**CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG VÀ HOÀN TIỀN**

**1. Điều kiện áp dụng**

Theo các điều khoản và điều kiện được quy định trong Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này và tạo thành một phần của Điều khoản dịch vụ, FastEhome đảm bảo quyền lợi của Người mua bằng cách cho phép gửi yêu cầu hoàn trả sản phẩm và/hoặc hoàn tiền trước khi hết hạn. Thời hạn FastEhome Đảm Bảo đã được qui định trong Điều khoản Dịch vụ.

FastEhome Đảm bảo thực hiện bởi FastEhome, theo yêu cầu của Người dùng, để hỗ trợ Người dùng trong việc giải quyết các xung đột có thể phát sinh trong quá trình giao dịch. Người dùng có thể liên hệ với nhau để thỏa thuận về việc giải quyết tranh chấp của họ hoặc báo cáo lên FastEhome hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền để được hỗ trợ trong việc giải quyết bất kỳ tranh chấp xảy ra trước, trong hoặc sau khi sử dụng FastEhome Đảm bảo.

**2. Điều kiện trả hàng**

Người mua đồng ý rằng cô ấy/anh ấy chỉ có thể yêu cầu trả hàng và hoàn tiền trong các trường hợp sau:

• Người mua đã thanh toán nhưng không nhận được sản phẩm;

• Sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển;

• Người bán giao sai sản phẩm cho Người mua (VD: sai kích cỡ, sai màu sắc, v.vv...);

• Sản phẩm Người mua nhận được khác biệt một cách rõ rệt so với thông tin mà Người bán cung cấp trong mục mô tả sản phẩm;

• Người bán đã tự thỏa thuận và đồng ý cho Người mua trả hàng (tuy nhiên FastEhome sẽ cần Người bán xác nhận lại những thoả thuận này).

Tất cả các yêu cầu trả hàng-hoàn tiền phải được thực hiện trên Ứng dụng FastEhome.

FastEhome luôn xem xét cẩn thận từng yêu cầu trả hàng/hoàn tiền của Người mua và có quyền đưa ra quyết định cuối cùng đối với yêu cầu đó dựa trên các quy định nêu trên và  theo Điều khoản Dịch vụ của FastEhome.

**3. Không thay đổi ý định mua hàng**

Trừ khi được đề cập trong Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này, các trường hợp trả hàng do Người mua thay đổi ý định mua hàng sẽ không được chấp nhận.

**4. Quyền lợi của Người bán**

Khi nhận được yêu cầu trả hàng và/hoặc hoàn tiền từ phía Người mua, FastEhome sẽ thông báo cho Người bán qua văn bản (thông báo trên Ứng dụng và/hoặc thư điện tử và/hoặc tin nhắn điện thoại). Người bán cần phải gửi phản hồi theo hướng dẫn của FastEhome trong thời gian quy định. Sau thời gian đó, nếu FastEhome không nhận được bất cứ phản hồi nào từ Người bán, FastEhome hiểu rằng Người bán hoàn toàn đồng ý với yêu cầu của Người mua, và tự động hoàn tiền cho Người mua sau khi nhận được bằng chứng về việc Người mua đã hoàn tất hoàn trả hàng cho Người bán.

FastEhome luôn theo dõi phản hồi của Người bán trong từng trường hợp và toàn quyền ra quyết định cuối cùng đối với  yêu cầu trả hàng/hoàn tiền của Người mua.

**5. Tình trạng của hàng trả lại**

Để hạn chế các rắc rối phát sinh liên quan đến trả hàng, Người mua lưu ý cần phải đóng gói theo quy định về đóng gói hàng hóa trong [Chính Sách Vận Chuyển](CHÍNH%20SÁCH%20VẬN%20CHUYỂN%20FASTEHOME.docx)FastEhome và gửi trả sản phẩm bao gồm toàn bộ phụ kiện đi kèm, hóa đơn VAT, tem phiếu bảo hành... nếu có và sản phẩm phải trong tình trạng nguyên vẹn như khi nhận hàng. FastEhome khuyến khích Người mua quay video hoặc chụp lại ảnh sản phẩm ngay khi nhận được để làm bằng chứng đối chiếu/khiếu nại về sau nếu cần.

**6. Chi phí trả hàng**

6.1. Với hàng mua tại Ehome Mall, Người mua sẽ không phải trả phí trả hàng.

6.2. Với hàng không thuộc Ehome Mall, Người mua có thể lựa chọn trả hàng:

(i)   có sử dụng đơn vị vận chuyển J&T Express, và được hỗ trợ toàn bộ về chi phí và thủ tục trả hàng theo các điều khoản và hướng dẫn chi tiết tại link (dành cho Người mua) và link (dành cho Người bán).

(ii)  theo hình thức “Tự sắp xếp”, theo đó:

●     Người mua được hỗ trợ một phần phí trả hàng trả hàng theo chính sách của FastEhome;

●    Người bán và Người mua cần thống nhất về việc ai sẽ là người chịu phí vận chuyển đối với hàng trả lại trong trường hợp này; và

●    Người mua cần thanh toán phí trả hàng trực tiếp cho đơn vị vận chuyển trước khi gửi trả hàng (trừ trường hợp đã thỏa thuận với Người bán trong mục Chat trên FastEhome).

**7. Hoàn tiền cho Hàng trả lại**

FastEhome sẽ chỉ hoàn tiền cho Người mua khi Người bán (i) xác nhận đã nhận được Hàng trả lại, hoặc (ii) chấp nhận yêu cầu hoàn tiền không cần trả hàng của Người mua. FastEhome sẽ tự động hoàn tiền cho Người mua trong trường hợp Người bán không phản hồi trong khoảng thời gian đã được quy định trước.

Để biết thêm thông tin về thời hạn phản hồi của Người bán, vui lòng bấm vào đây.

Để biết thêm thông tin về việc hoàn tiền không cần trả hàng, vui lòng bấm vào đây.

Tùy từng trường hợp, tiền hoàn trả sẽ được chuyển vào Ví Ehome, Ví AirPay, hoặc thẻ tín dụng/ ghi nợ của Người mua đã đăng ký với FastEhome. Để biết thêm chi tiết, vui lòng bấm vào đây.

**8. Liên lạc giữa Người bán và Người mua**

FastEhome khuyến khích Người dùng liên hệ để thương lượng trước với nhau khi có bất cứ vấn đề nào phát sinh trong giao dịch. FastEhome sẽ chỉ can thiệp trong trường hợp Người bán và Người mua không thể đi đến thỏa thuận cuối cùng; do vậy Người mua nên chủ động liên hệ với Người bán khi có bất cứ vấn đề nào liên quan đến đơn hàng.

**9. Tranh chấp giữa Người mua và Người bán**

Trong trường hợp Người mua và Người bán không thể đồng thuận về phương án giải quyết, Người mua và Người bán có thể khiếu nại việc này lên các Cơ quan chức năng để giải quyết.

Nếu một bên khiếu nại bên kia tới các Cơ quan chức năng, bên khiếu nại cần thông báo kịp thời với FastEhome về vụ việc tranh chấp này kèm theo những thông tin yêu cầu từ phía FastEhome mà FastEhome cho là hợp lý, theo từng vụ việc cụ thể. Trong trường hợp đó, Người bán và Người mua cùng đồng ý rằng một khi FastEhome đã nhận được thông báo và các thông tin liên quan đến vụ việc tranh chấp, khi tiền hàng vẫn chưa được thanh toán cho Người bán theo quy định của FastEhome Đảm Bảo, FastEhome có quyền tạm hoãn thanh toán cho Người bán cho đến khi có quyết định cuối cùng về việc giải quyết tranh chấp giữa Người bán và Người mua. Trong trường hợp khoản tiền thanh toán này đã được trả cho Người bán theo chính sách FastEhome Đảm Bảo, cả Người mua và Người bán đồng ý rằng FastEhome không còn trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa hai bên hoặc không còn bất kỳ trách nhiệm nào đối với khoản tiền hàng.

Người mua và Người bán đồng ý bồi thường và giữ cho FastEhome không bị thiệt hại, hoặc chống lại bất kỳ việc khiếu nại, kiện tụng, hoặc các nghĩa vụ/trách nhiệm, thiệt hại, tuyên bố, hình phạt, tiền phạt, các chi phí và phí tổn (bao gồm, nhưng không giới hạn bất kỳ chi phí giải quyết tranh chấp nào khác) có liên quan phát sinh từ hoặc có liên quan đến bất kỳ hành động nào của FastEhome theo Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền này.

Chính Sách này có hiệu lực vào ngày 00 tháng 0 năm 2020.