**Phản hồi yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền của Người mua dành cho Ehome Mall**

**Chính sách trả hàng/Hoàn tiền đối với Ehome Mall**

Khi Người mua nhấn khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền, hệ thống sẽ tự động đồng ý cho khách hoàn hàng về kho FastEhome. Quá trình kiểm tra hàng trả về sẽ được tiến hành ngày khi hàng về Kho FastEhome. Nếu điều kiện sản phẩm hoàn trả đúng như lý do người mua khiếu nại, yêu cầu trả hàng của Người mua được chấp nhận và được hoàn tiền. Bạn sẽ không cần thao tác gì để xử lý.

Người bán sẽ được thông báo qua Mục thông báo trên Ứng dụng hoặc email. Sau khi kiểm tra Hàng trả về, FastEhome sẽ hoàn hàng cho người bán mà không mất thêm phí.

FastEhome sẽ kiểm tra hàng hóa mà Người mua gửi về và quyết định kết quả trả hàng hoàn tiền.

1. Nếu yêu cầu trả hàng của Người mua **không hợp lý**, FastEhome sẽ gửi trả hàng về cho Người mua
2. Nếu yêu cầu trả hàng của Người mua **hợp lý:**
3. FastEhome sẽ hoàn tiền cho Người mua và hoàn hàng cho Người bán trong vòng 7 ngày làm việc.
4. Trong vòng 7 ngày tính từ thời điểm FastEhome gửi thông báo trả hàng về cho Người bán, Người bán cần phản hồi tới FastEhome nếu không nhận được hàng hoặc sản phẩm trả về có vấn đề tại https://help.fastehome.com/vn/s/contactus

**⚠️ Lưu ý:**

FastEhome khuyến khích Người Bán chủ động liên lạc với FastEhome ngay khi nhận được yêu cầu trả hàng/hoàn tiền của Người mua để cung cấp các thông tin liên quan .

Người bán có thể liên hệ trực tiếp Người mua để trao đổi, tìm hiểu rõ và giải quyết vấn đề Người mua đang gặp phải trước khi khiếu nại đến FastEhome.