**Điều Khoản Dịch Vụ của Ehome Mall**

Chào mừng bạn đến với Ehome Mall. Ehome Mall là một dịch vụ gia tăng trên FastEhome, nơi Người Mua đã đăng ký của FastEhome có thể hưởng các quyền và ưu đãi được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ của Ehome Mall (“Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall”) khi mua các Sản phẩm trên Ehome Mall từ các Người Bán đã được FastEhome lựa chọn cẩn thận (những Người Bán này là “Người Bán tại Ehome Mall”, và Người Mua là “Người Mua tại Ehome Mall”). Nếu bạn là Người Mua tại Ehome Mall, bạn sẽ được xem là đồng ý với các điều khoản và điều kiện được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall khi bạn mua hàng trên Ehome Mall. Tương tự, nếu bạn là Người Bán tại Ehome Mall, bạn sẽ được xem là đã đồng ý với các điều khoản và điều kiện được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall nếu bạn tiếp tục tham gia bán hàng tại Ehome Mall. Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này sẽ bổ sung cho các Điều Khoản Dịch Vụ và Chính sách FastEhome khác, mà trong đó Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này sẽ là một phần không tách rời - vui lòng đọc Điều Khoản Dịch Vụ và Chính sách FastEhome khác có sẵn trên Trang Web <http://fastehome.com/> với những thông tin quan trọng liên quan đến quyền và nghĩa vụ của bạn. Bất kỳ điều khoản nào được sử dụng trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall mà không được định rõ trong bản điều khoản này sẽ có ý nghĩa như những điều khoản tương ứng trong Điều Khoản Dịch Vụ và/hoặc Chính Sách Ehome hiện hành. Tất cả các điều khoản và điều kiện được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này có thể thay đổi tùy theo quyết định của Ehome theo Điều Khoản Dịch Vụ.

**1.           Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền của Ehome Mall**

1.1        Người Mua tại Ehome Mall có thể yêu cầu hoàn lại tiền và/hoặc trả hàng hóa đã mua tại Ehome Mall (“Sản phẩm tại Ehome Mall”) bằng cách nhấn vào nút “Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền” trên Fastehome.com hoặc ứng dụng di động Fastehome để yêu cầu trả hàng/hoàn tiền vào bất kỳ thời điểm nào trong vòng bảy (07) ngày lịch sau ngày Sản phẩm tại Ehome Mall được cung cấp lần đầu tiên cho Người Mua tại Ehome Mall (“Thời gian Yêu cầu Trả hàng”). Thông thường, ngày Sản phẩm được cung cấp lần đầu tiên cho Người Mua tại E Mall sẽ là ngày Người Mua tại Ehome Mall nhận được hàng; tuy nhiên, nếu Người Mua của Ehome Mall không nhận hàng do không có mặt tại địa chỉ nhận hàng hoặc không nhập đúng địa chỉ nhận hàng, ngày đó sẽ là ngày mà nỗ lực giao hàng lần đầu tiên được thực hiện theo ghi nhận trạng thái “Đã giao hàng” trên hệ thống của FastEhome dù trên thực tế có thể Người Mua của Ehome Mall chưa nhận được hàng do không có mặt tại địa chỉ nhận hàng hoặc không nhập đúng địa chỉ nhận hàng.

1.2        Sau khi Người mua yêu cầu trả hàng-hoàn tiền, trừ yêu cầu hoàn tiền do “Chưa nhận được hàng”, FastEhome sẽ hỗ trợ vận chuyển thu hồi hàng từ địa chỉ của Người mua và chuyển hàng đến Trung tâm xử lý trả hàng của FastEhome. Người Mua tại Ehome Mall phải giao Sản phẩm được yêu cầu hoàn trả cho đơn vị vận chuyển của FastEhome trong vòng tối đa hai (2) ngày làm việc sau ngày yêu cầu trả hàng/hoàn tiền. Khi trả Sản phẩm đã mua tại Ehome Mall, Người Mua tại Ehome Mall phải đóng gói sản phẩm trong hoặc kèm theo bao bì gói bọc ban đầu, dán kèm phiếu trả hàng được FastEhome cung cấp cho Người Mua (“Phiếu Trả hàng”). Phiếu Trả hàng sẽ có trong bưu kiện Sản phẩm tại Ehome Mall được giao đến cho Người Mua hoặc được cung cấp bởi FastEhome thông qua Trang Web, SMS, email hoặc các phương tiện khác. Phiếu Trả hàng cũng bao gồm địa chỉ mà Sản phẩm của Ehome Mall sẽ được gửi trả lại. FastEhome có quyền từ chối bất kỳ Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền nào được hoàn thành sau Thời gian Yêu cầu Trả hàng, hoặc Sản phẩm mà Người mua yêu cầu hoàn trả không được gửi đi trong vòng hai (2) ngày làm việc sau ngày yêu cầu trả hàng/hoàn tiền.

1.3        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 yêu cầu trả hàng/hoàn tiền đã được hoàn thành của Người mua và tình trạng Sản phẩm Ehome Mall được trả lại cho FastEhome. Sản phẩm Ehome Mall được trả lại cho Người Bán tại Ehome Mall theo các điều kiện sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý do khiếu nại** | **Điều kiện áp dụng** | | | | |
| **Chưa sử dụng** | **Chưa mở hộp** | **Còn đầy đủ phụ kiện kèm theo** | **Không bể,vỡ** | **Còn giấy bảo hành của nhà sản xuất hoặc Người Bán tại Ehome Mall** |
| Chưa nhận được hàng | Không | Không | Không | Không | Không |
| Hàng bể,vỡ | Có | Không | Có | Không | Có |
| Nhận được sai hàng | Có | Không | Có | Có | Có |
| Hàng bị lỗi kỹ thuật | Không | Không | Có | Có | Có |
| Hàng khác với mô tả của Người Bán tại Ehome Mall | Có | Không | Có | Có | Có |
| Hàng không đủ phụ kiện | Có | Không | Không | Có | Có |
| Hàng giả, nhái, không rõ xuất xứ | Không | Không | Có | Có | Có |
| Hàng đã qua sử dụng, hàng dựng | Không | Không | Có | Có | Có |

Nếu có bất kỳ điều kiện bổ sung áp dụng cho một Sản phẩm Ehome Mall nhất định, FastEhome sẽ thông báo cho bạn thông qua Trang Web <http://fastehome.com/>, ứng dụng di động FastEhome, hoặc thông qua SMS hoặc email. Điều kiện cho Sản phẩm tại FastEhome Mall khi trả lại được gọi là “Điều kiện Trả hàng”.

1.4        Ngoài ra, cũng xin lưu ý rằng một số loại Sản phẩm nhất định tại Ehome Mall có thể được loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall, bao gồm:

·             Phiếu dịch vụ, thẻ điện thoại, thẻ games, phần mềm;

·             Thực phẩm, đồ uống;

·             Quần áo lót, đồ bơi, vớ (tất);

·             Bao cao su và các sản phẩm hỗ trợ tình dục; và

·             Các loại hàng hóa khác theo thông báo hoặc quy định của FastEhome theo từng thời kỳ.

Trong trường hợp Sản phẩm tại Ehome Mall bất kỳ được loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền thuộc Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này, FastEhome sẽ có nỗ lực hợp lý để công bố hoặc thông báo cho Người Mua thông tin đó thông qua Trang Web <http://fastehome.com/> hoặc ứng dụng di động FastEhome của chúng tôi; tuy nhiên, xin lưu ý rằng các chính sách của chúng tôi có thể thay đổi mà không báo trước vào bất kỳ thời điểm nào và một số Sản phẩm tại Ehome Mall nhất định có thể bị loại trừ sau khi Người Mua tại Ehome Mall đã mua chúng. Bất kỳ Sản phẩm tại Ehome Mall bị loại trừ khỏi chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này được gọi là “Sản phẩm được Loại trừ”.

1.5        FastEhome bảo lưu quyền: (a) bổ sung hoặc sửa đổi danh sách các Sản phẩm được Loại trừ và/hoặc Điều kiện Trả hàng và (b) sửa đổi, chấm dứt hoặc đình chỉ chính sách hoàn tiền và trả hàng được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall (bao gồm cả Thời gianYêu cầu Trả hàng), trong từng trường hợp, vào bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của mình.

1.6        Với quyết định của mình, FastEhome có thể từ chối chấp nhận Sản phẩm Ehome Mall bị trả lại (và yêu cầu trả hàng và hoàn tiền có liên quan) mà theo đó:

·            là Sản phẩm được Loại trừ;

·            không đáp ứng Điều kiện Trả hàng;

·            Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền được hoàn thành sau khi Thời gian Yêu cầu Trả hàng đã chấm dứt; hoặc

·            Sản phẩm tại Ehome Mall được trả lại theo cách thức không phù hợp với Mục 1.2 nói trên; hoặc

·            Sản phẩm Ehome Mall bị trả lại bị hư hại do lỗi của Người mua, bao gồm nhưng không giới hạn ở trường hợp hư hại do Người mua đóng gói không đúng quy cách.

Xin lưu ý rằng quyết định của FastEhome sẽ dựa trên danh sách điều khoản của các điều kiện có hiệu lực tại thời điểm đưa ra quyết định đó (bao gồm danh mục Sản phẩm được Loại trừ, Điều kiện Trả hàng và Thời gian Yêu cầu Trả hàng) và do đó theo Mục 1.5 ở trên, danh sách các Sản phẩm được Loại trừ, Điều kiện Trả hàng và/hoặc Thời gian Yêu cầu Trả hàng có thể khác với các điều khoản và điều kiện có hiệu lực tại thời điểm Người Mua tại Ehome Mall hoàn thành Yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền và/hoặc trả lại Sản phẩm Ehome Mall.

Nếu FastEhome từ chối yêu cầu hoàn tiền và trả hàng, FastEhome sẽ sắp xếp việc giao Sản phẩm tại Ehome Mall tới địa chỉ của Người Mua mà Sản phẩm tại Ehome Mall đã được giao lần đầu, và FastEhome sẽ có quyền được nhận bồi thường từ Người Mua tại Ehome Mall đó về bất kỳ chi phí phát sinh nào trong việc giao lại Sản phẩm tại Ehome Mall cho Người Mua.

1.7        FastEhome có quyền chấm dứt truy cập của Người Dùng/Người mua tới Ehome Mall và/hoặc Trang Web [http://fastehome.com/](http://fastehome.com/%20) hoặc ứng dụng di động FastEhome nếu nghi ngờ bất kỳ trường hợp lạm dụng chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này, và nếu Ehome thấy thích hợp cũng có thể áp dụng các khoản phí tương ứng (bao gồm cả việc thu hồi bất kỳ chi phí hoặc khoản phí phát sinh nào là kết quả của việc lạm dụng đó).

1.8        Chính sách trả hàng và hoàn tiền áp dụng với Sản phẩm tại Ehome Mall được mô tả trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này là phần bổ sung của chính sách trả hàng và hoàn tiền được mô tả trong Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền. Chính sách trả hàng và hoàn tiền được quy định trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này sẽ được ưu tiên áp dụng đối với các Sản phẩm tại Ehome Mall trong trường hợp có sự khác nhau trong quy định của Chính sách Trả hàng và Hoàn tiền và Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall.

1.9        Thời hạn và điều kiện Người Mua tại Ehome Mall được phép yêu cầu trả hàng

1.9.1   Người Bán tại Ehome Mall và FastEhome cùng đồng ý rằng Người Mua tại Ehome Mall có quyền gửi khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng - hoàn tiền **trong vòng 7 ngày lịch**kể từ ngày đơn hàng mua ở Ehome Mall được cập nhật trạng thái Giao hàng thành công hoặc các cập nhật trạng thái có tính chất tương tự ở website [http://fastehome.com/](http://fastehome.com/%20) và/hoặc ứng dụng di động của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử.

1.9.2   Quy trình xử lý yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của Ehome Mall áp dụng cho Người Bán tại Ehome Mall

Trong hầu hết các trường hợp, FastEhome sẽ xử lý và đưa ra quyết định cuối cùng liên quan đến yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của Người mua trong vòng 48 giờ (không kể thứ 7, chủ nhật và ngày lễ) kể từ thời điểm FastEhome nhận được hàng trả về từ Người mua. Trong quá trình xác minh, FastEhome có quyền yêu cầu Người Bán tại Ehome Mall cung cấp các bằng chứng liên quan (VD: chứng từ nhập khẩu của hàng hóa cụ thể trong đơn hàng để chứng minh là hàng chính hãng, hợp đồng đại lý với nhà sản xuất/nhà phân phối, và/hoặc hóa đơn mua hàng hợp lệ từ với nhà sản xuất/nhà phân phối). Người Bán tại Ehome Mall có trách nhiệm cung cấp các bằng chứng liên quan trong vòng tối đa 2 ngày lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu của Ehome.

Trong trường hợp FastEhome đồng ý với yêu cầu của Người Mua, FastEhome sẽ gửi trả lại hàng hóa cho Người Bán tại Ehome Mall trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày FastEhome đưa ra quyết định cuối cùng liên quan đến yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của Người mua. Người Bán tại Ehome Mall có nghĩa vụ nhận lại hàng hóa trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi nhận được quyết định cuối cùng của FastEhome liên quan đến yêu cầu trả hàng-hoàn tiền. Hàng hóa được hoàn trả sẽ được gửi đến địa chỉ gửi hàng Người Bán đã đăng ký với FastEhome. Nếu (i) địa chỉ do Người Bán đã đăng ký không chính xác và Người Bán không cung cấp địa chỉ nhận hàng chính xác cho FastEhome, hoặc (ii) Người Bán không nhận hàng hoặc không thể liên lạc được, trong 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo gửi trả lại hàng hóa của FastEhome, thì Người Bán được xem là đã từ bỏ hàng hóa cùng với các quyền/quyền lợi liên quan đến hàng hóa, và FastEhome có toàn quyền tiêu hủy/xử lý/thanh lý/chiếm hữu hàng hóa mà không phải thanh toán hoặc bồi thường bất kỳ khoản tiền hoặc lợi ích vật chất nào cho Người Bán liên quan đến các hàng hóa đó.

Người Bán tại Ehome Mall đồng ý rằng quyết định giải quyết khiếu nại/yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của FastEhome là quyết định cuối cùng, và có giá trị thi hành đối với với Người Bán tại Ehome Mall và Người mua.

1.9.3        Chi phí vận chuyển và xử lý hàng trả về

Hiện tại, Shopee tài trợ toàn bộ chi phí vận chuyển và xử lý hàng trả về cho Người Bán tại Ehome Mall (đối với lần vận chuyển trả hàng thành công đầu tiên của đơn hàng được trả hàng-hoàn tiền) và Người mua.

Người Bán tại Ehome Mall thừa nhận và đồng ý rằng trong tương lai, FastEhome có thể, trong từng thời điểm, có sự điều chỉnh về việc thu phí vận chuyển và xử lý hàng trả về cho Người Bán tại Ehome Mall bằng thông báo cho Người Bán tại Ehome Mall tối thiểu 7 (bảy) ngày lịch trước ngày có điều chỉnh về việc thu phí này.

1.9.4        Thời hạn khiếu nại cho Người Bán tại Ehome Mall

Khi nhận được hàng hóa trả về theo quyết định giải quyết khiếu nại/yêu cầu trả hàng-hoàn tiền của FastEhome, Người Bán tại Ehome Mall có trách nhiệm kiểm tra và ký xác nhận với đại diện của Đơn vị vận chuyển về tình trạng nguyên vẹn bên ngoài của bưu kiện.

Trong trường hợp bưu kiện không còn nguyên vẹn tại thời điểm nhận hàng (có dấu hiệu đã bị mở hoặc bị ướt, rách, móp méo hoặc hư hại), Người Bán tại Ehome Mall có trách nhiệm từ chối nhận hàng và thông báo ngay cho FastEhome trong vòng 24 giờ (hai mươi tư giờ) kể từ thời điểm nhận hàng.

1.9.5        Đối với hàng hóa bị hư hại do vận chuyển, FastEhome sẽ bồi thường cho Người Bán tại Ehome Mall theo quy định tại [Chính sách vận chuyển](https://shopee.vn/legaldoc/shipping). Người Bán tại Ehome Mall cần gửi email khiếu nại kèm theo các ảnh chụp/ video bằng chứng cụ thể cho FastEhome về hàng hóa bị hư hại do vận chuyển trong vòng tối đa 3 (ba) ngày lịch kể từ ngày Người Bán tại Ehome Mall nhận được hàng trả về.

**2.           Các Điều khoản và Điều kiện cho Người Bán tại Ehome Mall**

2.1    Nếu bạn là Người Bán tại Ehome Mall, bạn sẽ nhận được một thông báo riêng từ FastEhome thông qua Trang Web <http://fastehome.com/>, ứng dụng di động FastEhome, hoặc email về lựa chọn tham gia Ehome Mall của bạn. Vui lòng thực hiện các hướng dẫn và thủ tục trong thông báo của FastEhome để tham gia vào Ehome Mall.

2.2    Mỗi Người Bán tại Ehome Mall bảo đảm rằng Sản phẩm tại Ehome Mall mà Người Bán chào bán trên Ehome Mall và trên thực tế giao hàng cho Người Mua tại Ehome Mall sẽ (a) tuân thủ (i) luật áp dụng và (ii) các thông số kỹ thuật được liệt kê (và được cung cấp cho Người Mua tại Ehome Mall) trên Trang Web <http://fastehome.com/> hoặc ứng dụng di động FastEhome, bao gồm việc bảo hành cho bất kỳ và toàn bộ sản phẩm, thông số kỹ thuật, bản vẽ, mẫu, tiêu chuẩn thực hiện và tất cả các yêu cầu về chất lượng, an toàn và vệ sinh, và (b) không phải là sản phẩm bị lỗi. Mỗi Người Bán tại Ehome Mall hiểu và đồng ý rằng Người Bán sẽ chịu trách nhiệm về bất kỳ sự không tuân thủ hoặc khiếm khuyết hoặc bất kỳ yêu cầu thu hồi nào (cho dù là công khai hoặc không công khai) liên quan đến Sản phẩm tại Ehome Mall và sẽ giữ cho FastEhome không bị thiệt hại liên quan đến những nội dung được đề cập ở khoản này.

2.3    Nếu Người Bán tại Ehome Mall bị phát hiện là đã chào bán hoặc bán bất kỳ Sản phẩm trên Ehome Mall bị hạn chế theo Chính sách Cấm/Hạn chế sản phẩm của FastEhome, với sự suy xét của mình, FastEhome có toàn quyền loại bỏ hàng hóa vi phạm khỏi Ehome Mall và thực hiện hoàn lại tiền (và bất kỳ khoản điều chỉnh nào) cho Người Mua tại Ehome Mall đã mua mặt hàng này (ngay cả khi Người Mua tại Ehome Mall không tuân thủ bất kỳ yêu cầu nào được mô tả trong Mục 1 ở trên). Người Bán tại Ehome Mall đồng ý bồi hoàn cho FastEhome toàn bộ các khoản tiền (bao gồm bất kỳ chi phí và lệ phí phí có liên quan) mà FastEhome đã hoàn lại cho Người Mua tại Ehome Mall theo khoản này, và cho phép FastEhome khấu trừ các khoản tiền đó từ bất kỳ khoản phải trả nào mà FastEhome phải thanh toán cho Người Bán tại Ehome Mall hoặc thực hiện các hành động khác mà FastEhome cho là thích hợp theo toàn quyền quyết định của FastEhome để thu hồi các khoản tiền (bao gồm bất kỳ chi phí và lệ phí phí có liên quan) mà FastEhome đã hoàn lại cho Người Mua tại Ehome Mall theo khoản này.

2.4    Quyết định của FastEhome đối với việc hoàn tiền hoặc trả Sản phẩm tại Ehome Mall theo Mục 1 ở trên sẽ ràng buộc đối với Người Bán tại Ehome Mall có liên quan. Người Bán tại Ehome Mall đồng ý tuân thủ và thực hiện tất cả những hành động cần thiết để hoàn tất yêu cầu trả hàng và/hoặc hoàn tiền của Người Mua tại Ehome Mall đã được FastEhome chấp thuận.

2.5    FastEhome sẽ cung cấp miễn phí mẫu Phiếu Trả hàng cho Người Bán tại FastEhome Mall và Người Bán tại Ehome Mall sẽ chịu trách nhiệm in và cung cấp Phiếu Trả hàng cho Người Mua tại Ehome Mall khi thực hiện đơn mua hàng của Người Mua tại Ehome Mall. Nếu Người Bán tại Ehome Mall không cung cấp Phiếu Trả hàng thích hợp cho Người Mua tại Ehome Mall có yêu cầu trả hàng hoặc hoàn tiền đã được FastEhome chấp thuận, FastEhome có quyền lựa chọn phương thức vận chuyển bất kỳ để tạo thuận lợi cho việc trả lại hàng hoá có liên quan từ Người Mua tại Ehome Mall đó. Người Bán tại Ehome Mall hiểu và đồng ý rằng trong trường hợp này, FastEhome có quyền thu hồi từ Người Bán bất kỳ chi phí phát sinh nào trong việc trả Sản phẩm tại Ehome Mall mà không có Phiếu Trả hàng, bao gồm cả việc khấu trừ số tiền đó từ bất kỳ khoản tiền nào mà FastEhome phải trả cho Người Bán tại Ehome Mall.

2.6    Đối với bất kỳ yêu cầu trả hàng hoặc hoàn tiền nào được FastEhome chấp thuận, FastEhome sẽ tổ chức việc giao Sản phẩm tại Ehome Mall bị trả lại theo địa chỉ do Người Bán tại Ehome Mall cung cấp cho FastEhome để hoàn thành quá trình hoàn tiền và trả hàng, mà không làm phát sinh thêm bất kỳ chi phí nào cho Người Bán đó, miễn là địa chỉ đó ở trong nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam (“Địa chỉ trong nước”). Nếu Người Bán tại Ehome Mall không cung cấp Địa chỉ trong nước để nhận Sản phẩm tại FastEhome Mall bị trả lại hoặc không chấp nhận việc giao Sản phẩm tại Ehome Mall bị trả lại trong khoảng thời gian hợp lý (theo quyết định của FastEhome), FastEhome có toàn quyền định đoạt Sản phẩm đó theo bất kỳ cách nào phù hợp và Người Bán tại Ehome Mall sẽ bị coi là đã từ bỏ tất cả các quyền đối với Sản phẩm đó.

2.7    Đối với bất kỳ yêu cầu hoàn tiền hoặc trả hàng nào bị FastEhome từ chối sau khi FastEhome nhận được Sản phẩm tại Ehome Mall có liên quan, FastEhome sẽ hỗ trợ hoàn trả Sản phẩm đó tới địa chỉ của Người Mua tại Ehome Mall theo Mục 1.6 ở trên.

2.8    Bán hàng chính hãng

2.8.1  Quy định về bán hàng chính hãng

a.        Người Bán tại Ehome Mall cam kết và đảm bảo rằng tất cả các Hàng Hóa cung cấp thông qua Sàn giao dịch thương mại điện tử FastEhome (bao gồm cả hàng hóa bán ở Ehome Mall) là hàng chính hãng, chưa qua sử dụng và không bị cấm kinh doanh/hoặc hạn chế giao dịch hoăc bị cấm vận chuyển theo quy định của pháp luật hoặc Chính sách cấm/hạn chế sản phẩm  và Chính sách vận chuyển của FastEhome.

b.        Nghiêm cấm việc đăng bán Hàng Giả tại Ehome Mall.  Hàng Giả có nghĩa là sản phẩm được sản xuất mô phỏng chi tiết hoặc chính xác sản phẩm cùng loại của một nhãn hiệu hoặc thương hiệu nhằm mục đích gây nhầm lẫn cho Người Mua và có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

·          Sản phẩm vi phạm quy đinh pháp luật ở nơi đăng bán;

·          Sản phẩm là hàng giả hoặc hàng nhái của một sản phẩm đã có mặt chính thức trên thị trường;

·          Sản phẩm chưa từng được sản xuất bởi nhãn hàng có liên quan;

·          Sản phẩm có chứa một nhãn hiệu đã được đăng ký bảo hộ trên chính sản phẩm đó, bao bì của sản phẩm hoặc vị trí khác có liên quan mà không được sự cho phép của chủ sở hữu nhãn hiệu;

·          Sản phẩm có chứa thiết kế (ví dụ: nhân vật hoạt hình hoặc phối màu) đã được cấp bảo hộ sở hữu trí tuệ mà không được sự cho phép của chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ đó;

·          Sản phẩm có chứa các yếu tố gây nhầm lẫn với các sản phẩm khác (ví dụ: hàng nhái sản phẩm đã được bảo hộ có hoặc không có logo bị chỉnh sửa) mà không được sự cho phép của chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ có liên quan;

·          Sản phẩm không có chứa nhãn hiệu đã được bảo hộ trong đăng bán, nhưng sản phẩm được giao cho Người Mua có chứa nhãn hiệu hoặc dấu hiệu đã được bảo hộ; và

·          Hình ảnh của sản phẩm đăng bán có chứa nhãn hiệu hoăc dấu hiệu đã được bảo hộ.

c.         Sản phẩm của nhà sản xuất thiết bị gốc (“OEM”) được phép đăng bán với điều kiện là các sản phẩm đó không có chứa logo của nhãn hiệu chính thức khác ở bất kỳ hình ảnh sản phẩm OEM nào, cũng như không có nhãn hiệu chính thức nào khác được thể hiện ở bất kỳ phần nào trong chỉ dẫn hoặc mô tả của sản phẩm.

d.        Người Bán tại Ehome Mall cam kết và đảm bảo rằng Người Bán tại Ehome Mall sở hữu tất cả các quyền phân phối, dưới hình thức độc quyền quyền phân phối hoặc nhận ủy quyền quyền phân phối, tùy trường hợp cụ thể, đối với Hàng Hóa cung cấp trên Sàn giao dịch thương mại điện tử FastEhome (bao gồm cả hàng hóa bán ở Ehome Mall). FastEhome có quyền yêu cầu Người Bán tại Ehome Mall cung cấp các tài liệu về quyền phân phối của mình vào bất cứ thời điểm nào.

2.8.2   Quy định áp dụng phí khi Người Bán tại Ehome Mall bán hàng không chính hãng

a.           Trong trường hợp FastEhome phát hiện Người Bán tại Ehome Mall bán hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ xuất xứ hoặc phân phối bất hợp pháp, FastEhome có quyền yêu cầu Người Bán tại Ehome Mall thanh toán khoản phí tương đương 10.000.000 VNĐ (mười triệu đồng) hoặc 100% (một trăm phần trăm) giá trị sản phẩm cho mỗi sản phẩm vi phạm, tùy giá trị nào cao hơn. Người Bán tại Ehome Mall đồng ý thanh toán khoản phí này trong vòng 07 ngày lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu của FastEhome.

b.           Người Bán tại Ehome Mall đồng ý rằng FastEhome có toàn quyền xác định hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ xuất xứ hoặc được phân phối bất hợp pháp căn cứ vào các tài liệu chứng minh quyền phân phối và hóa đơn, mã số series hàng hóa mà Người Bán tại Ehome Mall cung cấp cho FastEhome.

c.           Người bán tại Ehome Mall sẽ bị loại khỏi Ehome Mall nếu FastEhome phát hiện Người Bán có 2 lần vi phạm việc bán hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ xuất xứ hoặc phân phối bất hợp pháp.

2.9   Quy định áp dụng phí khi Người Bán tại Ehome Mall bán hàng không chính hãng

    + Người Bán tại Ehome Mall không được sử dụng túi/hộp/băng keo có tên, logo của các sàn giao dịch thương mại điện tử cạnh tranh với FastEhome như Shopee, Lazada, Sendo, Tiki… để đóng gói cho các đơn hàng phát sinh thông qua Ehome Mall và Sàn giao dịch thương mại điện tử FastEhome.

    + Mỗi đơn hàng chỉ được đóng gói thành một gói/hộp duy nhất.

    + Trên bao bì gói bọc của mỗi đơn hàng, Người Bán tại Ehome Mall phải dán Phiếu gửi được in từ Kênh Người bán thể hiện rõ thông tin Mã vận đơn, Mã đơn hàng và Địa chỉ Người Mua tại Ehome Mall.

    + Bên trong mỗi gói/hộp sản phẩm, Người Bán tại Ehome Mall cần chèn/lót bằng túi bóng khí, mút xốp hoặc giấy báo vào các kẽ hở để đảm bảo sản phẩm bên trong không va đập với thành hộp hoặc va đập với nhau trong quá trình vận chuyển

    + Đối với hàng dễ vỡ, Người Bán tại Ehome Mall cần phải chèn mút xốp đủ 6 mặt tiếp xúc với hộp đựng ngoài cùng

Ngoài ra, mọi quy định về Quy trình Vận chuyển vẫn tuân theo quy định tại Chính sách vận chuyển được đăng tải trên website <http://fastehome.com/>

2.10    Tiêu chuẩn vận hành của Ehome Mall:

    + Giữ tỷ lệ đơn hàng không thành công và tỷ lệ giao hàng trễ dưới mức cho phép

    + Không vi phạm khi đăng bán sản phẩm

    + Không được phép có hành vi lợi dụng chính sách sàn giao dịch

    + Không đăng bán hàng giả/hàng nhái

Những tiêu chuẩn vận hành trên sẽ được FastEhome đánh giá dựa trên Hệ Thống Sao Quả Tạ. Nếu Shop có điểm tạ cao vượt mức cho phép hoặc vi phạm bán hàng giả/nhái lần thứ 2, FastEhome có quyền gỡ nhãn Ehome Mall do Shop không đáp ứng được điều kiện vận hành tại Ehome Mall.

2.11   Thanh toán

Thanh toán cho Người Bán tại Ehome Mall: Trong trường hợp Người Mua tại Ehome Mall không có bất cứ khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng nào theo Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall, khoản thanh toán của một đơn hàng sẽ được chuyển vào Ví Ehome Xu của Người Bán tại Ehome Mall vào ngày lịch thứ Tám kể từ ngày đơn hàng đó được cập nhật trạng thái “Giao hàng thành công” hoặc các cập nhật trạng thái có tính chất tương tự ở website <http://fastehome.com/> và/hoặc ứng dụng di động của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử.

Trong trường hợp Người Mua tại Ehome Mall có khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng theo quy định tại Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall, khoản tiền hàng sẽ được FastEhome tạm giữ cho đến khi FastEhome có kết luận cuối cùng về khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng của Người Mua tại Ehome Mall. Trong trường hợp FastEhome chấp thuận khiếu nại hoặc yêu cầu trả hàng của Người Mua tại Ehome Mall, FastEhome có quyền hoàn trả số tiền Người Mua tại Ehome Mall đã thanh toán đồng thời trả lại hàng hóa cho Người Bán tại Ehome Mall theo quy định về Trả hàng - Hoàn tiền trong Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall này.

2.12 Các loại phí phát sinh theo lần

Để đảm bảo hạn chế tối đa trải nghiệm xấu cho Người Mua tại Ehome Mall ở Ehome Mall, Người Bán tại Ehome Mall có trách nhiệm đảm bảo tuân thủ Điều Khoản Dịch Vụ Ehome Mall, Điều Khoản Dịch Vụ và các Chính Sách FastEhome hiện hành.

Người Bán tại Ehome Mall đồng ý thanh toán các khoản phí theo quy định tại bảng bên dưới vô điều kiện theo yêu cầu của FastEhome:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Lỗi của**  **Người Bán tại Ehome Mall** | **Diễn Giải** | **Phí** |
| 1 | Hủy đơn do hết hàng hoặc Người Bán tại Ehome Mall không xác nhận đơn hàng | Người Bán tại Ehome Mall chủ động hủy Đơn đặt hàng của Người Mua do hàng đã hết, không còn hàng để giao cho Người Mua; hoặc hệ thống của FastEhome hủy Đơn đặt hàng của Người Mua do Người Bán tại Ehome Mall không xác nhận đơn hàng đúng thời hạn | 200.000 VNĐ/mỗi đơn hàng bị hủy |
| 2 | Hủy đơn do sai giá | Người Bán tại Ehome Mall chủ động hủy đơn hàng do đăng sai giá sản phẩm | 500.000 VNĐ/mỗi đơn hàng bị sai giá |
| 3 | Gửi hàng hóa bị cấm kinh doanh/hoặc hạn chế giao dịch hoăc bị cấm vận chuyển | Người Bán tại Ehome Mall cố ý gửi các hàng hóa bị cấm kinh doanh/hoặc hạn chế giao dịch hoăc bị cấm vận chuyển theo quy định của pháp luật hoặc Chính sách cấm/hạn chế sản phẩm  và Chính sách vận chuyển của FastEhome. | 1.000.000 VNĐ/ mỗi hàng hóa bị cấm kinh doanh và hạn chế giao dịch hoăc bị cấm vận chuyển |
| 4 | Người Bán tại Ehome Mall tự mình hoặc thông qua người khác đặt mua hàng của chính Người Bán tại Ehome Mall bán ở Ehome Mall hoặc Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử FastEhome | Người Bán tại Ehome Mall tự mình, hoặc thông qua nhân viên, cộng tác viên hoặc một bên thứ ba, đặt mua hàng của chính Người Bán tại Ehome Mall bán ở Ehome Mall hoặc Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử FastEhome | 2.000.000 VNĐ/ mỗi đơn hàng vi phạm |
| 5 | Tăng giá ngay trước khi diễn ra chương trình khuyến mại ở Ehome Mall hoặc Sàn giao dịch thương mại điện tử FastEhome; hoặc tự ý giảm số lượng sản phẩm được khuyến mại khi đang tham gia chương trình khuyến mại ở Ehome Mall hoặc Sàn giao dịch thương mại điện tử FastEhome | Người Bán tại Ehome Mall tự ý điều chỉnh giá sản phẩm trước và trong khi đang diễn ra chương trình khuyến mại mà Người Bán tại Ehome Mall đã cam kết mức giá khác với FastEhome trước đó. Hoặc Người Bán tại Ehome Mall tự ý chỉnh sửa số lượng sản phẩm tham gia khuyến mại bằng cách điều chỉnh số lượng trên Ứng dụng/Website hoặc tự ý hủy đơn/yêu cầu Người mua hủy đơn khuyến mại | 500.000 VNĐ/ mỗi sản phẩm vi phạm hoặc 1 đơn hàng bị hủy |
| 6 | Đóng gói sai quy cách | Người Bán tại Ehome Mall đóng gói hàng hóa trong bao bì/túi/hộp có tên/logo của Sàn giao dịch thương mại điện tử cạnh tranh trực tiếp với FastEhome (bao gồm nhưng không giới hạn ở: Shopee, Lazada, Sendo, Tiki…) | 200.000 VNĐ/ mỗi đơn hàng đóng gói sai quy cách |

Trong vòng 14 ngày lịch kể từ thời điểm Người Bán (i) nhận được thông báo thu phí phát sinh theo lần của FastEhome, hoặc (ii) thanh toán phí phát sinh theo lần cho FastEhome (bao gồm cả hình thức thanh toán bằng hình thức cấn trừ Ví Ehome Xu của Người Bán), Người Bán tại Ehome Mall có thể đề nghị FastEhome xem xét lại việc thu phí phát sinh theo lần bằng cách truy cập vào LINK. Sau khi kết thúc thời hạn này, FastEhome sẽ không xem xét lại và/hoặc điều chỉnh số phí phát sinh theo lần và việc thu phí phát sinh theo lần của Người Bán dưới bất kỳ hình thức nào.

2.13 Phí Cố Định

Bắt đầu từ ngày 00/00/2000, FastEhome áp dụng phí hoa hồng cố định (“Phí Cố Định”) đối với tất cả các giao dịch Sản phẩm tại Ehome Mall được thực hiện thành công qua sàn giao dịch thương mại điện tử FastEhome. Phí Cố Định là một tỉ lệ phần trăm của tổng giá trị giao dịch, và chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng. Người Bán tại Ehome Mall chịu trách nhiệm chi trả toàn bộ Phí Cố Định và các khoản thuế/ lệ phí có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn ở thuế giá trị gia tăng).

Cách tính:   
Phí Cố Định = Tổng giá trị đơn hàng x Tỷ lệ phần trăm Phí Cố Định của ngành hàng.  
(Lưu ý: Tổng giá trị đơn hàng là tổng số tiền mà Người Mua Hàng tại Ehome Mall phải thanh toán cho từng đơn hàng cụ thể; không bao gồm chi phí vận chuyển và các chi phí khác mà Người Bán tại Ehome Mall phải thanh toán cho FastEhome).  
  
Phí Cố Định được cấn trừ trực tiếp trên từng đơn hàng trước khi tiền bán hàng được chuyển vào Ví Ehome Xu của Người Bán tại Ehome Mall.

Người Bán tại Ehome Mall đồng ý và uỷ quyền không huỷ ngang cho FastEhome được toàn quyền cấn trừ các khoản phí được quy định ở Khoản 2.8, 2.11, 2.12, và 2.13 của Điều Khoản Dịch Vụ FastEhome Mall vào các khoản tiền của Người Bán tại FastEhome Mall trong Tài Khoản Đảm Bảo FastEhome, Ví FastEhome, các khoản đặt cọc của Nhà Bán Hàng (trong trường hợp FastEhome yêu cầu Nhà Bán Hàng đặt cọc bằng tiền mặt để đảm bảo thực hiện các nghĩa vụ của Nhà Bán Hàng theo Thoả Thuận này), hoặc bất kỳ khoản tiền nào mà FastEhome giữ thay hoặc nhận hộ cho Người Bán tại Ehome Mall theo từng thời kỳ vào bất kỳ lúc nào mà không cần chấp thuận của Người Bán tại Ehome Mall.

Chính Sách này có hiệu lực vào ngày 00 tháng 0 năm 2000.