

CÔNG TY CỔ PHẦN
TẬP ĐOÀN TỪ TÂM

Số: 2410/QĐ-TT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh,
ngày 24 tháng 10 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế sử dụng sản
và Nguyên tắc cộng đồng Từ Tâm Home

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ KIỂM TỔNG GIÁM ĐỐC
CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN TỪ TÂM

Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Tập đoàn Từ Tâm;

Căn cứ Luật Thương mại điện tử; Luật Kinh doanh bất động sản; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật có liên quan;

Xét yêu cầu tổ chức quản lý, vận hành và bảo đảm an toàn sử dụng nền tảng Từ Tâm Home.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế sử dụng sản Từ Tâm Home và Nguyên tắc cộng đồng Từ Tâm Home, phiên bản 1.1-2026-10-24.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Quy chế và Nguyên tắc cộng đồng được áp dụng đối với người dùng từ khi công bố chính thức trên nền tảng; việc áp dụng không làm giảm quyền đã phát sinh hoặc thay thế điều kiện hoạt động, thủ tục đăng ký, cấp phép theo quy định pháp luật.

Điều 3. Bộ phận vận hành Từ Tâm Home chịu trách nhiệm công bố, phổ biến, quản lý phiên bản và tiếp nhận phản ánh. Các bộ phận liên quan, nhân viên, đối tác và thành viên có trách nhiệm thực hiện theo phạm vi nhiệm vụ và quyền sử dụng của mình.

Nơi nhận:

- Các bộ phận liên quan;
- Nhân viên, đối tác và thành viên;
- Lưu: Văn thư, Bộ phận vận hành.

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
KIỂM TỔNG GIÁM ĐỐC

(Đã ký)

Chung Thanh Tăng

QUY CHẾ

Sử dụng sàn Từ Tâm Home

*(Kèm theo Quyết định số 2410/QĐ-TT ngày 24 tháng 10 năm 2026
của Chủ tịch Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc
Công ty Cổ phần Tập đoàn Từ Tâm)*

Áp dụng cho website và ứng dụng Từ Tâm Home khi được công bố chính thức. Quy chế điều chỉnh việc sử dụng nền tảng, không thay thế hợp đồng mua bán, thuê hoặc các thủ tục pháp lý bắt buộc.

Điều 1. Phạm vi và mô hình hoạt động

1. Từ Tâm Home là nền tảng đăng tin, kết nối nhu cầu mua bán, cho thuê và trao đổi trong cộng đồng Từ Tâm. Chỉ tiếp nhận bất động sản thuộc dự án Từ Tâm hoặc dự án đối tác đã được chấp thuận; rao vặt và dịch vụ gắn với cộng đồng cư dân.

2. Nền tảng hỗ trợ tìm kiếm, lưu tin, nhắn tin, hẹn xem và quản lý nghiệp vụ theo quyền được cấp. Tin đăng, lịch hẹn và nhãn tài khoản không tự tạo ra giao dịch mua bán, cam kết sở hữu hoặc bảo đảm khả năng sinh lời.

3. Không suy diễn tên gọi “sàn” hoặc việc sử dụng nền tảng thành giấy phép hoạt động sàn giao dịch bất động sản, đăng ký thương mại điện tử hay chứng nhận pháp lý của từng bất động sản. Các điều kiện chuyên ngành phải được đơn vị vận hành hoàn tất theo mô hình thực tế trước khi cung cấp hoạt động thuộc diện phải đáp ứng điều kiện.

4. Trong quy chế này, “thành viên” là người có tài khoản; “người đăng” là thành viên cung cấp tin; “người có nhu cầu” là người tìm mua, thuê hoặc sử dụng dịch vụ; “bộ phận vận hành” là nhân sự được Công ty phân công quản lý nền tảng. Website chính thức của Từ Tâm Home là <https://home.tutam.vn>.

Điều 2. Tài khoản và xác minh

1. Người dùng cung cấp thông tin liên hệ chính xác, sử dụng tài khoản thuộc quyền kiểm soát của mình và bảo vệ mã đăng nhập. Người thực hiện giao dịch phải có năng lực, thẩm quyền phù hợp; người chưa đủ điều kiện phải có đại diện hợp pháp.

2. Khách hàng được xem tin, lưu tin, trao đổi và đăng nội dung thuộc danh mục cho phép. Cư dân được đăng bất động sản trong dự án Từ Tâm; đối tác chỉ đăng dự án thuộc tổ chức được liên kết. Nhân viên và quản trị viên được cấp quyền theo nhiệm vụ.

3. Không tự nhận là chủ sở hữu, đại diện chủ đầu tư, môi giới hoặc nhân viên khi chưa có căn cứ. Khi xác minh, chỉ gửi hồ sơ qua kênh riêng được bộ phận vận hành xác nhận; không đăng căn cước, giấy tờ sở hữu hoặc dữ liệu của người khác lên phần công khai.

4. Khi nghi ngờ mất quyền kiểm soát tài khoản, thành viên cần ngừng sử dụng phiên không an toàn và liên hệ bộ phận vận hành để kiểm tra, hạn chế truy cập nếu cần. Thành viên có thể yêu cầu chấm dứt tài khoản qua contact@tutam.vn; việc xử lý dữ liệu sau chấm dứt tuân theo căn cứ lưu giữ và nghĩa vụ pháp luật được thông báo cho người yêu cầu.

Điều 3. Tiêu chuẩn tin đăng

1. Mỗi tin phải mô tả đúng tài sản hoặc dịch vụ có thực, chọn đúng dự án và danh mục, nêu rõ giá và đơn vị tính, diện tích nếu liên quan, tình trạng, khoản phí, điều kiện giao dịch và thẩm quyền đăng. Giá có điều kiện, giá dự kiến hoặc giá chưa gồm phí phải được ghi rõ.

2. Ảnh phải có quyền sử dụng. Phôi cảnh, ảnh minh họa và nội dung tạo bằng AI phải được chú thích, không mô tả thành ảnh thực tế. Không sao chép tin của người khác, không che giấu tranh chấp, hạn chế chuyển nhượng hoặc tình trạng pháp lý đã biết.

3. Không đăng tài sản, hàng hóa, dịch vụ bị cấm; huy động vốn trái phép; hứa lợi nhuận không có căn cứ; nội dung lừa đảo, giả mạo, phân biệt đối xử, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; liên kết phát tán mã độc hoặc thu thập tài khoản.

4. Người đăng phải cập nhật giá và tình trạng; chuyển tin sang đã bán hoặc ẩn khi hết nhu cầu. Không đăng trùng để chiếm vị trí, dùng từ khóa không liên quan hoặc thông tin giá gây hiểu lầm.

5. Người đăng giữ quyền đối với nội dung của mình và cho phép Công ty lưu trữ, định dạng, hiển thị, truyền tải nội dung trong phạm vi cần thiết để cung cấp và kiểm duyệt dịch vụ. Việc này không chuyển quyền sở hữu và không cho phép sử dụng riêng hình ảnh, dữ liệu để quảng cáo ngoài phạm vi đã có cơ sở hợp lệ. Người phản ánh vi phạm quyền tác giả, nhãn hiệu cần gửi liên kết nội dung, căn cứ quyền và yêu cầu xử lý tới contact@tutam.vn.

Điều 4. Quy trình đăng, duyệt và hiển thị

1. Người dùng đăng nhập, chọn dự án và danh mục, nhập thông tin, tải ảnh, xác nhận quy chế rồi gửi tin. Tin thành viên được chuyển chờ duyệt. Tin của nhân viên có thể hiển thị ngay theo phân quyền và vẫn chịu trách nhiệm kiểm soát nội bộ.

2. Bộ phận vận hành có thể yêu cầu bổ sung chứng cứ, từ chối kèm lý do hoặc gỡ nội dung vi phạm. Khi sửa nội dung tin đã duyệt, tin có thể quay lại chờ duyệt. Không có cam kết tin nào cũng được chấp thuận.

3. Nhãn “Từ Tâm xác thực” trên phiên bản hiện tại chỉ biểu thị tin do tài khoản nhân viên hoặc quản trị đăng; không chứng nhận quyền sở hữu, hồ sơ pháp lý hay chất lượng tài sản. Người giao dịch phải kiểm tra độc lập các thông tin này.

4. Kết quả tìm kiếm dựa trên danh mục, dự án, từ khóa, giá và cách sắp xếp người dùng chọn. Mặc định ưu tiên tin mới. Nếu bổ sung nội dung tài trợ, nền tảng phải công khai nhận diện và điều kiện trước khi áp dụng.

Điều 5. Liên hệ, xem nhà, thanh toán và hợp đồng

1. Người có nhu cầu đọc tin, trao đổi với người đăng, kiểm tra giấy tờ, thăm quyền đại diện và tình trạng thực tế, sau đó tự quyết định giao dịch. Lịch hẹn chỉ có giá trị sắp xếp việc xem nhà khi được bên liên quan xác nhận.

2. Phiên bản hiện tại không cung cấp chức năng thu hộ, ví, giữ tiền hoặc bảo lãnh hoàn tiền. Không chuyển cọc chỉ vì nhận được tin nhắn trong app hoặc nhìn thấy nhân xác thực. Chỉ thanh toán theo thỏa thuận hợp lệ và đúng người thụ hưởng sau khi kiểm tra độc lập.

3. Tiền cọc, giá thuê, lịch thanh toán, bàn giao, hủy, chấm dứt và hoàn trả phải được các bên thỏa thuận rõ trong hợp đồng phù hợp pháp luật. Bộ phận vận hành không được tự ý sửa điều kiện đã giao kết.

4. Mã OTP đăng nhập không phải chữ ký cho hợp đồng bất động sản. Chức năng ký hợp đồng OTP chưa được cung cấp trong phiên bản này. Dữ liệu quản lý hoặc bản in tóm tắt không thay thế yêu cầu về hình thức, công chứng hoặc chứng thực khi pháp luật yêu cầu.

Điều 6. Phí và thông tin thương mại

1. Phiên bản hiện tại chưa có cơ chế thu phí đăng tin trực tuyến. Không suy diễn rằng phí môi giới, quản lý, dịch vụ, thuế hoặc chi phí giao dịch của các bên đã được miễn.

2. Nếu áp dụng gói phí, đơn vị vận hành phải công khai giá, thuế và phụ phí, phạm vi dịch vụ, cách thanh toán, hủy và hoàn phí trước khi người dùng lựa chọn. Không thu phí hoặc tự gia hạn nếu chưa có cơ sở thỏa thuận phù hợp.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của các bên

1. Thành viên được tiếp cận thông tin quy chế, sử dụng tính năng theo vai trò, sửa thông tin của mình, báo cáo và khiếu nại. Thành viên chịu trách nhiệm về tính chính xác, quyền đăng, nghĩa vụ thuế và việc thực hiện các cam kết do mình đưa ra.

2. Bộ phận vận hành quản lý quyền truy cập, tiếp nhận phản ánh, kiểm duyệt theo quy tắc công bố, bảo vệ dữ liệu trong phạm vi trách nhiệm và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền. Không được sử dụng điều khoản miễn trừ để loại bỏ trách nhiệm bắt buộc theo pháp luật.

3. Nền tảng có thể gián đoạn để bảo trì hoặc do sự cố. Khi có sự cố ảnh hưởng dữ liệu hoặc giao dịch, bộ phận vận hành phải đánh giá, khắc phục và thông báo theo nghĩa vụ áp dụng; không cam kết hoạt động liên tục tuyệt đối.

4. Khi gặp lỗi kỹ thuật, thành viên gửi thời điểm, chức năng bị lỗi, mã tin và ảnh chụp đã che dữ liệu riêng tư đến đầu mối hỗ trợ. Bộ phận vận hành phân loại ảnh hưởng, hướng dẫn cách xử lý, bảo toàn chứng cứ và thông báo khi có kết quả. Thành viên không thử vượt quyền, khai thác lỗi hoặc phát tán thông tin truy cập; việc bồi thường, nếu phát sinh, được xác định theo căn cứ và trách nhiệm pháp luật.

Điều 8. Báo cáo, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. Với tin cụ thể, dùng nút Báo cáo tại trang chi tiết. Với khiếu nại tài khoản, dữ liệu hoặc giao dịch, liên hệ hotline 1900 3007 hoặc contact@tutam.vn. Cung cấp mã tin, nội dung, thời điểm và chứng cứ cần thiết; che dữ liệu không liên quan, tuyệt đối không gửi mật khẩu hay OTP.

2. Quy trình xử lý: Tiếp nhận và xác nhận phạm vi; đánh giá nguy cơ; yêu cầu các bên cung cấp chứng cứ; áp dụng biện pháp bảo vệ tạm thời nếu cần; thông báo kết quả và lý do. Mục tiêu phản hồi ban đầu trong 2 ngày làm việc, thông báo hướng xử lý trong 7 ngày làm việc từ khi đủ thông tin. Vụ phức tạp phải cập nhật tiến độ; các mốc mục tiêu không thay thế thời hạn bắt buộc theo pháp luật.

3. Các bên được yêu cầu xem xét lại và bổ sung chứng cứ. Nếu không thống nhất, có thể sử dụng cơ chế hòa giải, trọng tài khi có thỏa thuận hợp lệ, tòa án hoặc cơ quan có thẩm quyền. Không buộc người dùng từ bỏ quyền khiếu nại, tố cáo hay khởi kiện.

4. Nếu có dấu hiệu lừa đảo hoặc đe dọa an toàn, ngừng chuyển tiền, lưu chứng cứ, liên hệ ngân hàng và cơ quan chức năng phù hợp. Nền tảng hỗ trợ trong phạm vi dữ liệu và thẩm quyền, không bảo đảm thu hồi tiền.

Điều 9. Xử lý vi phạm và quyền xem xét lại

1. Tùy mức độ và tái phạm, áp dụng: Yêu cầu sửa; cảnh báo; từ chối hoặc ẩn tin; hạn chế tính năng; tạm khóa hoặc chấm dứt tài khoản theo quyết định được người có thẩm quyền xử lý. Trường hợp nguy hiểm có thể ẩn nội dung ngay để bảo vệ người dùng.

2. Cơ chế tự động có thể tạm ẩn tin thành viên khi nhận đủ ngưỡng báo cáo theo hệ thống; đây là biện pháp chờ kiểm tra, không phải kết luận vi phạm. Không được lợi dụng báo cáo hàng loạt để cạnh tranh hoặc quấy rối.

3. Thông báo xử lý phải nêu lý do, phạm vi và cách liên hệ yêu cầu xem xét lại khi có thể thực hiện. Việc hạn chế tài khoản không tự xóa nghĩa vụ giao dịch đã phát sinh và không cho phép công khai bêu tên hoặc dữ liệu riêng tư.

Điều 10. Dữ liệu, phiên bản và tổ chức thực hiện

1. Thông tin về dữ liệu được trình bày tại trang Thông tin bảo vệ dữ liệu. Việc xác nhận quy chế không được coi là đồng ý nhận quảng cáo hoặc chấp thuận không giới hạn cho mọi mục đích xử lý dữ liệu.

2. Bộ phận vận hành chịu trách nhiệm phổ biến quy chế cho nhân viên, đối tác và thành viên. Các sửa đổi phải có phiên bản, công khai thay đổi và ngày áp dụng; không hồi tố làm giảm quyền đã phát sinh trái pháp luật.

3. Đơn vị ban hành: Công ty Cổ phần Tập đoàn Từ Tâm, mã số thuế 0316949073. Chức danh ban hành: Chủ tịch Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc — Chung Thanh Tăng. Việc ban hành quy chế không thay thế các thủ tục đăng ký hoặc cấp phép theo mô hình hoạt động thực tế.

4. Trước khi áp dụng thay đổi ảnh hưởng đáng kể đến quyền hoặc nghĩa vụ, bộ phận vận hành phải thông báo rõ nội dung và ngày áp dụng bằng phương thức phù hợp, đồng thời thực hiện việc lấy chấp thuận khi pháp luật hoặc thỏa thuận yêu cầu. Việc chỉ truy cập đọc tin không được suy diễn thành chấp thuận mọi mục đích xử lý dữ liệu.

./.

NGUYÊN TẮC CỘNG ĐỒNG

Từ Tâm Home

*(Kèm theo Quyết định số 2410/QĐ-TT ngày 24 tháng 10 năm 2026
của Chủ tịch Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc
Công ty Cổ phần Tập đoàn Từ Tâm)*

Từ Tâm mà khởi ý, từ tâm mà thực hiện. Mỗi thành viên cùng xây dựng một cộng đồng trung thực, an toàn, tôn trọng và hữu ích.

Điều 1. Trung thực và minh bạch

1. Chia sẻ thông tin có căn cứ; nêu rõ bạn là chủ tài sản, người được ủy quyền, môi giới hay người giới thiệu. Phân biệt trải nghiệm cá nhân với thông tin chính thức. Thừa nhận và sửa sai khi có bằng chứng mới.

2. Không dùng tin giả, đánh giá giả, ảnh chỉnh sửa gây hiểu lầm, lời hứa lợi nhuận chắc chắn hoặc tài khoản giả để tạo lòng tin.

Điều 2. Tôn trọng con người

1. Trao đổi lịch sự, góp ý vào vấn đề. Không xúc phạm, đe dọa, kỳ thị, quấy rối, công kích ngoại hình, giới tính, tôn giáo, dân tộc, hoàn cảnh hoặc khuyết tật.

2. Không bêu tên, kích động tấn công tập thể hoặc đăng hình người khác để gây áp lực. Phản ánh sai phạm qua kênh báo cáo và cung cấp chứng cứ.

Điều 3. Bảo vệ riêng tư

1. Không công khai số điện thoại, địa chỉ căn hộ cụ thể, giấy tờ định danh, hồ sơ hợp đồng, tình trạng sức khỏe, thông tin trẻ em hoặc hình ảnh riêng tư của người khác khi chưa có cơ sở phù hợp.

2. Không thu thập danh sách cư dân để quảng cáo, bán dữ liệu, dò tài khoản hay theo dõi ngoài mục đích được cho phép. Không chia sẻ mật khẩu và mã OTP, kể cả khi người yêu cầu tự nhận là nhân viên.

Điều 4. Đúng chủ đề, đúng dự án

1. Đăng đúng danh mục, đúng dự án; ưu tiên thông tin giúp ích cho cư dân và người có nhu cầu thực. Nêu rõ giá, tình trạng, khu vực phục vụ, thời gian và điều kiện.

2. Không spam, kéo thành viên sang nhóm đầu tư, quảng cáo không liên quan, cò bạc, nội dung bị cấm hoặc dịch vụ trái phép. Không đăng nhiều bản giống nhau để lấn át người khác.

Điều 5. Giao dịch có trách nhiệm

1. Giữ lịch hẹn, báo sớm khi đổi kế hoạch, mô tả đúng tình trạng đồ cũ và nêu rõ các khoản phí. Không ép cọc, gây áp lực chuyển tiền hoặc dùng tên Từ Tâm để bảo chứng khi chưa được phép.

2. Tự kiểm tra tài sản và người giao dịch. Không thực hiện chuyển tiền theo đường dẫn lạ, quét mã không rõ nguồn hoặc chuyển tiền để “mở khóa”, “xác thực”, “nhận thưởng”.

Điều 6. An toàn và khả năng tiếp cận

1. Ưu tiên cách diễn đạt rõ ràng, tiếng Việt dễ hiểu; mô tả đầy đủ để người cao tuổi, người khuyết tật và người mới sử dụng có thể tiếp cận.

2. Không lợi dụng người yếu thế. Tình huống khẩn cấp cần liên hệ cơ quan hoặc dịch vụ phù hợp; tin nhắn trong app không phải kênh cứu hộ được trực liên tục.

Điều 7. Báo cáo thiện chí và xử lý công bằng

1. Báo cáo bằng chức năng trên tin hoặc liên hệ bộ phận vận hành; nêu sự việc, thời gian và chứng cứ. Không báo cáo sai, đe dọa đánh giá xấu để trục lợi hoặc kêu gọi người khác báo cáo hàng loạt.

2. Quản trị viên xem xét theo nội dung và chứng cứ. Vi phạm có thể bị yêu cầu sửa, ẩn tin, hạn chế hoặc khóa tài khoản theo quy chế. Thành viên được yêu cầu giải thích và xem xét lại; không công khai dữ liệu riêng tư trong quá trình tranh luận.

Điều 8. Cùng xây dựng cộng đồng

1. Chia sẻ kinh nghiệm có ích, giúp người mới và ghi nhận đóng góp. Khi có xung đột, ưu tiên trao đổi bình tĩnh, an toàn và giải pháp cụ thể.

2. Nguyên tắc này áp dụng cho tin đăng, ảnh, hồ sơ, tin nhắn, phản ánh và các hoạt động cộng đồng trên Từ Tâm Home. Mọi thành viên, nhân viên và đối tác đều phải tuân thủ.

./.