CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
-------**----------**

BIÊN BẢN LÀM VIỆC

Hôm nay, vào hồi 9h00 ngày 28 tháng 01 năm 2013, tại Sàn giao dịch bất động sản Vincom - Tầng 1 – TTTM Vincom Center Long Biên, khu đô thị Vincom Village, Sài Đồng, Long Biên, Hà Nội, các bên gồm có:

Bên A:

I. Đại diện Công ty cổ phần phát triển đô thị Nam Hà Nội (NHN)

Ông Nguyễn Hồng Quân – Phó Tổng giám đốc NHN (đại diện theo ủy quyền của Ông Nguyễn Việt Quang - Tổng giám đốc NHN)

II. Văn phòng luật sư Trần Vũ Hải (VPLS TVH) – Đại diện theo Ủy quyền của NHN

1. Luật sư Trần Vũ Hải - Trưởng Văn phòng
2. Bà Đỗ Thanh Thủy – Phó trưởng Văn phòng
3. Bà Trần Thị Ngọc Trang – Thư ký

Bên B: Khách hàng của NHN (Có danh sách kèm theo)

NỘI DUNG LÀM VIỆC

Luật sư Trần Vũ Hải có ý kiến phát biểu bắt đầu buổi làm việc. Chủ đầu tư đã tổ chức nhiều buổi làm việc liên quan đến các vấn đề thắc mắc của khách hàng Times City. Do buổi làm việc này mang tính chất trao đổi, đối thoại, chúng tôi đề xuất Quý vị tôn trọng quy định của buổi làm việc không được ghi âm, ghi hình. Chúng tôi sẽ lập biên bản làm việc, nếu các bên nhất trí sẽ ký vào biên bản này khi buổi làm việc kết thúc.

Ông Quân: Trước buổi làm việc, chúng tôi đã nhận được một số câu hỏi của Quý vị, chúng tôi đã chuyển đến VPLS. Hôm nay đề nghị VPLS trả lời ý kiến của Quý vị.

Bà Lê Thị Ngân Hà: *Yêu cầu VPLS cung cấp văn bản trả lời ý kiến của chúng tôi theo tinh thần cuộc họp hôm thứ 7.*

Luật sư Hải: Vì các câu hỏi của Quí vị đưa ra vào ngày thứ 7 mới đây, chúng tôi mới nhận được sáng nay, do đó chúng tôi không thể đưa ra văn bản trả lời kịp cho cuộc họp ngày hôm nay. Hôm nay, có mặt của ông Quân trong cuộc họp này, có thể trong hôm nay chúng tôi sẽ trả lời trên cơ sở các câu hỏi yêu cầu của khách hàng và nội dung trả lời sẽ được ghi trong Biên bản cuộc họp.

Chủ SH căn hộ T50805*: Yêu cầu luật sư trả lời về việc thực hiện xây dựng căn hộ và thực hiện Dự án như thế nào?*

LS Hải: Những vấn đề về thực hiện Hợp đồng mua bán căn hộ ("HĐ") sẽ được ưu tiên giải quyết trước, còn những vấn đề khác sẽ được lần lượt được giải quyết sau.

Bà Hà: *Khi mua chúng tôi đã đặt cọc rồi mới ký HĐ, đó là vì tin tưởng vào uy tín của Vincom.*

LS Hải: Nếu về vấn đề HĐ và thực hiện HĐ Quý vị không có ý kiến gì thì chúng tôi sẽ đi vào các vấn đề khác.

Ông Quân: Đề nghị từng người một phát biểu. Mỗi người sẽ đăng ký nói chuyện trong vài phút và theo thứ tự.

***Ông Quang**: Nếu 2 bên cùng cầu thị giải quyết sẽ tìm được tiếng nói chung. Tôi mong muốn sẽ tìm được phương án giải quyết. Tôi đã đến làm việc với anh Hải. Giải quyết các vấn đề theo thư của nhóm khách hàng đã gửi cho NHN. Tôi rất mong VPLS và chủ đầu tư trả lời các ý kiến bằng văn bản của chúng tôi*

LS Hải: Đề nghị 1 vị đại diện của Quý vị sẽ nêu ra ý kiến và bổ sung những vấn đề gì thắc mắc

***Ông Đỗ Trọng Tài (T612A căn 11):** Đề nghị trả lời bằng văn bản những ý kiến mà chúng tôi đã gửi cho Chủ đầu tư. Chúng tôi mua nhà phải nhìn sản phẩm mà Chủ đầu tư đã chào hàng, theo uy tín và thương hiệu. Hiện nay, chúng tôi thấy chỉ có Vincom là đáng tin tưởng. Tôi có thấy người thông báo với tôi là có thay đổi Kiến trúc (lan can và một số vấn đề nội thất), chất lượng căn hộ. Hiện nay, tình hình BĐS có nhiều khó khăn nhưng Chủ đầu tư không giảm giá, chúng tôi cũng đồng tình vì chúng tôi mua một khu có đẳng cấp và nhiều tiện ích. Đề nghị luật sư trả lời đúng theo những yêu cầu của khách hàng. Nếu luật sư không nắm được về thiết kế thì yêu cầu ông Quân trả lời. Những thay đổi đó có tốt hơn hay xấu đi (cụ thể như thế nào). Ban công bằng kính rất đẹp nhưng các anh nói không an toàn nên thay đổi. Toàn bộ bức kính lớn của phòng khách bị co lại để mở cửa sổ không thể chấp nhận được. Khi thay đổi kiến trúc phải thực hiện theo quy trình, thủ tục đúng pháp luật. Nếu không được 10 phần như nhà mẫu thì cũng phải được 8 hoặc 9 phần. Những thắc mắc của chúng tôi các anh đã giải đáp rồi nhưng do chúng tôi thấy chưa thỏa mãn nên yêu cầu các anh phải giải thích cụ thể hơn. Rất mong 2 bên có phương án giải quyết tốt nhất vì mọi thiết kế không thể làm lại được.*

Khi bỏ tiền ra mua 1 sản phẩm không đúng ý mình, sau khi sản phẩm được bàn giao, chúng tôi thấy bị thay đổi nhiều quá không giống căn hộ mẫu, chúng tôi có được trả lại không? Đề nghị ông Quân nên chủ trì cuộc họp này vì anh là đại diện cho chủ đầu tư, các vấn đề chúng tôi muốn hỏi hiện nay là các vấn đề liên quan đến thiết kế của căn hộ so với nhà mẫu, còn theo Quy định của HĐ thì hiện nay chúng tôi chưa thắc mắc.

Mong muốn của tôi và mọi người là Chủ đầu tư cần lắng nghe và có những giải đáp để có giải pháp hài hòa. Cần có 1 căn hộ nếu không đẹp 100% như căn hộ mẫu thì cũng được 80 – 90%, nội thất và chất lượng cũng tương đối, bàn giao căn hộ đúng tiến độ, không đúng tháng 8 thì cũng tháng 9 là chúng tôi có nhà để ở. Hai bên cần xích lại với nhau, không nên đối đầu nhau.

Ông Quân: Sau khi nghe Các yêu cầu và đề nghị của ông Tài, tôi xin có ý kiến: chúng ta đến với nhau có ràng buộc bằng HĐ. Về khía cạnh pháp lý, các câu hỏi của Quý vị mà tôi có ở đây chúng tôi đã trả lời tương đối đầy đủ bằng văn bản ngày 24/11/2012 và văn bản ngày 05/12/2012. Nếu Quý vị còn thắc mắc ở các câu hỏi này, đề nghị anh Hải trả lời lại. Còn nếu Quý vị có câu hỏi khác, nếu thuộc thẩm quyền của tôi, tôi sẽ xin trả lời Quý vị . Dự án này là dự án được phê duyệt 1/500 nên về thiết kế của từng căn hộ, chủ đầu tư được quyền **tự thiết kế** báo cáo cơ quan có thẩm quyền các thông số kỹ thuật cơ bản.

***Bà Hà:** Chúng tôi đã nhận được văn bản trả lời của chủ đầu tư về các văn bản trước ngày 13/12/2012. Còn văn bản ngày 13/12/2012, chúng tôi chưa nhận được văn bản trả lời.*

Theo tôi hiểu HĐ phải tuân theo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

***Ông Trần Anh Tuấn:** Nhà mẫu không chỉ là quảng cáo. Đây là hình ảnh của sản phẩm sau khi hoàn thiện.*

Bà Hà: *Theo luật quảng cáo, nhà mẫu đương nhiên là sản phẩm của quảng cáo. Hiện nay, nhà mẫu mà không đúng theo quảng cáo, đương nhiên CĐT đã vi phạm luật quảng cáo. Ông Hiệp đã khẳng định trên báo: đối với Vincom, người dân được chụp ảnh nhà mẫu để sau này mang ra so sánh. Câu hỏi của chúng tôi là CĐT có làm nhà thực tế giống nhà mẫu không*

LS Hải: Công ty có 208 mẫu thiết kế căn hộ, khi dựng nhà mẫu, chúng tôi chỉ đưa ra 2 trong 208 mẫu để tham khảo. Nếu Quý vị cho rằng mọi căn hộ phải giống y hệt như nhà mẫu là không chính xác. Quý vị nào cho rằng chúng tôi quảng cáo sai sự thật, vi phạm luật thì cá nhân người đó có thể làm văn bản gửi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ trả lời. Tuy nhiên, cá nhân người đó khi đưa ra quan điểm sẽ phải tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về quan điểm của mình.

Bà Ngân Hà: *Chúng tôi chỉ hỏi nhà có đúng như nhà mẫu đã quảng cáo hay không?*

Bà Tâm*: Khi chúng tôi đóng 40% rồi mới được nhận bản HĐ, do vậy chúng tôi không được nghiên cứu kỹ HĐ. Căn hộ của tôi 97.5 m^2 nhưng cộng lại mới được khoảng 85.4 m^2. Đề nghị chủ đầu tư trả lời về diện tích thiếu hụt 12.1m^2 của tôi?*

LS Hải: Luật quảng cáo mà bà Hà vừa trích dẫn có hiệu lực vào ngày 01/01/2013, là thời điểm sau khi ký HĐ nên việc bà Hà viện dẫn luật này là không phù hợp. Ngoài ra chúng tôi cũng khẳng định chúng tôi không vi phạm các quy định của pháp luật về quảng cáo. Nếu Quý vị nói chúng tôi vi phạm thì gửi đơn và chịu trách nhiệm về vấn đề này. Chúng tôi sẽ có trả lời và chịu trách nhiệm trước các vị.

Ông Trần Anh Tuấn*: Chúng tôi không quan trọng HĐ, mà chúng tôi tin tưởng vào uy tín của Vincom để nộp tiền mua căn hộ. Tôi thấy những câu trả lời đã có về những thắc mắc của khách hàng chưa thuyết phục.*

Cửa ra ban công thu nhỏ lại, chuyển thành 2 cánh. Nếu chủ đầu tư nói do gió rít thì mời anh tham khảo các dự án khác. Ban công sắt không đúng như quảng cáo "bán đảo Singapore", sẽ mất thẩm mỹ, không đúng như quảng cáo. Điều hòa cũng được sửa đổi vô lý. Cứ cho rằng đó là những thay đổi nhỏ nhưng nó đã ảnh hưởng đến toàn cảnh kiến trúc, không gian căn hộ, ảnh hưởng đến giá trị hữu hình và vô hình của căn hộ. Ngoài ra nếu còn có những thay đổi khác nữa, đề nghị chủ đầu tư làm rõ.

Luật sư Hải: Qua các câu hỏi và trao đổi của Quý vị, chúng tôi hiểu rằng hiện nay Quý vị không có thắc mắc gì về Hợp đồng cũng như việc thực hiện HĐ. Còn về nhà mẫu, thì chúng tôi cũng xin lưu ý theo quy định của HĐ, Chủ đầu tư có quyền thay đổi những chi tiết nhỏ. Và những thay đổi này thuộc thẩm quyền của Chủ đầu tư dự án.

Ông Phạm Đình Đạt (T71509): *Thông thường, trong HĐ đều có câu: Nếu các bên không thống nhất được với nhau thì trao đổi, nếu tiếp tục không thống nhất được thì ra pháp luật. Chúng tôi thực hiện đúng theo tinh thần HĐ là muốn trao đổi, thống nhất phương án giải quyết. Tôi đề nghị anh Quân trả lời những vấn đề về kỹ thuật mà chúng tôi đang thắc mắc.*

Ông Nguyễn Xuân Quý (T505 tầng 15): *Đề nghị có Biên bản cuộc họp. Chúng tôi đã có danh mục các câu hỏi, đề nghị trả lời theo từng câu.*

Ông Võ Khánh Toàn (T1 tầng 5 căn16): *Chúng tôi có 1 danh mục gồm 8 câu hỏi, đề nghị trả lời theo từng câu. Tôi muốn Chủ đầu tư trả lời về tính pháp lý của Buổi làm việc ngày hôm nay. Chúng tôi đến đây với tinh thần đối thoại để giải tỏa, cởi mở và chia sẻ với chủ đầu tư. Chúng tôi cũng đã làm tốt nghĩa vụ đóng tiền với chủ đầu tư.*

Ls Hải: Tôi được ủy quyền của Tổng giám đốc NHN, buổi làm việc hôm nay chúng tôi sẽ trả lời và ghi rõ trong BBLV, nếu đồng ý Quý vị thì sẽ ký vào BBLV. Hôm nay, Quý vị cũng chưa có sự thống nhất về danh mục câu hỏi nên tôi đề nghị Quý vị cử ra 1 người đại diện đưa ra các câu hỏi để chúng tôi trả lời.

Ông Đạt: *Ngày thứ 7, chúng tôi đã đưa ra các câu hỏi cho chủ đầu tư.*

Ông Quân: Tôi rất tôn trọng ý kiến của Quý vị, buổi làm việc hôm nay trên tinh thần đối thoại, cởi mở nhưng chính Quý vị đã phá vỡ bầu không khí này khi chị Ngân Hà đưa ra các quy định của luật để cho rằng chúng tôi vi phạm luật. Đề nghị chúng ta bình tĩnh đối thoại và cởi mở với nhau. Theo khía cạnh pháp lý của HĐ, chúng tôi sẵn sàng chịu trách nhiệm. Đề nghị Quý Vị cử ra 1 hoặc 2 người đại diện đưa ra các câu hỏi để tránh tình trạng căng thẳng. Chúng tôi cũng xin trả lời luôn về 03 câu hỏi đầu tiên mà Quý vị quan tâm nhất:

- Về lan can: Chủ đầu tư không hề có quan điểm bớt xén theo suy nghĩ của một số cá nhân nào đó. Đây là lựa chọn thuộc thẩm quyền của chúng tôi trong quá trình thi công, thiết kế để đảm bảo an toàn sau khi đã tham khảo thực tế của một Dự án đã đi vào hoạt động, tránh tình trạng các tấm kính lan can bị rơi vỡ gây hậu quả đáng tiếc.
- Về cửa kính: Trong quá trình thiết kế, theo kinh nghiệm của bản thân nhà tôi đang ở,cửa kính ở các tầng cao sẽ bị rít, và việc thay đổi này cũng hoàn toàn nằm trong thẩm quyền của chúng tôi
- Về thiết kế của căn hộ so với nhà mẫu: cơ bản là đảm bảo theo đúng thiết kế, một số thay đổi nhỏ theo quan điểm của chúng tôi là đang làm theo chiều hướng tốt hơn, an toàn hơn và các thay đổi này đều đảm bảo các tiêu chuẩn về kỹ thuật theo Tiêu chuẩn xây dựng Việt Nam.
- Khóa của: Khóa số, vân tay theo đúng quy định của Hợp đồng đã ký kết với từng khách hàng
- Cabin tắm: vách ngăn kính cường lực dày 10mm

  Theo thông tin của mọi người, mỗi lan can kính chúng tôi tiết kiệm được 800 ngàn đồng, không đáng so với giá trị đánh đổi uy tín thương hiệu của chúng tôi.
- Về cảnh quan: chúng tôi vẫn đảm bảo và đang làm đẹp hơn, với giá trị đầu tư cao hơn so với cam kết ban đầu.

Bà Hà: *Chúng tôi đánh giá cao tinh thần của ông Quân.*

Ông Quân: hôm nay chúng ta đang trao đổi về các vấn đề mà khách hàng có thắc mắc chứ chưa thống nhất. Chúng tôi yêu cầu Quý vị tôn trọng quy định của buổi làm việc.

Bà Anh (T72515): *Chúng tôi rất chia sẻ với chủ đầu tư, trong thời điểm thị trường BĐS khó khăn nhưng chủ đầu tư vẫn xây dựng đúng tiến độ, thể hiện uy tín của Vincom.*

Theo thông tin báo chí, ít nhất có 4 trường hợp trẻ con bị rơi xuống và chết tại những căn hộ có lan can bằng sắt hoặc inox, có kẽ hở. Khi tham quan nhà mẫu có lan can bằng kính cường lực , độ an toàn cao cũng là một yếu tố quan trọng để chúng tôi quyết định mua căn hộ. Nếu chúng tôi vẫn muốn lựa chọn lan can kính cường lực thì có thể thay đổi được không?

Bà Hà: *Tôi mua nhà để ở nên rất quan tâm đến thiết kế và chất lượng căn hộ.*

Ông Trần Anh Tuấn: *Các thanh sắt của lan can rất bé, việc bẻ cong hoặc bẻ gẫy là chuyện có thể. Thanh sắt này theo quan sát của tôi chỉ khoảng p14, không an toàn.*

Ông Tuấn: *Kích thước và thương hiệu Vách kính cabin tắm*

Ông Quân: Tất cả những chi tiết thiết kế đều theo tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam. Về kích thước của thanh sắt tôi khẳng định là lớn hơn 12mm và là thép đặc, nếu có điều kiện, chúng tôi sẽ chuyển bản thiết kế tới ông.

Ông Trần Anh Tuấn*: Trong TCXDVN, có quy định về tường tối thiểu. Từ chỗ không có tường xây, chủ đầu tư xây thêm tường 40 phân tuy có cảm giác an toàn hơn nhưng thực tế lại không*

những không khắc phục được mà thậm chí còn nguy hiểm hơn, nhất là đối với trẻ con. Theo tôi, nếu thay đổi thì có thể bằng cách xây tường cao hẳn lên đúng tiêu chuẩn.

LS Hải: Vấn đề an toàn là vấn đề hàng đầu. Chủ đầu tư có ghi nhận và có thể trưng cầu các cơ quan để giám định và đưa ra các giải pháp tốt nhất.

Ông Quân: Buổi làm việc hôm nay chúng tôi chỉ trả lời các vấn đề về Times city.

LS Hải: Chúng tôi luôn tham khảo các dự án lớn đã hoàn thành và đi vào hoạt động nhiều năm.

Ông Toàn : *Chúng tôi ghi nhận thiện chí của chủ đầu tư, nhiều câu trả lời có thể chưa được thỏa đáng cho cả hàng nghìn khách hàng khác nhau, nhưng chúng tôi rất chia sẻ.*

Bà Hà*: Tôi muốn hỏi về giá thành chênh lệch của việc thay đổi lan can theo như Bà Nga có trả lời 800 ngàn đồng? 800 ngàn đồng này, chủ đầu tư sử dụng vào mục đích gì?*

Ông Quân: Về giá thành chênh lệch, đây là thông tin về kinh doanh, do đó, chúng tôi có quyền không trả lời câu hỏi này. Tất cả thay đổi điều đảm bảo đúng tiện ích của căn hộ.

Ông Đạt: *Về lan can sắt không an toàn cho trẻ nhỏ. Để phá đi và làm lại là điều không thể, nên cần tìm ra một giải pháp khác để đảm bảo an toàn (ví dụ như làm 1 tấm vách bằng mika). Trong HĐ có ghi chủ đầu tư có quyền thay đổi những chi tiết nhỏ. Vậy chủ đầu tư cần xác định khái niệm về thiết kế như thế nào là chi tiết nhỏ? Về giá trị kinh tế, bao nhiêu tiền là nhỏ và có thông báo chính thức cho các khách hàng.*

Ông Quân: Chúng tôi xin ghi nhận ý kiến bác và trả lời sau.

Ông Hoàng Thanh Giao*: Chúng tôi mua căn hộ vì uy tín của Vincom. Qua các buổi làm việc, tôi mong muốn chủ đầu tư trả lời bằng văn bản các câu hỏi của chúng tôi và thông báo đến chúng tôi. Về Hợp đồng, yêu cầu các anh khẳng định HĐ đúng hay sai? Chúng tôi yêu cầu chủ đầu tư thực hiện đúng như HĐ đã ký kết. Đề nghị phân thành nhóm câu hỏi và trả lời cho những người đại diện mà chúng tôi ủy quyền. Tôi đã được đến xem thực tế và thấy rằng, dòng sông đã được thực hiện đúng như cam kết, đảm bảo thiết kế cảnh quan.*

Ông Quân: Chúng tôi xin tiếp thu tất cả những ý kiến đóng góp của Quý Vị. Những câu hỏi trong thẩm quyền trả lời của chúng tôi, chúng tôi cũng đã trả lời. Chúng tôi xin nhắc lại, những vấn đề mà Quý vị thắc mắc, chúng tôi đang làm theo hướng tốt hơn, không hề có tư duy bớt xén. Chúng tôi rất mong Quý vị cùng tiếp tục phát huy tinh thần đối thoại và chia sẻ với chúng tôi.

LS Hải: Chúng tôi chưa thể trả lời ngay vì có rất nhiều câu hỏi mới cũng như thời gian không cho phép, nên tôi đề xuất từng nhóm, cá nhân tổng kết chuyển câu hỏi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ trả lời 1 lần đầy đủ, nếu ai có thắc mắc thêm thì chúng tôi sẽ mời đến làm việc trực tiếp.

Hôm nay, tôi xin trả lời 1 lần nữa câu hỏi của ông Giao, Hợp đồng được ký kết phù hợp với pháp luật tại thời điểm ký.

Chúng tôi xin nhắc lại, Quý Vị sẽ tổng kết câu hỏi và gửi lại, chúng tôi sẽ trả lời.

Ông Toàn: *Chúng tôi có một số câu hỏi đến quyền lợi và nghĩa vụ trong HĐ. Chúng tôi được biết dự án này không cần xin phê duyệt. Theo Luật, Dự án không cần xin phê duyệt cần phải gửi văn bản, hồ sơ thông báo cho cơ quan nhà nước, chính quyền địa phương. Chúng tôi muốn hỏi có được cung cấp các hồ sơ này không*

Ông Quân trả lời: Vấn đề này, Quý vị có thể tiếp cận hồ sơ qua cơ quan chức năng để có thông tin chính thức.

Ông Toàn: *Thiết kế đã đăng ký có phù hợp với thiết kế tại Nhà mẫu đã trưng bày?*

Ông Quân: Về tổng thể,chúng tôi hoàn toàn tuân thủ theo đúng phê duyệt của Cơ quan nhà nước. Đối với những chi tiết nhỏ , chủ đầu tư có thể điều chỉnh cho tốt hơn, phù hợp với thẩm quyền và quy định của HĐ

Ông Toàn: *Thời hạn bàn giao cũng cận kề, chúng tôi có nhu cầu tiếp cận các bản vẽ kỹ thuật liên quan đến căn hộ (tường, điện, nước)*

Ông Quân: Khi ông nhận bàn giao căn hộ, ông sẽ nhận được bản vẽ hoàn công.

Bà Tâm: *Yêu cầu trả lời về diện tích căn hộ bị thiếu hụt*

Ông Quân: Chúng tôi khẳng định vấn đề này đã được quy định rõ tại HĐ. Nếu diện tích căn hộ thực tế khi bàn giao nhỏ hơn so với diện tích căn hộ tại HĐ thì chúng tôi sẽ có trách nhiệm bồi hoàn cho khách hàng theo đúng quy định của HĐ.

Ông Toàn*: Về việc đăng ký Hợp đồng mẫu, chủ đầu tư đã thực hiện trách nhiệm đăng ký, nhưng chúng tôi chưa nhận được thông báo của chủ đầu tư. Nếu Hợp đồng mẫu có sự khác biệt với HĐ mà chúng tôi đã đăng ký thì việc đăng ký lại sẽ thực hiện như thế nào?*

Ông Quân: Chúng tôi đã tuân thủ nghiêm túc Quyết định 02/2012, và đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt đối với HĐ mẫu đã đăng ký vào ngày 05/06/2012. Đối với những HĐ đã ký trước đó thì không phải ký lại. Nếu ai có thắc mắc về vấn đề này, vui lòng liên hệ với VPLS.

Bà Hà*: Thắc mắc nhà thực tế có giống nhà mẫu không? Tại sao khi thay đổi thiết kế mà vẫn giữ nguyên thiết kế của nhà mẫu như ban đầu? Tôi có thể được nghiệm thu căn hộ trước khi đóng nốt 30% cuối cùng không?*

Ông Quân: Về cơ bản, chúng tôi đảm bảo tuân thủ đúng theo nhà mẫu, mà theo thỏa thuận cũng được thay đổi những chi tiết nhỏ theo đúng quy định của HĐ.

LS Hải: Hiện nay, chúng tôi làm đúng theo HĐ. Trong thông báo nộp tiền cũng có thông báo về việc bàn giao theo đúng quy định.Quý vị cứ đọc kỹ HĐ. Tuy nhiên, chúng tôi lưu ý đây là hai vấn đề độc lập.

Ông Quân: Khi Quý vị nhận nhà sẽ có BB bàn giao, trong đó có ghi những tồn tại và ý kiến của Khách hàng, nếu có và chúng tôi sẽ tiếp thu, ghi nhận và khắc phục theo đúng quy định tại HĐ. Trong HĐMB, khách hàng phải hoàn thành nghĩa vụ tài chính trước khi nhận bàn giao nhà.

Ông Tuấn*: Theo tôi được biết theo quy định của pháp luật, trước khi bàn giao căn hộ, CĐT không được huy động quá 70% vốn của căn hộ đó,*

LS Hải: Theo tôi, ông có chút nhầm lẫn về huy động và thanh toán. Thông báo cuối cùng là thông báo thanh toán, không phải là huy động vốn.

Bà Hà: *Chúng tôi có kiến nghị với CĐT cho chúng tôi nghiệm thu nhà trước khi nộp nốt tiền*

Ls Hải: Chúng tôi đề nghị thực hiện theo đúng như Hợp đồng.

Ông Dũng (T05 tầng 22): *Về nội dung trả lời, tôi và một số người thấy chưa thỏa đáng. Chúng tôi sẽ tập hợp và có ban đại diện hợp pháp để đại diện làm việc cho những lần sau. Trong luật có quy định tách biệt về bàn giao và nghiệm thu không?*

LS Hải: Trong HĐ không quy định về vấn đề nghiệm thu.

Bà Anh: *Chúng tôi đã gửi các câu hỏi tới chủ đầu tư nhưng chưa được trả lời. Chúng tôi yêu cầu trả lời văn bản ngày 13/12/2012 và có thời hạn trả lời để tránh mất thời gian.*

Ls Hải: Chúng tôi sẵn sàng gặp gỡ trực tiếp và trao đổi với Quý vị tại VPLS. Các câu hỏi của Quý vị sẽ tập hợp và gửi lại, chúng tôi sẽ trả lời.

Ông Quân: Chúng tôi sẽ ghi nhận các câu hỏi, VPLS sẽ có văn bản trả lời Quý vị. Chúng tôi cam kết rằng chúng tôi đã làm tốt nhất trong điều kiện có thể và cũng mong quý vị chia sẻ. Chúng tôi khẳng định lại 1 lần nữa là luôn luôn tôn trọng tất cả khách hàng. Sàn BĐS sẽ có mục tiếp nhận các câu hỏi thắc mắc, chúng tôi sẽ giải đáp thỏa đáng.

Ông Đạt: *Đề xuất được đến thăm căn hộ căn hộ của mình trước khi nộp tiền và nhận bàn giao*

Ông Quân: Chúng tôi xin ghi nhận đề xuất của bác. Tuy nhiên, vấn đề này phải phụ thuộc vào điều kiện an toàn của công trình.

Ông Trần Anh Tuấn: *Có thể CĐT có quyền thay đổi các chi tiết nhỏ, nhưng chỉ có quyền 1 phần. Nếu những chi tiết nhỏ làm thay đổi căn hộ không như mong muốn của chúng tôi, khi đó chúng tôi muốn chủ đầu tư thay đổi theo căn hộ mẫu có được không?*

Bà Hiền Anh: *Chúng tôi đã có 1 nhóm câu hỏi gửi trước, đến nay vẫn chưa nhận được trả lời. Chúng tôi hỏi bao giờ nhận được câu trả lời những vấn đề ngày 13/12/2012? Những câu hỏi trong buổi họp ngày hôm nay và sau đó, bao giờ mới được trả lời?*

Tôi đề xuất chủ đầu tư phải tập hợp những câu hỏi của khách hàng và thông báo trên website của công ty để họ có thể theo dõi và những khách hàng khác có thể bổ sung câu hỏi mà không bị trùng lặp.

LS Hải: Chúng tôi sẽ tập hợp tất cả các câu hỏi của Quý vị từ trước đến ngày 31/01/2013 và cố gắng trả lời sớm nhất có thể. Những câu hỏi chung chúng tôi sẽ trả lời công khai, những câu hỏi riêng thì sẽ trả lời riêng cho từng cá nhân đó. Về thư ngày 13/12/2012 của Quý vị, có nhiều vấn đề chủ đầu tư đã trả lời rồi.

Ông Quân: Bên chủ đầu tư đồng ý tiếp nhận tất cả những thắc mắc của khách hàng chưa được giải đáp trong buổi làm việc hôm nay và trước ngày 31/01/2013. Chúng tôi sẽ có câu trả lời bằng văn bản đối với những câu hỏi được gửi trước khi ký Biên bản này vào ngày 26/02/2013, những câu hỏi được gửi sau thời điểm ký biên bản làm việc này đến ngày 31/01/2013 sẽ được chúng tôi trả lời sau 05 ngày làm việc kể từ ngày làm việc chính thức đầu tiên của SGD BĐS sau kỳ nghỉ tết âm lịch (tức ngày 01/03/2013). Những câu hỏi khác của Quý vị sau ngày 31/01/2013, chúng tôi sẽ sắp xếp thời gian trả lời. Chúng tôi đề nghị Quý vị không nên công bố các thông tin chưa được kiểm chứng ra các diễn đàn.

Các khách hàng thống nhất đồng ý với thời gian trả lời thắc mắc và đề nghị do ông Quân đưa ra.

Buổi làm việc hôm nay là buổi làm việc để lắng nghe giữa hai bên, do đó rất mong muốn các bên tìm hiểu để thấu hiểu và chia sẻ với nhau.

Buổi làm việc kết thúc vào hồi 16h10' cùng ngày.

Biên bản gồm 07 trang, được lập thành 04 bản, NHN giữ 02 bản, VPLS giữ 01 bản, đại diện khách hàng tham dự giữ 01 bản.

Đại diện khách hàng	**Đại diện VPLS**	**Đại diện NHN**
1) Phạm Hiền Anh T7-25-15 Bổ sung: 1) lý do lựa chọn lắp điều hòa 2 cục thay cho điều hòa multi âm trần như nhà mẫu 2) Theo nhà mẫu có đèn hắt, nhà thật có hay k? 3) Số lượng ổ cắm trong mỗi phòng 4) Số lượng đèn downlight từng phòng 5) Diện tích lô-gia có thay đổi hay k?	Trần Việt Hải	Trần Việt Hải (anh Quân không có mặt tại thời điểm ký BBLV)

2) Lê Thị Ngân Hà T2 A6 tầng 10
Tôi đã nhận biên bản

3) Nguyễn Xuân Quý T5 15 05