ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH

Áp dụng cho khách hàng sử dụng dịch vụ bất động sản trên website OneHub

Ngày 01/02/2026

Chào mừng Quý khách đến với sàn thương mại điện tử và website khuyến mại trực tuyến OneHub (sau đây được gọi là "**OneHub**") được cung cấp bởi CÔNG TY CỔ PHẦN ONE MOUNT REAL ESTATE - SÀN GIAO DỊCH BẤT ĐỘNG SẢN, được thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0109178175 do Phòng Đăng ký kinh doanh – Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 11/05/2020 (sau đây được gọi là "**Công Ty**").

Xin vui lòng đọc kỹ Điều khoản và điều kiện giao dịch này (sau đây gọi là "**Điều Khoản Và Điều Kiện**") trước khi đăng ký và sử dụng dịch vụ môi giới bất động sản và các dịch vụ khác liên quan đến bất động sản và thanh toán cho việc sử dụng dịch vụ thông qua OneHub (sau đây gọi chung là "**Dịch Vụ**").

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Điều Khoản Và Điều Kiện sẽ được áp dụng:

(a) Khi Khách Hàng đăng ký và sử dụng Dịch Vụ đăng tải trên OneHub; và/hoặc

(b) Khi Khách Hàng đăng ký và sử dụng Dịch Vụ của Công Ty và/hoặc đối tác của Công Ty (gọi chung là "**Bên Cung Cấp Dịch Vụ**") mà Điều Khoản Và Điều Kiện này được dẫn chiếu đến để giải thích và điều chỉnh giao dịch đó.

2. Khách hàng tại Điều Khoản Và Điều Kiện này ("**Khách Hàng**") bao gồm:

(a) Mọi cá nhân từ đủ 15 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự phù hợp để thực hiện giao dịch thông qua OneHub;

(b) Mọi tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam.

3. Trường hợp Khách Hàng có nhu cầu đăng ký và sử dụng Dịch Vụ thông qua sàn thương mại điện tử OneHub, Khách Hàng cần thực hiện đăng ký tài khoản giao dịch tại OneHub với các thông tin để đăng ký tài khoản giao dịch theo chính sách của OneHub tại từng thời điểm và được công khai tại OneHub.

II. XÁC LẬP VÀ HỦY GIAO DỊCH

1. Xác Lập Giao Dịch

1.1. Mọi thông tin về Dịch Vụ đưa ra trên OneHub trong bất kỳ trường hợp nào không được hiểu là đề nghị giao kết hợp đồng của Công Ty/Bên Cung Cấp Dịch Vụ/người bán với Khách Hàng.

1.2. Việc xác lập giao dịch được thực hiện theo thỏa thuận của Các Bên. OneHub cung cấp cho Khách Hàng nền tảng để Khách Hàng có thể giao kết Dịch Vụ với Bên Cung Cấp Dịch Vụ trên nền tảng theo các bước đăng ký sử dụng và xác lập Dịch Vụ trên nền tảng như sau:

(a) **<u>Bước 1:</u> Khách Hàng thực hiện đăng ký tài khoản giao dịch tại OneHub**

(i) Khách Hàng đăng ký tài khoản truy cập vào https://Onehub.vn/ và chọn mục "Đăng nhập" để đăng ký tài khoản thành viên.

(ii) Khách Hàng dùng số điện thoại để đăng nhập hoặc đăng ký và nhấn "Tiếp tục".

(iii) Khách Hàng kiểm tra mục tin nhắn để xác nhận Mã xác thực (OTP) và nhấn "Tiếp tục".

(iv) Hoàn thành đăng ký tài khoản.

(b) **<u>Bước 2:</u> Khách Hàng thực hiện giao kết Hợp đồng cung cấp Dịch Vụ ("Hợp Đồng Môi Giới") với Bên Cung Cấp Dịch Vụ trên OneHub**

(i) Thứ tự ký kết Hợp Đồng Môi Giới như sau: Khách Hàng ký trước, Bên Cung Cấp Dịch Vụ ký sau.

(ii) Bước 1: Hợp Đồng Môi Giới được khởi tạo trên Web Marchant thông qua việc nhập thông tin giao kết

của Sales Agent và các thông tin/tài liệu liên quan của Khách Hàng (tùy thuộc vào nhu cầu mua, bán của Khách Hàng) và thông tin/tài liệu bất động sản của Khách Hàng do Khách Hàng cung cấp. Sau khi hoàn thành việc khởi tạo, hệ thống Công Ty sẽ chuyển trạng thái "Chờ khách ký" và gửi thông tin Hợp Đồng Môi Giới cho Khách Hàng để tiến hành giao kết.

(iii) Bước 2: Khách Hàng nhận thông tin ký kết Hợp Đồng Môi Giới với Sales Agent và thực hiện quá trình ký Hợp Đồng Môi Giới theo phương thức điện tử trên Website/hệ thống Công Ty. Để làm rõ,

(1) Khách Hàng nhận được tin nhắn SMS/Zalo/email gắn với đường dẫn truy cập để thực hiện giao kết Hợp Đồng Môi Giới; đồng thời, truy cập vào đường dẫn đã được nhận và đăng nhập tài khoản để thực hiện các thao tác giao kết hợp đồng. Theo đó, Khách Hàng xác nhận nội dung Hợp Đồng Môi Giới trước khi ký và thực hiện ký điện tử bằng việc nhập và xác nhận Mã bảo mật OTP (One time password) được gửi qua tin nhắn SMS/Zalo số điện thoại đăng ký của Khách Hàng.

(2) Tùy thuộc vào nhu cầu và khả năng của hệ thống Công Ty tại từng thời điểm, Khách Hàng và/hoặc Sales Agent có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cá nhân của Khách Hàng và thực hiện nhận biết thông tin Khách Hàng theo cách thức khả dụng của hệ thống trước hoặc tại thời điểm các bên giao kết Hợp Đồng Môi Giới. Theo đó, Khách hàng thực hiện xác thực thông tin bằng một trong các cách: (i) Sales Agent thu thập và đăng tải tài liệu Khách hàng lên công cụ Web Merchant; hoặc (ii) Khách hàng tự thực hiện cung cấp và xác thực thông tin trên Website theo các bước và hướng dẫn của hệ thống.

(3) Khách Hàng đọc, hiểu Hợp Đồng Môi Giới trước khi ký, chọn "Ký hợp đồng" và thực hiện ký điện tử bằng việc nhập và xác nhận Mã bảo mật OTP (One time password) được gửi qua tin nhắn SMS/Zalo số điện thoại đăng ký của Khách Hàng.

(*) Trường hợp Khách Hàng có bất kỳ yêu cầu chỉnh sửa thông tin nào của Khách Hàng do Người Bán/Sales Agent đã nhập thông tin vào Hợp Đồng, Khách Hàng chọn "Từ chối ký/Kiểm tra lại" và nêu rõ lý do từ chối ký. Các Bên sẽ cần bắt đầu lại quá trình giao kết Hợp Đồng Môi Giới/Hợp Đồng Dịch Vụ BĐS điện tử.

(4) Khách Hàng truy cập tài khoản trên Website để kiểm tra thông tin về trạng thái Hợp Đồng Môi Giới mà Khách Hàng vừa giao kết.

(5) Sau khi Khách Hàng ký xong, Người Bán/Sales Agent nhận được thông báo/trạng thái hiển thị trên Web Merchant về việc giao kết Hợp Đồng Môi Giới. Hệ thống Công Ty chuyển tiếp các bước tiếp theo.

1.3. Hợp Đồng Môi Giới giữa Khách Hàng và Bên Cung Cấp Dịch Vụ được xác lập bằng hình thức điện tử hoặc hình thức khác do các bên thỏa thuận, được lưu trữ trên hệ thống do Công Ty quyết định và có hiệu lực kể từ thời điểm Khách Hàng hoàn thành việc ký điện tử và được xác nhận như được nêu tại Bước 2 ở trên.

1.4. Sau khi Khách Hàng hoàn thành việc giao kết Hợp Đồng Môi Giới và Thông Tin Bất Động Sản được phê duyệt đã đáp ứng các điều kiện, tiêu chí của Công Ty bởi Hệ thống, Sales Agent xác nhận nội dung Hợp Đồng Môi Giới trước khi ký và thực hiện ký điện tử bằng việc nhập và xác nhận Mã bảo mật OTP (One time password) được gửi qua tin nhắn SMS/Zalo số điện thoại đăng ký của Sales Agent và/hoặc thông qua hệ thống Web Merchant.

1.5. Trong quá trình thực hiện và cung cấp Dịch Vụ cho Khách Hàng, Công Ty bảo lưu quyền quyết định cuối cùng cho việc không xác nhận, hủy, ngưng giao một phần hoặc toàn bộ Hợp Đồng Môi Giới trong một số trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn:

(a) Công Ty/Bên Cung Cấp Dịch Vụ không thể đáp ứng một phần hoặc toàn bộ các điều kiện giao dịch trong Hợp Đồng Môi Giới của Khách Hàng, do lỗi kỹ thuật từ hệ thống hoặc nguyên nhân khác từ Bên Cung Cấp Dịch Vụ/Công Ty;

(b) Công Ty nghi ngờ có sự lợi dụng chương trình khuyến mại hoặc vi phạm chính sách khuyến mại để được hưởng ưu đãi như được quy định tại khoản 2.2 dưới đây);

(c) Khách Hàng/bên thứ ba dùng những sơ hở, lỗi hệ thống, những sai sót, nhầm lẫn dẫn đến sai lệch về thông tin Dịch Vụ (bao gồm nhưng không giới hạn về giá, về các điều kiện, ưu đãi đi kèm theo Dịch Vụ) trong quá trình thực hiện giao dịch của Công Ty để đăng ký sử dụng Dịch Vụ nhằm nhận được lợi ích cao hơn so với bình thường; và/hoặc

(d) Các trường hợp khác theo quyết định của Công Ty tại từng thời điểm.

1.6. Trạng thái của Hợp Đồng Môi Giới sẽ được cập nhật và có thể theo dõi tại tài khoản của Khách Hàng trên OneHub.

2. Hủy Hợp Đồng Môi Giới

2.1. **Hủy Hợp Đồng Môi Giới bởi Khách Hàng**

(a) Khách Hàng và Bên Cung Cấp Dịch Vụ thực hiện, chấm dứt việc cung cấp và sử dụng Dịch Vụ theo các điều khoản thống nhất trong Hợp Đồng Môi Giới đã ký và theo chính sách của Sales Agent (nếu có).

(b) Khách Hàng có quyền không tham gia vào quá trình giao kết và xác lập Hợp Đồng Môi Giới với Bên Cung Cấp Dịch Vụ. Khách Hàng tại đây hiểu rằng, Khách Hàng không thể hủy Hợp Đồng Môi Giới, trừ trường hợp Công Ty và/hoặc Bên Cung Cấp Dịch Vụ có quyết định khác tại từng thời điểm. Để làm rõ, việc chấm dứt Hợp Đồng Môi Giới trong bất kỳ trường hợp nào sẽ không ảnh hưởng tới quyền và nghĩa vụ của Các Bên phát sinh trước thời điểm Hợp Đồng chấm dứt.

(c) OneHub không hỗ trợ và/hoặc không có trách nhiệm trong việc hủy Dịch Vụ giữa Các Bên. Trạng thái của Hợp Đồng Môi Giới sẽ được Công Ty cập nhật trong hệ thống quản lý tài khoản của Khách Hàng.

2.2. **Hủy Hợp Đồng Môi Giới bởi Công Ty/Bên Cung Cấp Dịch Vụ**

Công Ty/Bên Cung Cấp Dịch Vụ có quyền hủy Hợp Đồng Môi Giới trong một số trường hợp sau đây:

(a) Khi Công Ty phát hiện Khách Hàng/bên thứ ba có dấu hiệu:

(i) Dùng những sơ hở, lỗi hệ thống, những sai sót, nhầm lẫn dẫn đến sai lệch về thông tin Dịch Vụ trong quá trình thực hiện giao dịch để sử dụng Dịch Vụ nhằm nhận được lợi ích cao hơn so với bình thường.

(ii) Vi phạm các quy định của theo Điều Khoản và Điều Kiện này.

(iii) Khách Hàng có lịch sử từ chối thanh toán phí Dịch Vụ mà không có lý do chính đáng trong quá trình sử dụng các dịch vụ của Công Ty.

(b) Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng ảnh hưởng tới việc thực hiện Hợp Đồng Môi Giới của Công Ty/Bên Cung Cấp Dịch Vụ diễn ra, Công Ty/Bên Cung Cấp Dịch Vụ sẽ bằng mọi phương thức, nỗ lực tối đa thông báo cho Khách Hàng về tình trạng này và đề xuất thời gian thực hiện Hợp Đồng Môi Giới mới. Trường hợp, Khách Hàng không đồng ý với đề xuất của OneHub, Khách Hàng có thể chủ động hủy Hợp Đồng Môi Giới hoặc Công Ty/Bên Cung Cấp Dịch Vụ sẽ chủ động hủy Hợp Đồng Môi Giới.

(c) Các trường hợp Công Ty/Bên Cung Cấp Dịch Vụ có căn cứ xác định Hợp Đồng Môi Giới vô hiệu theo quy định của pháp luật.

(d) Để đảm bảo tính công bằng và quyền lợi của Khách Hàng, Công Ty có quyền áp dụng các điều kiện hạn chế trong việc triển khai các chương trình khuyến mại (CTKM), bao gồm nhưng không giới hạn ở:

(i) Giới hạn về số lượng ưu đãi tối đa trong mỗi CTKM mà một Khách Hàng có thể được áp dụng.

(ii) Giới hạn về mục đích mua hàng hóa, sử dụng Dịch Vụ, theo đó ưu đãi trong các CTKM, không được kinh doanh, mua đi bán lại, hoặc chuyển nhượng dưới bất cứ hình thức nào;

(iii) Các giới hạn khác (nếu có) được quy định chi tiết trong từng CTKM. Các điều kiện hạn chế trong việc triển khai các CTKM và các chính sách khuyến mại liên quan tới Dịch Vụ được hưởng ưu đãi được đăng tải trên OneHub tại từng thời điểm sau đây gọi là "**Chính Sách Khuyến Mại**".

Vì vậy, Công Ty có quyền không xác nhận, từ chối hoặc hủy hoặc thu hồi các ưu đãi của các Hợp Đồng Môi Giới vi phạm bất kỳ nội dung nào trong Chính Sách Khuyến Mại mà không cần thông báo đến Khách Hàng. Công Ty sẽ sử dụng các công cụ của mình để xác minh và có toàn quyền quyết định Hợp Đồng Môi Giới đó có vi phạm Chính Sách Khuyến Mại hay không.

III. PHÍ DỊCH VỤ VÀ THANH TOÁN

1. Phí Dịch Vụ BĐS là khoản hoa hồng môi giới và/hoặc các khoản phí dịch vụ khác được Khách Hàng

phải trả cho Bên Cung Cấp Dịch Vụ theo quy định của Hợp Đồng Môi Giới.

2. Phí Dịch Vụ BĐS không bao gồm các chi phí liên quan khác phát sinh ngoài Dịch Vụ mà Bên Cung Cấp Dịch Vụ thực hiện, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác đi theo quy định tại Hợp Đồng Môi Giới. Các chi phí này (nếu có) sẽ được hiển thị trên Hợp Đồng Môi Giới để Khách Hàng xác nhận trước khi thực hiện giao kết và xác lập Hợp Đồng Dịch Vụ.

3. Khách Hàng và Bên Cung Cấp Dịch Vụ đồng ý rằng một phần của Dịch Vụ sẽ được cung cấp bởi Bên Cung Cấp Dịch Vụ cho Khách Hàng thông qua OneHub. Theo đó, bất cứ khoản thanh toán nào của Khách Hàng cho Bên Cung Cấp Dịch Vụ liên quan đến Phí Dịch Vụ BĐS, khoản tạm ứng, các khoản phí khác đều được thực hiện thanh toán thông qua Công Ty theo các phương thức thanh toán khả dụng, bao gồm chuyển khoản theo thông tin tài khoản được cung cấp theo Hợp Đồng Môi Giới hoặc theo các hình thức thanh toán khả dụng trên One Hub tại từng thời điểm như thanh toán trực tuyến được tích hợp sẵn trên OneHub...

IV. CUNG CẤP DỊCH VỤ

1. Bên Cung Cấp Dịch Vụ thực hiện các công việc theo phạm vi Hợp Đồng Môi Giới..

2. Việc cung cấp và nghiệm thu Dịch Vụ giữa Khách Hàng và Bên Cung Cấp Dịch Vụ được thực hiện theo nội dung đã thống nhất tại Hợp Đồng Môi Giới.

3. Trong mọi trường hợp cần liên hệ để hỗ trợ Dịch Vụ, Khách Hàng cần liên hệ trực tiếp với Bên Cung Cấp Dịch Vụ bằng số điện thoại hoặc phương thức liên hệ được thể hiện trong Hợp Đồng Môi Giới và/hoặc trên website OneHub, hoặc tổng đài chăm sóc khách hàng của Công Ty để được hỗ trợ về thông tin liên lạc của Bên Cung Cấp Dịch Vụ.

V. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1. Trong trường hợp có bất kỳ thắc mắc hay khiếu nại nào, Khách Hàng có thể liên hệ với: (i) Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của OneHub theo số hotline: 1800 646466 hoặc email: support @onehub.vn; hoặc (ii) Bên Cung Cấp Dịch Vụ theo thông tin hiển thị tại OneHub. Để làm rõ:

(a) Công Ty chỉ hỗ trợ xử lý các yêu cầu, khiếu nại liên quan đến xử lý kỹ thuật khi tạo tài khoản, đăng ký Dịch Vụ và thanh toán tiền Dịch Vụ trên OneHub. Khách Hàng có thể liên hệ với hotline và chăm sóc Khách Hàng của Công Ty để được hỗ trợ.

(b) Mọi thắc mắc, khiếu nại khác liên quan đến Dịch Vụ, Khách Hàng trực tiếp liên hệ với Bên Cung Cấp Dịch Vụ theo thông tin được đăng tải cho từng Bên Cung Cấp Dịch Vụ. Trường hợp Khách Hàng đã liên hệ với Công Ty, Công Ty sẽ hỗ trợ để chuyển thắc mắc, khiếu nại của Khách Hàng cho Bên Cung Cấp Dịch Vụ nhưng không có trách nhiệm trực tiếp xử lý với các khiếu nại, yêu cầu ngoài phạm vi quy định tại Điểm (a) của Điều này.

2. Khi liên hệ với Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của OneHub, Khách Hàng phải cung cấp số Hợp Đồng Môi Giới hiển thị trên OneHub, hoặc ghi trong email hoặc tin nhắn xác nhận Hợp Đồng Môi Giới mà Công Ty (OneHub) gửi cho Khách Hàng và các thông tin cần thiết khác theo quy định của từng Bên Cung Cấp Dịch Vụ. Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng sẽ tiếp nhận và phản hồi lại cho Khách Hàng trong thời gian sớm nhất.

3. Thời gian hỗ trợ của Công Ty: tất cả các ngày trong tuần (từ 09 đến 18h) trừ chiều thứ Bảy (từ 13h), Chủ Nhật và các ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

VI. BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU

Quy định về bảo vệ và xử lý dữ liệu của Khách Hàng và thông tin thanh toán được thực hiện theo ***Chính sách bảo vệ và xử lý dữ liệu*** áp dụng chung cho giao dịch trên OneHub và được đăng tải trên OneHub.

VII. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

1. Công Ty sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để website OneHub 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 sẽ không chịu trách

nhiệm trước những thiệt hại, tổn thất của Khách Hàng phát sinh trong quá trình giao dịch trên OneHub, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi cố ý của Công Ty.

2. Trong trường hợp mà Khách Hàng bị thiệt hại do lỗi của Công Ty, trách nhiệm của Công Ty đối với Thành Viên chỉ giới hạn ở khoản lợi ích thực tế (không bao gồm các khoản thu hộ, tạm giữ hộ) trong giao dịch bị thiệt hại do lỗi của Công Ty trên website OneHub.

VIII. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Các quy định được dẫn chiếu trong Điều Khoản Và Điều Kiện này là một phần không thể tách rời của Điều Khoản Và Điều Kiện này. Nếu có bất cứ sự không thống nhất nào giữa Điều Khoản Và Điều Kiện này với bất cứ quy định nào khác về cùng một nội dung, nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.

2. Khách Hàng khi truy cập và đăng ký sử dụng Dịch Vụ của Bên Cung Cấp Dịch Vụ đồng nghĩa với việc đồng ý thực hiện mọi nghĩa vụ quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện này. Công Ty bảo lưu quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện này, tùy từng thời điểm. Điều Khoản Và Điều Kiện cập nhật sẽ có hiệu lực ngay khi được cập nhật chính thức trên OneHub, khi Khách Hàng tiếp tục thực hiện giao dịch tại OneHub sau khi thay đổi Điều Khoản Và Điều Kiện mới có hiệu lực, có nghĩa là Khách Hàng đã đọc, chấp nhận với Điều Khoản Và Điều Kiện đang có hiệu lực. Khách Hàng vui lòng cập nhật thường xuyên và đọc kỹ lại Điều Khoản Và Điều Kiện trước khi thực hiện giao dịch.

3. Nếu bất kỳ nội dung nào của các Điều Khoản Và Điều kiện này bị bất kỳ cơ quan có thẩm quyền xem là vô hiệu hoặc không thể thực hiện toàn bộ hoặc một phần, thì tính hiệu lực của các nội dung khác trong Điều Khoản Và Điều kiện này sẽ không bị ảnh hưởng.

4. Điều Khoản và Điều Kiện này và mọi vấn đề phát sinh trong quan hệ hợp đồng giữa Công Ty và Khách Hàng sẽ được hiểu và điều chỉnh theo quy định của luật pháp Việt Nam. Mọi tranh chấp, khác biệt, khiếu nại phát sinh từ/hoặc liên quan đến nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ được giải quyết thông qua thương lượng trên tinh thần thiện chí trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, khiếu nại. Nếu không thể giải quyết trong thời hạn ba mươi (30) ngày này, tranh chấp, khiếu nại trên có thể được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền.