Market cần Người Mua cung cấp khi đăng ký tài khoản và để Vinhomes Market liên hệ xác nhận với Khách hàng nhằm đảm bảo quyền lợi cho Người Mua (sau đây gọi là “Thông tin Khách Hàng”).

Vinhomes Market cũng sẽ sử dụng các thông tin nhận diện cá nhân và một số thông tin nhận diện phi cá nhân của Người Mua (như cookies, địa chỉ IP, ...) để gia tăng khả năng đáp ứng nhu cầu Người Mua cũng như phát triển những chức năng, tính năng và các dịch vụ mới theo những xu hướng và sở thích đang diễn tiến.

Người Mua 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 email của Người Mua. Ngoài ra, Người Mua có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Vinhomes Market về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Người Mua có trách nhiệm bảo vệ thông tin tài khoản của Người Mua và không cung cấp bất kỳ thông tin nào liên quan đến tài khoản và mật khẩu truy cập trên Vinhomes Market trên các website khác ngoài trừ khi đăng nhập vào địa chỉ chính thức của Vinhomes Market tại www.market.vinhomes.vn.

Vinhomes Market không chịu trách nhiệm về những vấn đề phát sinh khi Người Mua truy cập vào Vinhomes Market từ các website khác không phải là website chính thức của Vinhomes Market.

b. Phạm vi sử dụng thông tin

Công ty sử dụng thông tin Người Mua cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Người Mua;

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

c. Thời gian lưu trữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của Người Mua sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự Người Mua đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân Người Mua sẽ được bảo mật trên máy chủ của Sàn giao dịch thương mại điện tử <https://market.vinhomes.vn/>

d. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin Người Mua

Vinhomes Market không cung cấp Thông tin Người Mua cho bất kỳ bên thứ ba trừ trường hợp phải thực hiện theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật, hoặc khi việc cung cấp thông tin đó là cần thiết để Vinhomes Market cung cấp dịch vụ/tiện ích cho Người Mua (ví dụ: cung cấp thông tin cần thiết cho các đơn vị đối tác thanh toán, v.v...). Chính sách quyền riêng tư liên quan tới thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của quý khách liên quan đến các trang web, ứng dụng, sản phẩm và dịch vụ của Công Ty được mô tả chi tiết trên website. Đường dẫn cụ thể tới chính sách tham khảo ở đây:

https://storage.googleapis.com/vinhomes-data-02/2021_1657784981.pdf.

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

Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Địa ốc Thành phố Hoàng Gia

Số 72A, đường Nguyễn Trãi, phường Thượng Đình, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Email: market@vinhomes.vn

Điện thoại: 024.6664.9999

Hotline: 024.7109.2612

f. Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin:

Người dùng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản cá nhân và chỉnh sửa thông tin hoặc yêu cầu Sàn giao dịch thương mại điện tử Vinhomes Market thực hiện việc này.

Người dùng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch thương mại điện tử Vinhomes Market. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Vinhomes Online sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn Người dùng khôi phục và bảo mật lại thông tin.

6. Phân định trách nhiệm về cung cấp chứng từ hàng hóa giữa người bán, bên cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử và bên cung cấp dịch vụ logistics trong trường hợp có giao kết sử dụng dịch vụ logistics của bên thứ ba

Sản phẩm Vinhomes Market cung cấp là các bất động sản nên không áp dụng phương thức vận chuyển, giao nhận nào.

7. 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

Công ty bảo lưu quyền sở hữu trí tuệ đối với mọi tài sản trí tuệ của Công ty thể hiện trên Website theo pháp luật về sở hữu trí tuệ. Để làm rõ thêm, tài sản trí tuệ bao gồm nhưng không giới hạn thông tin, thiết kế, tài liệu, đồ họa, phần mềm, hình ảnh, video, âm nhạc, âm thanh, mã nguồn liên quan và các tài sản trí tuệ khác liên quan đến Website, không phụ thuộc vào việc các quyền sở hữu trí tuệ đó đã được đăng ký hay chưa (“Tài Sản Trí Tuệ”).

Các Thành Viên sẽ: (i) không được nhận chuyển nhượng bất cứ quyền sở hữu trí tuệ nào hoặc bất cứ quyền nào khác liên quan đến các Tài Sản Trí Tuệ và (ii) không được sử dụng, biên tập, công bố, mô phỏng, dịch, thực hiện các sản phẩm phái sinh, phân phát, hoặc dưới bất cứ hình thức nào sử dụng, tái sử dụng, sao chép, sửa đổi, đăng ký hoặc công bố các Tài Sản Trí Tuệ mà không được Công ty chấp thuận trước bằng văn bản.

8. Quản lý thông tin trên Website

Người Mua và Người Bán không được phép sử dụng tiện ích của Vinhomes Market vào những mục đích bất hợp pháp, lừa đảo, đe dọa, phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Vinhomes Market và đối tác của Vinhomes Market. Người Mua/Người Bán vi phạm phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

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

Người Mua và Người Bán không được cung cấp hoặc tác động để được cung cấp những thông tin không đúng sự thật, có tính chất phi báng hoặc gây mất uy tín của Vinhomes Market và/hoặc Người Bán và/hoặc Người Mua khác, dưới mọi hình thức.

Công Ty có quyền kiểm duyệt, rà soát thông tin đăng tải trên Vinhomes Market bằng các biện pháp cần thiết. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy Chế này và pháp luật Việt Nam. Ngoài ra, Công Ty có quyền chấm dứt Hợp Đồng nếu Người Bán vi phạm.

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

Hệ thống kỹ thuật của Vinhomes Market sẽ được duy trì trong tình trạng chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ thương mại điện tử và thực hiện các giao dịch trực tuyến. Tuy nhiên, Công Ty không chịu trách nhiệm trước những thiệt hại, tổn thất của Người Mua phát sinh trong quá trình giao dịch trên Vinhomes Market, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi cố ý của Công Ty.

Trung tâm tiếp nhận thông tin phản hồi:

- Địa chỉ: Số 72A, đường Nguyễn Trãi, phường Thượng Đình, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Email: market@vinhomes.vn
- Hotline: 024.7109.2612

10. Quyền và nghĩa vụ của Công Ty cung cấp dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử Vinhomes Market

a. Quyền của Công Ty

(i) Công Ty sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho các Thành Viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc được quy định trên Website và yêu cầu dịch vụ, đơn đặt hàng, thỏa thuận giữa Công Ty và Thành Viên (nếu có).

(ii) Yêu cầu Người Bán trên Website cung cấp thông tin theo quy định trước khi đăng ký sử dụng dịch vụ. Với người bán nước ngoài, các tên riêng được phiên âm tiếng Việt hoặc thể hiện bằng ký tự La tinh.

(iii) Yêu cầu thương nhân, tổ chức, cá nhân là người bán Sản Phẩm thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên Website phải cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).

(iv) Yêu cầu các Thành Viên cung cấp thông tin chính xác, trung thực và cập nhật khi thực hiện giao dịch trên Website.

(v) Công ty, theo quyết định của mình mà không cần có sự đồng ý của Người Mua, có quyền đưa ra các cảnh cáo, hạn chế, từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt có thời hạn và/hoặc vĩnh viễn ngay lập tức tư cách thành viên của Người Mua và quyền truy cập/sử dụng tài khoản của Người Mua để sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ trên Website tại bất cứ thời điểm nào mà không cần thông báo trước tới Người Mua nếu Công ty nhận định rằng:

- Việc tiếp tục cho phép Người Mua giao dịch sẽ gây thiệt hại hoặc có khả năng sẽ gây thiệt hại cho Website và/hoặc Người Bán/Người Mua/Thành Viên khác trên Website; và/hoặc
- Người Mua vi phạm Quy Chế này, các Điều kiện và điều khoản của các tính năng tương ứng và các chính sách của Công ty tại từng thời điểm; và/hoặc
- Thành Viên 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, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam.
- Người Mua không còn thuộc nhóm đối tượng Người Mua mà Công Ty phục vụ theo chính sách của Công Ty tại từng thời điểm

(vi) Công Ty có quyền xem xét việc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của Thành Viên trên Website nếu Thành Viên không tham gia hoạt động giao dịch và trao đổi thông tin trên Website liên tục trong thời hạn do Công Ty quyết định tại từng thời điểm. Nếu muốn tiếp tục trở thành Thành Viên và được cấp lại quyền sử dụng dịch vụ thì phải đăng ký lại theo thủ tục của Công Ty tại từng thời điểm. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của Thành Viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

(vii) Công Ty bảo lưu quyền sở hữu trí tuệ đối với mọi tài sản trí tuệ của Công Ty thể hiện trên Website theo pháp luật về sở hữu trí tuệ. Để làm rõ thêm, tài sản trí tuệ bao gồm nhưng không giới hạn thông tin, thiết kế, tài liệu, đồ họa, phần mềm, hình ảnh, video, âm nhạc, âm thanh, mã nguồn liên quan và các tài sản trí tuệ khác liên quan đến Website, không phụ thuộc vào việc các quyền sở hữu trí tuệ đó đã được đăng ký hay chưa ("**Tài Sản Trí Tuệ**").

(viii) Các Thành Viên sẽ: (i) không được nhận chuyển nhượng bất cứ quyền sở hữu trí tuệ nào hoặc bất cứ quyền nào khác liên quan đến các Tài Sản Trí Tuệ và (ii) không được sử dụng, biên tập, công bố, mô phỏng, dịch, thực hiện các sản phẩm phái sinh, phân phát, hoặc dưới bất cứ hình thức nào sử dụng, tái sử dụng, sao chép, sửa đổi, đăng ký hoặc công bố các Tài Sản Trí Tuệ mà không được Công Ty chấp thuận trước bằng văn bản.

(ix) Công Ty có quyền tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Website ra thị trường nước

ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các Thành Viên tham gia Website.

(x) Công Ty có quyền chỉ định Sales Agent/Người Bán mới kế thừa toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Sales Agent với Người Mua trong Hợp Đồng Dịch Vụ bất động sản trong trường hợp chấm dứt hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử do lỗi từ Sales Agent/Người Bán để đảm bảo quyền và nghĩa vụ của Người Mua được xuyên suốt.

(xi) Các quyền khác theo quy định tại Đề Án này, các Điều kiện và điều khoản tương ứng với từng tính năng, các hợp đồng với các Thành Viên và các chính sách liên quan đến việc thực hiện giao dịch trên Website tại từng thời điểm.

b. Nghĩa vụ của Công Ty:

(i) Công Ty có trách nhiệm xây dựng cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người Bán trên Website được thực hiện chính xác đầy đủ theo quy định pháp luật; Yêu cầu thương nhân thực hiện khuyến mại trên Website cung cấp thông tin về hoạt động khuyến mại và giám sát, kiểm tra để đảm bảo việc cung cấp thông tin của thương nhân thực hiện khuyến mại trên sàn được thực hiện chính xác, đầy đủ.

(ii) Lưu trữ thông tin đăng ký của các Thành Viên tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

(iii) Công Ty sẽ nỗ lực tối đa và nghiêm túc xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử như sau:

- Ngăn chặn và loại bỏ khỏi Website những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
- Phối hợp với 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 tại Đề Án này.
- 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.

(viii) Yêu cầu Người Bán kinh doanh các hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó;

(ix) Đảm bảo các nội dung thông tin về hoạt động khuyến mại được công bố trên sàn phải tuân thủ pháp luật về khuyến mại, giao dịch điện tử, quảng cáo và pháp luật có liên quan.

(x) Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật và giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

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

địa chỉ online.gov.vn

- (xi) Công Ty có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ các Thành Viên và là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên Website có nhiều hơn 02 Thành Viên tham gia; Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi khuyến mại vi phạm pháp luật trên Website.
- (xii) Đại diện cho Người Bán nước ngoài trên Website giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ do thương nhân nước ngoài cung cấp và có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của Người Bán nước ngoài khi tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật Việt Nam;
- (xiii) Lưu trữ thông tin về các giao dịch đặt hàng được thực hiện trên Website theo quy định của pháp luật về kế toán.
- (xiv) Chịu trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ, thông tin về hoạt động khuyến mại cho người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- (xv) Bồi thường cho Người Mua nếu phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ hoặc thẻ Người Mua thường xuyên do mình phát hành bị đối tác từ chối trái với các điều kiện đã công bố trên website hoặc trên chính phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ, thẻ Người Mua thường xuyên đó.
- (xvi) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại đề án này, các Điều kiện và điều khoản tương ứng với từng tính năng, các hợp đồng với các Thành Viên và các chính sách liên quan đến việc thực hiện giao dịch trên Website tại từng thời điểm.

11. Quyền và nghĩa vụ của Người Bán cung cấp dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử trong những giao dịch thực hiện trên Vinhomes Market

a. Quyền của Người Bán

- (i) Được hỗ trợ đăng bài, giới thiệu, quảng bá về Người Bán và Sản Phẩm do mình cung cấp trên Website theo quy định tại Đề án, Quy Chế hoạt động sàn và hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua bán, cung cấp hàng hóa, dịch vụ trên Website.
- (ii) Được bán, cung cấp các hàng hóa, dịch vụ trên Website theo quy định của Đề án, các điều kiện và điều khoản của từng giao dịch và hợp đồng giữa Công ty và Người Bán cũng như giao dịch giữa Người Bán và Người Mua.
- (iii) Người Bán có quyền đóng góp ý kiến cho Công Ty trong quá trình hoạt động.
- (iv) Các quyền khác theo quy định tại Quy Chế này, quy chế hoạt động sàn, các điều kiện và điều khoản của từng giao dịch và hợp đồng giữa Công Ty và Người Bán cũng như giao dịch giữa Người Bán và Người Mua.

b. Nghĩa vụ của Người Bán

- (i) Người Bán sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Người Bán có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Công Ty về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- (ii) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin như (i) tên và địa chỉ trụ sở của Người Bán hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân; (ii) số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của Người Bán hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; (iii) số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác cho Người Bán để tiếp nhận phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ.

(iii) Cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ, thông tin bất động sản, các thông tin về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại (nếu có) cung cấp trên Website và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, cập nhật của các thông tin này.

(iv) Cung cấp đầy đủ thông tin về từng hoạt động khuyến mại cho Công Ty để sẽ đăng tải lên Website theo yêu cầu của Công Ty và yêu cầu của pháp luật.

(iv) Cung cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, giấy phép, chấp thuận đối với hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên bán trên Website (trong trường hợp pháp luật quy định phải có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh).

(v) Người Bán có trách nhiệm đảm bảo dịch vụ được cung cấp theo đúng thông tin được đăng tải trên Website, Hợp Đồng Dịch Vụ ký kết với Người Mua và phù hợp với các chính sách của Công Ty tại từng thời điểm, cung cấp cho Người Mua đầy đủ các chứng từ đi kèm với Dịch Vụ theo quy định pháp luật.

(vi) Người Bán có trách nhiệm giải quyết mọi khiếu nại, tranh chấp của Người Mua đối với giao dịch sử dụng dịch vụ của Người Bán trên Website theo quy định tại hợp đồng ký với Công Ty, quy định tại Đề án và Quy chế hoạt động sàn; cung cấp thông tin về giao dịch, dịch vụ hỗ trợ Công Ty trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người Mua và Người Bán diễn ra qua Website và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

(vii) Người Bán có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người Mua và Công ty nếu Người Bán có các vi phạm điều khoản và điều kiện giao dịch, Quy Chế hoạt động sàn, vi phạm các cam kết với Người Mua và/hoặc thực hiện các hành động, giao dịch gây thiệt hại cho Người Mua.

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

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

(x) Người Bán cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Website 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 Website hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì Người Bán phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

(xi) Người Bán 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 Website cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý bằng văn bản của Công Ty.

(xii) Có trách nhiệm đảm bảo Người Bán và/hoặc bất kì nhân viên, người lao động, người quản lý của Người Bán không được lạm dụng các chương trình khuyến mại mà Công Ty và/hoặc các đối tác của Công Ty và/hoặc Người Bán đang thực hiện để mua lại hàng hóa mà Người Bán đang cung cấp trong chương trình khuyến mại đó trên Website. Trường hợp Công Ty phát hiện Người Bán vi phạm quy định này, Công Ty có quyền:

- Yêu cầu Người Bán chấm dứt ngay hành vi vi phạm; và/hoặc;
- Không xác nhận, từ chối hoặc hủy các Đơn Đặt Hàng phát sinh từ hành vi vi phạm nêu trên; và/hoặc;
- Khấu trừ mọi chi phí và thiệt hại mà Công ty đã bỏ ra (nếu có) để triển khai chương trình khuyến mại vào các khoản phải thanh toán cho Người Bán theo các hợp đồng đã ký kết giữa Người Bán và Công ty;

(xiii) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Quy Chế, các điều kiện và điều khoản của từng giao dịch và hợp đồng giữa Công Ty và Người Bán cũng như giao dịch giữa Người Bán cũng như giao dịch giữa Người Bán và Người Mua.

12. Quyền và nghĩa vụ của Người Mua sử dụng dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử Vinhomes Market

a. Quyền của Người Mua

- (i) Được đăng ký miễn phí Tài Khoản Vinhomes Market với tên truy cập và mật khẩu riêng để tiến hành giao dịch trên Vinhomes Market;
- (ii) Được tự do giao dịch thuê Sản Phẩm trên Vinhomes Market theo quy định của Quy Chế Vinhomes Market;
- (iii) Có quyền khiếu nại Thương nhân đối với mọi vấn đề phát sinh liên quan đến giao dịch thuê Sản Phẩm của Thương nhân trên Vinhomes Market;
- (iv) Có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền bảo vệ trong trường hợp tranh chấp với Thương nhân không được giải quyết thỏa đáng;
- (v) Các quyền khác theo quy định của Hợp Đồng và pháp luật.

b. Nghĩa vụ của Người Mua

- (i) Chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu trữ tên đăng ký, mật khẩu của hộp thư điện tử của mình và thông báo kịp thời cho Công ty Hoàng Gia về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật đối với tên đăng ký và mật khẩu của mình;
- (ii) Khi thực hiện giao dịch trên Vinhomes Market, Người Mua sẽ phải cung cấp một số thông tin riêng như được yêu cầu tùy thời điểm. Người Mua có trách nhiệm đảm bảo là các thông tin mà Người Mua cung cấp cho Vinhomes Market là chính xác, cập nhật và đầy đủ;
- (iii) Khi mở Tài Khoản Vinhomes Market, Người Mua có trách nhiệm tự bảo vệ tên truy cập và mật khẩu của mình và giám sát các thông tin có liên quan đến Tài Khoản Vinhomes Market. Người Mua sẽ chịu trách nhiệm về việc Tài Khoản Vinhomes Market của Người Mua bị sử dụng bởi bất cứ ai truy cập vào Tài Khoản Vinhomes Market của Người Mua;
- (iv) Bồi thường cho những thiệt hại mà Công ty Hoàng Gia và/hoặc Thương nhân phải chịu do Người Mua vi phạm Quy Chế của Vinhomes Market;
- (v) Thông báo ngay với Công ty Hoàng Gia theo hotline cung cấp tại Quy Chế Vinhomes Market khi có khiếu nại về Sản Phẩm và/hoặc Người Mua trên Vinhomes Market;
- (vi) Tuân thủ quy định của Quy Chế và Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch;
- (vii) Các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp Đồng và pháp luật.

13. Điều khoản áp dụng

- 13.1. Quy Chế này có hiệu lực áp dụng ngay khi được đăng tải trên Vinhomes Market. Vinhomes Market có quyền sửa đổi Quy Chế này bằng cách thông báo công khai trên Vinhomes Market. Quy Chế sửa đổi có hiệu lực sau 05 (năm) ngày kể từ khi thông báo về việc sửa đổi Quy Chế được đăng tải trên Vinhomes Market.
- 13.2. Trong trường hợp nội dung quy định tại Quy Chế, Hợp Đồng, Điều Khoản có sự khác biệt thì áp dụng theo thứ tự ưu tiên như sau: Quy Chế; Hợp Đồng; và Điều Khoản

14. Điều khoản cam kết

- 14.1. Vinhomes Market, Người Bán và Người Mua cam kết tuân thủ Quy Chế này.
- 14.2. Mọi Thắc mắc, yêu cầu tới Công ty xin vui long liên hệ theo địa chỉ liên lạc chính thức của Website market.vinhomes.vn:

Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử market.vinhomes.vn

- Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Địa ốc Thành phố Hoàng Gia
- Số 72A, đường Nguyễn Trãi, phường Thượng Đình, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Email: market@vinhomes.vn
- Điện thoại: 024.6664.9999
- Hotline: 024.7109.2612