**Tiêu chuẩn Cộng Đồng**

Chúng tôi muốn xây dựng cộng đồng FastEhome thân thiện và tích cực! Tiêu chuẩn này được đưa ra để hướng dẫn người bán và người mua gìn giữ một thị trường mua bán an toàn. Vui lòng đọc những việc nên và không nên làm dưới đây khi sử dụng ứng dụng FastEhome. Bằng việc dùng ứng dụng này, bạn đồng ý với các [Điều khoản sử dụng](ĐIỀU%20KHOẢN%20DỊCH%20VỤ.docx)của chúng tôi. Chúng tôi cam kết nỗ lực gìn giữ sự an toàn cho cộng đồng mua bán này.

**NHỮNG VIỆC NÊN LÀM**

**1. Bán hàng thật, không quảng cáo**

FastEhome là ứng dụng hỗ trợ người mua và người bán giao dịch với nhau chứ không phải là nền tảng để quảng cáo. Bạn chỉ nên đăng những sản phẩm mà bạn muốn bán trên FastEhome.  
  
Dưới đây là một số ví dụ về việc vi phạm quy tắc này:

- Kết nối trang đăng bán sản phẩm tới một website riêng biệt khác.

- Phần mô tả, hình ảnh hoặc tên gọi của sản phẩm chứa thông tin hướng dẫn người mua kết nối với người bán qua một ứng dụng hoặc phương tiện khác.

- Đăng bán một sản phẩm lặp đi lặp lại trên cùng một danh mục sản phẩm hoặc tại các danh mục sản phẩm khác nhau (spam)

- Đăng bán với giá sản phẩm thật thấp để thu hút người mua nhưng thực tế không bán hàng với giá như vậy và không cho người mua đặt hàng với giá như vậy

Chúng tôi hiểu rằng người mua và người bán luôn có nhu cầu trao đổi thông tin với nhau. Do vậy, tính năng Trả giá đã được tích hợp trong FastEhome để hỗ trợ tối đa mọi giao dịch của người dùng.

**2. Làm thế nào để sản phẩm của bạn nổi bật**

Người mua sẽ chú ý ngay nếu sản phẩm của bạn có ảnh hấp dẫn. Để có những bức ảnh thật đẹp, bạn có thể tham khảo Mẹo bán hàng trên FastEhome. Bên cạnh đó, hãy là người bán hàng chân thật, mô tả sản phẩm thật chính xác và chi tiết vì khách hàng luôn muốn biết rõ về sản phẩm mà họ mua. Nhờ đó, bạn sẽ nhận được những đánh giá tích cực từ họ!

**3. Tôn trọng lẫn nhau**

Chúng tôi muốn xây dựng một cộng đồng an toàn và văn minh để mọi người cùng tận hưởng niềm vui mua sắm trên di động. Vì vậy, hãy đăng tải những nội dung lành mạnh và phù hợp với tất cả mọi người; không sử dụng ngôn ngữ thô tục, đăng các nội dung xấu hay làm phiền người khác. Trong cộng đồng FastEhome, người dùng phải tôn trọng lẫn nhau và cư xử có thiện chí giữa người mua và người bán, cũng như giữa người dùng và FastEhome. Dù bạn mua hay bán hàng trên FastEhome, hãy tuân thủ những quy tắc dưới đây để đảm bảo mọi người cùng được mua sắm dễ dàng!

**4. Giữ “lịch sử bán hàng” tốt**

Để tạo ra trải nghiệm tốt cho khách hàng, bạn nên tìm hiểu và đáp ứng những nhu cầu của Người mua. Khi Người mua cảm thấy hài lòng, họ sẽ tiếp tục mua hàng và đánh giá tích cực cho Shop bạn.

Để có lịch sử bán hàng tốt, bạn đừng quên duy trì đủ lượng hàng, giao hàng đúng hẹn và giảm thiểu các trường hợp hủy, trả đơn hàng và hoàn tiền không cần thiết. Để đảm bảo trải nghiệm tốt cho khách hàng, FastEhome có thể gửi cảnh báo đến những Người bán có lịch sử bán hàng xấu. Trong một vài trường hợp, FastEhome cũng có thể loại bỏ một số đặc quyền của Người bán (VD: miễn phí vận chuyển, Shop Uy Tín), giảm thứ hạng tìm kiếm, giới hạn hoặc tạm ngưng quyền truy cập của bạn.

Một số mẹo để có lịch sử bán hàng tốt:

- Quản lý và cập nhật nguồn hàng của bạn ít nhất 1 lần/ngày

- Cung cấp thông tin mô tả chi tiếtvà ảnh sản phẩm trung thực.

- Trả lời các câu hỏi của Người mua trong thời gian sớm nhất

- Đảm bảo chất lượng hàng hóa trước khi vận chuyển

- Đóng gói hàng hóa cẩn thận, đề phòng các hư hại trong quá trình vận chuyển

- Trả lời nhanh chóng các yêu cầu hoàn tiền

- Nếu bạn cần hủy các đơn hàng vì các trường hợp bất khả kháng, cần thông báo cho Người mua ngay lập tức với lý do thuyết phục.

**NHỮNG VIỆC KHÔNG NÊN LÀM**

**1. Mạo danh người khác**

Mạo danh người khác để lừa đảo dưới bất kỳ hình thức nào bị xem là hành vi vi phạm nghiêm trọng Tiêu chuẩn cộng đồng của FastEhome. Nếu bạn sử dụng hình ảnh của người khác, vui lòng tôn trọng bản quyền và dẫn nguồn khi cần thiết. Một số ví dụ về hành vi mạo danh:

- Sử dụng thông tin cá nhân của người khác (thông tin liên lạc, hình ảnh, v.v...) để tạo tài khoản, đặt hàng, bán hàng trên FastEhome mà người đó không biết hoặc không cho phép.

- Sử dụng danh tính của người khác với mục đích giả mạo và lừa đảo.

Hãy chung tay xây dựng cộng đồng FastEhome lành mạnh! Nếu thấy có người dùng mạo danh bạn hay người khác, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

**2. Đăng bán hàng giả, hàng nhái**

Chỉ đăng bán các mặt hàng chính hãng trên FastEhome. FastEhome nghiêm cấm việc đăng bán hàng giả, hàng nhái bởi đó là hành vi vi phạm pháp luật. FastEhome có quyền báo cáo và xóa các mặt hàng này.

**3. Tên sản phẩm đăng bán không phù hợp**

- Tên sản phẩm không rõ ràng, viết tắt dễ gây hiểm nhầm, không thể hiện sản phẩm đăng bán

- Tên sản phẩm chứa ký tự lạ: @, !, ^, {, [, …

- Tên sản phẩm có chứa thông tin quảng cáo.

- Tên sản phẩm được lặp lại rất nhiều lần, hoặc chứa hashtags, từ khóa, tên các nhãn hiệu và những thông tin không liên quan.

- Tên và mô tả sản phẩm bị thay đổi toàn bộ thành một sản phẩm khác, nhằm lợi dụng đánh giá hoặc bình luận tốt của người mua dành cho sản phẩm trước đó.

Ví dụ minh họa cho tên sản phẩm không phù hợp:

a) Trong tên sản phẩm son môi của The Face Shop xuất hiện tên của các nhãn hiệu khác như: Dior, L'Oreal, Maybeline, Channel

b) Tên sản Apple iPhone 6s được ghi như sau:

Apple iPhone 6s Apple iPhone 6s Apple iPhone 6s Apple iPhone 6s Apple iPhone 6s

**4. Giao dịch không hợp lệ trên FastEhome**

**-**Người bán tự tạo tài khoản và đặt hàng của chính mình nhằm lợi dụng các chương trình của FastEhome.

- Người bán đặt hộ và người mua không biết gì về FastEhome.

- Người bán đặt hộ người mua nhiều lần.

- Một người dùng tạo nhiều tài khoản để được hưởng nhiều lần đối với một chương trình của FastEhome

- Người bán và người mua tự thỏa thuật tăng giá sản phẩm để trục lợi phí vận chuyển, mã giảm giá hoặc lạm dụng các chương trình khuyến mãi khác của FastEhome.

- Người bán hoặc người mua tách nhỏ đơn hàng số lượng lớn/ mua sỉ thành nhiều đơn nhỏ để lạm dụng chương trình miễn phí vận chuyển của FastEhome

- Các trường hợp khác mà hệ thống của FastEhome phát hiện được.

Tùy từng trường hợp, FastEhome sẽ có biện pháp xử lý thích hợp, bao gồm nhưng không hạn chế khóa tài khoản mà không cần báo trước.

**5. Xây dựng chính sách hoàn trả không phù hợp**

Người bán có quyền xây dựng chính sách hoàn trả riêng nếu không mâu thuẫn với chính sách hoàn trả hiện thời của FastEhome.

Mọi người dùng đều đóng vai trò quan trọng trong việc gìn giữ sự an toàn cho cộng đồng FastEhome. Đây là môi trường cởi mở để mọi người cùng mua bán dễ dàng. Hãy tôn trọng lẫn nhau và tạo nên cộng đồng mua bán trên di động tuyệt vời nhất. Nếu phát hiện người dùng vi phạm các quy tắc này, bạn hãy thông báo cho FastEhome bằng cách Tố cáo người dùng/ sản phẩm. Tuy nhiên, chúng tôi không đảm bảo người dùng hay sản phẩm này sẽ bị xóa và quyền quyết định cuối cùng thuộc về FastEhome.

Chúng tôi mong nhận được phản hồi và sẵn sàng tiếp thu mọi ý kiến của bạn. Hãy liên hệ với chúng tôi khi có bất cứ yêu cầu hay đề xuất nào nhằm tạo nên trải nghiệm mua bán trên di động tuyệt vời nhất.

**6. Lợi dụng chính sách hỗ trợ của FastEhome và gian lận**

- Mã giảm giá và các chương trình trợ giá của FastEhome đều nhằm hỗ trợ Người bán bán hàng hiệu quả. Vì vậy, FastEhome nghiêm cấm các hành vi sau:

 + Tạo đơn hàng giả

 + Lợi dụng Mã giảm giá để trục lợi

 + Lợi dụng các chương trình trợ giá

 + Gian lận để được hưởng chênh lệch

- FastEhome sẽ kiểm tra để đảm bảo Người dùng tuân theo đúng Tiêu chuẩn Cộng đồng. Nếu vi phạm tiêu chuẩn này, Người dùng có thể bị:

 + Khóa tài khoản vĩnh viễn

 + Đóng băng số tiền đang được FastEhome Đảm bảo để xác minh các đơn hàng

 + Truy cứu trách nhiệm dân sự hoặc yêu cầu bối thường thiệt hại

- Trong trường hợp FastEhome nhận được thông báo về hành vi gian lận hoặc có dấu hiệu nghi ngờ gian lận từ tài khoản của bạn, FastEhome sẽ tạm giữ dư nợ trong Ví Ehome xu của bạn trong 14 ngày (hoặc có thể lâu hơn) để phục vụ việc điều tra. Bạn sẽ không sử dụng được tính năng “Rút tiền” và “Giao dịch” của ví Ehome xu cho đến khi FastEhome hoàn tất quá trình điều tra.

**7. Tạo một sản phẩm rất nhiều lần**

Nếu vi phạm tiêu chuẩn này, hệ thống sẽ tự động khóa sản phẩm

**8. Đăng giá sản phẩm không chính xác**

Hệ thống sẽ tự động khóa sản phẩm trong trường hợp giá được đăng rất thấp nhưng chất lượng sản phẩm không được đảm bảo hoặc shop không có ý định bán sản phẩm đó.

**9. Sử dụng ngôn ngữ thô tục, có nội dung không lành mạnh**

FastEhome sẽ có hình thức xử phạt cũng như thông báo cho mỗi lần vi phạm.