**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP/ XỬ LÝ KHIẾU NẠI**

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, FastEhome khuyến khích giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Nếu hai bên không thể thương lượng với nhau và yêu cầu FastEhome đứng ra giải quyết vụ việc. Quyết định của FastEhome là quyết định cuối cùng. Tranh chấp hoặc khiếu nại sẽ được FastEhome xử lý theo trình tự sau:

+    Bước 1: Để tạo khiếu nại yêu cầu Trả hàng/Hoàn tiền tới FastEhome, người mua cần bấm khiếu nại ngay trong trang “Mua hàng”, mục “Đơn Mua”. Hệ thống sẽ ghi nhận khiếu nại này của Người Mua. Việc tạo khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền là để FastEhome tạm giữ khoản tiền hàng cần thanh toán cho Người Bán lại cho đến khi giải quyết xong. Các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền có thể được gửi đến cho FastEhome qua https://help.fastehome.com/vn/s/contactusform hoặc Tổng đài hỗ trợ: 19001221.

+    Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của FastEhome sẽ tiếp nhận các yêu cầu của người khiếu nại/các bên tranh chấp. FastEhome sẽ có biện pháp cụ thể hỗ trợ người khiếu nại/các bên tranh chấp để giải quyết tùy theo tính chất và mức độ của vụ việc.

+    Bước 3: Khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền được xử lý theo Chính Sách Trả Hàng Và Hoàn Tiền của FastEhome. Đối với các tranh chấp không phải là khiếu nại Trả hàng/Hoàn tiền, FastEhome yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu liên quan đến vụ việc, và đưa ra hướng giải quyết dựa trên các thông tin/tài liệu thu thập được trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các thông tin/tài liệu có liên quan đến vụ việc.

+    Bước 4: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử, FastEhome sẽ yêu cầu các bên tranh chấp đưa vụ việc ra giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. FastEhome tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng (người tiêu dùng). Các Nhà Bán Hàng trên sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử FastEhome cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin/tài liệu liên quan đến sản phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này được giải thích và điều chỉnh phù hợp với Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ TMĐT Fastehome.com ngày 21 tháng 01 năm 2021, được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm (“**Quy chế hoạt động**”). Các thuật ngữ viết hoa trong quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này sẽ có ý nghĩa như được quy định tại Quy chế hoạt động.