**QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ FASTEHOME**

**I. Nguyên tắc chung**

**1. Mô hình Loại hình cung cấp dịch vụ trên Website:**

* Đặt hàng trực tuyến và giao tận nơi;
* Voucher giảm giá

Sàn giao dịch Thương mại điện tử (TMĐT) FastEhome do Công ty TNHH Công nghệ đầu tư FastEhome (“*Công ty”, “FastEhome*”) thực hiện hoạt động và vận hành. Thành viên trên sàn là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động thương mại hợp pháp được Shopee chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT FastEhome và các bên liên quan cung cấp.

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tạo lập gian hàng giới thiệu và/hoặc mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ hay khuyến mại hàng hóa được thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.com.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn giao dịch TMĐT Fastehome tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán sản phẩm, dịch vụ và không trái với qui định của pháp luật.

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

Hoạt động mua bán hàng hóa qua Sàn giao dịch TMĐT FastEhome phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong Quy định này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT FastEhome phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.

**II. Quy định chung**

Tên Miền Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử:

Sàn giao dịch TMĐT fastehome.com do Công ty TNHH Công nghệ đầu tư FastEhome phát triển với tên miền Sàn giao dịch là: fastehome.com (sau đây gọi tắt là: *“Sàn giao dịch TMĐT FastEhome”*)

Định nghĩa chung:

Người Bán: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Shopee bao gồm: tạo lập gian hàng, đăng tin giới thiệu sản phẩm/dịch vụ, và hoặc khuyến mại sản phẩm/dịch vụ.

Người Mua: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về sản phẩm/dịch vụ được đăng bán trên FastEhome. Người Mua bắt buộc đăng ký tài khoản để tham gia giao dịch mua bán.

Thành viên: bao gồm cả Người Bán và Người Mua

Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch FastEhome là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán sản phẩm, dịch vụ trên website.

-         Thành viên đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý sàn TMĐT FastEhome chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Shopee.

-          Khi đăng ký là thành viên của FastEhome, thành viên hiểu rằng:

Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.

Thành viên có thể mua sản phẩm, dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết đã công bố trên sàn.

Voucher: Vouchers có 01 hình thức phát hành: Voucher bằng Mã Code.

Các Vouchers mà thành viên nhận được chỉ có thể sử dụng tại các giao dịch được FastEhome xác định.

Đối với **Voucher bằng Mã Code**, thành viên sẽ nhận được Mã Code thông qua **SMS** và/hoặc trên website. Để sử dụng Mã Code, thành viên sẽ nhập các Mã Code này trong quá trình giao dịch để được hưởng ưu đãi.

-         Nội dung bản Quy chế này tuân thủ theo các quy định hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT FastEhome phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch FastEhome.

**III. Quy trình giao dịch hàng hóa, dịch vụ được đăng bán tại Shopee**

1. Quy trình dành cho Người Mua

Khi có nhu cầu mua hàng trên FastEhome, Người Mua cần thực hiện các bước sau đây:

* Đăng nhập tài khoản FastEhome;
* Tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm, dịch vụ, khuyến mại và các Người Bán mà Người Mua đang quan tâm.
* Tham khảo thông tin giá và chính sách hỗ trợ của bên bán sản phẩm, dịch vụ mà Người Mua đang có nhu cầu mua (có thể tham khảo mặt hàng tương tự của những Người Bán khác trên website FastEhome để đưa ra quyết định mua sản phẩm, dịch vụ đó);
* Dựa trên thông tin tham khảo được từ Người Bán sản phẩm, dịch vụ Người Mua có thể liên hệ với chủ gian hàng qua thông tin liên hệ trên gian hàng để hỏi thêm thông tin sản phẩm, dịch vụ hoặc tiếp xúc trực tiếp để xem và mua sản phẩm, dịch vụ;
* Người Mua đưa ra quyết định đặt hàng trực tuyến bằng cách click vào “Đặt hàng”;
* Người Mua lựa chọn cách thức giao dịch tuy theo chính sách của từng gian hàng đặt ra;
* Đơn hàng của Người Mua sẽ được chuyển thông tin đến Người Bán. Tùy vào thỏa thuận giữa Người Mua và Người Bán mà FastEhome có thể hỗ trợ quá trình vận chuyển hàng hóa và thanh toán đảm bảo hoặc hai bên tự giao dịch với nhau;
* Người Mua nhận sản phẩm, dịch vụ;
* Người Mua thắc mắc, khiếu nại Người Bán (nếu có) qua tổng đài hỗ trợ của FastEhome.

2. Quy trình dành cho Người Bán

* Đăng ký tài khoản FastEhome;
* FastEhome xác nhận và kích hoạt tài khoản;
* Sau khi đăng nhập, Người Bán tiến hành đăng tải thông tin bán hàng:

+    Chuẩn bị tin bài bằng chữ và hình ảnh;

+    Các tin bài cần đăng phải được chia thành 02 phần thông tin sản phẩm và hình ảnh sản phẩm

+    Các nội dung bằng chữ bị giới hạn 3.000 ký tự cho phần mô tả sản phẩm, không có quy định về định dạng chữ do FastEhome sẽ tự động điều chỉnh phông chữ cho đồng nhất.

+    Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo dạng ảnh jpg, bmp, hoặc png. Số lượng ảnh tối đa cho 01 lần đăng tin là 09 ảnh.

* Đưa nội dung lên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome;
* FastEhome kiểm duyệt thông tin sản phẩm, dịch vụ của Người Bán khi đưa lên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.

**3. Chính sách giao nhận vận chuyển**

* Sau khi nhận được đơn hàng từ Người Mua, FastEhome sẽ chuyển thông tin đơn hàng đó đến Người Bán và xác nhận hình thức giao dịch.
* Nếu Người Mua đặt đơn hàng "Thanh toán trước qua thẻ tín dụng", Người Bán sẽ tự sắp xếp vận chuyển hàng hóa đến địa chỉ mà Người Mua đã đăng ký mà không sử dụng dịch vụ vận chuyển do FastEhome hỗ trợ.
* Nếu hai bên đồng ý sử dụng dịch vụ vận chuyển của FastEhome, FastEhome sẽ cử đơn vị vận chuyển tới chỗ Người Bán và vận chuyển sản phẩm đó tới địa chỉ đăng ký của Người Mua.
* Thời gian giao hàng được bắt đầu tính từ lúc đơn hàng được Người Bán giao cho đơn vị vận chuyển thành công tới khi đơn vị vận chuyển liên hệ lần đầu tiên với Người Mua để giao hàng.

**Thời gian giao hàng**

Thời gian giao hàng cụ thể phụ thuộc vào khoảng cách địa lý giữa Người Mua và Người Bán. Tuy nhiên, FastEhome ước tính thời gian chuyển hàng như sau (không kể Chủ nhật, ngày Lễ):

* Trong phạm vi Nội thành Hà Nội/TP Hồ Chí Minh/Đà Nẵng: 01 - 03 ngày
* Hà Nội/TP HCM/Đà Nẵng đến thành phố/thị xã: 02 - 05 ngày
* Hà Nội/TP HCM/Đà Nẵng đến tuyến huyện/xã của các tỉnh khác: 04 - 07 ngày
* Lưu chuyển giữa các tỉnh thành khác: Từ 04 - 07 ngày/

Lưu ý:

* Một số đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Người Bán hẹn lại lịch lấy hàng lâu hơn dự kiến (12h kể từ khi tạo vận đơn); hoặc Người Mua hẹn giao hàng muộn vì lý do cá nhân. Lưu ý: Một số đơn hàng có thể sẽ vận chuyển lâu hơn do Người Bán Mua ở vùng sâu; vùng xa hoặc hải đảo.
* Dịch vụ vận chuyển của FastEhome không cho phép Người Nhận kiểm tra hàng trước khi nhận hàng.

**4. Chính sách bảo trì, bảo hành**

* Người Bán có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm dịch vụ cho Người Mua như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm.
* Người Mua luôn giữ giấy bảo hành và có quyền đến tận nơi cung cấp sản phẩm để bảo hành hoặc yêu cầu đến tận nhà bảo trì đối với sản phẩm cố định sử dụng tại nhà.
* Người Mua có quyền khiếu nại, khiếu kiện Người Bán trong trường hợp Người Bán từ chối bảo hành bảo trì sản phẩm khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành.
* Shopee khuyến cáo Người Mua hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, báo trì đối với hàng hóa có dự định mua. FastEhome sẽ không chịu trách nhiệm chính trong việc bảo hành bất kỳ sản phẩm nào. FastEhome chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm của Người Mua được bảo hành theo chế độ của Người Bán.

**Điều kiện bảo hành đối với hàng hóa**

* Còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/phiếu bảo hành/hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử)
* Còn tem/phiếu bảo hành
* Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật

Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành:

* Sản phẩm hết thời hạn bảo hành
* Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ... do người sử dụng

Khi có nhu cầu bảo hành sản phẩm, Người Mua liên hệ trực tiếp với trung tâm bảo hành của hãng tại địa phương (nếu có). Trường hợp Người Mua ở quá xa trung tâm bảo hành hoặc có bất tiện khác không thể đến bảo hành trực tiếp, có thể liên hệ trực tiếp với Người Bán để nhận được hướng dẫn bảo hành cần thiết.

**5. Chính sách Trả hàng/Hoàn tiền**

* **Danh mục sản phẩm hạn chế không áp dụng Trả hàng**

FastEhome hiện tại hỗ trợ tất cả trừ hàng Quốc cấm + Hàng thanh lí + Hàng quà tặng kèm sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| **Danh mục** | **Sản phẩm** |
| Làm đẹp - Sức khỏe | Mỹ phẩm, nước hoa |
| Thực phẩm | Đồ ăn, thức uống |
| Sản phẩm khác | Sản phẩm tặng kèm, Sản phẩm thanh lý |

* **Yêu cầu Trả hàng do sai hoặc thiếu sản phẩm**

Khi nhận được sản phẩm khác so với mô tả trên website hoặc thiếu so với đơn hàng đã đặt, Người Mua có thể phản hồi FastEhome trong vòng 03 ngày (khi mua từ Shop bình thường) và 07 ngày (khi mua từ Shopee Mall) kể từ lúc đơn hàng được cập nhật giao hàng thành công.

Trường hợp quá thời hạn cho phép. FastEhome sẽ không đồng ý yêu cầu Trả hàng/ Hoàn tiền trong mọi điều kiện.

FastEhome khuyến khích Người bán và Người mua tự thương lượng về khiếu nại của nhau. Trường hợp 2 bên không tự thương lượng được, cùng đồng thuận yêu cầu FastEhome đưa ra phân xử. Phán quyết của FastEhome là kết quả cuối cùng.

Người bán và Người mua tự thương lượng về hình thức trả hàng/ đổi hàng/ bổ sung hàng.

* **Điều kiện Trả hàng**

+    Sản phẩm không thuộc danh mục hạn chế đổi trả;

+    Không quá 03 ngày (khi mua từ Shop bình thường) và không quá 07 ngày (khi mua từ Ehome Mall) kể từ ngày nhận hàng;

+    Không có dấu hiệu đã qua sử dụng, còn nguyên bao bì đóng gói của nhà sản xuất, đầy đủ phụ kiện (tem, phiếu bảo hành....) cùng quà tặng kèm (nếu có).

* **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 Shopee 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> hoặc Tổng đài hỗ trợ: 00000000.

+    Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của FastEhome sẽ tiếp nhận các yêu cầu của người khiếu nại/các bên tranh chấp. Shopee 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.

**IV.        Giao dịch sản phẩm, dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng Now thông qua liên kết với Sàn giao dịch TMĐT FastEhome:**

Bằng việc đồng ý với Điều Khoản Liên Kết Dịch Vụ, thành viên đồng ý liên kết tài khoản FastEhome của thành viên với tài khoản của thành viên tại Sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng Now.

Trừ khi được quy định khác đi tại Quy Chế này, việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng Now thông qua Sàn giao dịch TMĐT FastEhome sẽ được điều chỉnh bởi Quy Chế Hoạt Động Website/Ứng Dụng Cung Cấp Dịch Vụ TMĐT Now (<https://www.now.vn/regulation>) và Điều Khoản Dịch Vụ của Sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng Now (<https://www.now.vn/terms-of-service>).

**V.         Quy trình thanh toán**

Người Mua và Người Bán có thể tham khảo các phương thức thanh toán sau đây và lựa chọn phương thức phù hợp:

**Cách 1:** **Thanh toán khi nhận hàng (COD – giao hàng và thu tiền tận nơi):**

Bước 1: Người Mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người Mua đặt đơn hàng trên FastEhome;

Bước 3: FastEhome xác nhận thông tin Người Mua và chuyển tới Người Bán;

Bước 4: Người Bán chuyển hàng thông qua FastEhome;

Bước 5: Người Mua nhận hàng và thanh toán cho FastEhome;

Bước 6: Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, Shopee thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua Ví FastEhome.

**Cách 2: Thanh toán online qua Ví FastEhome (phiên bản thử nghiệm) hoặc thẻ tín dụng/ghi nợ:**

Shopee chấp nhận thanh toán thẻ của tất cả các ngân hàng tại Việt Nam với điều kiện phải là thẻ của thương hiệu thẻ Visa hoặc Master Card.

Bước 1: Người Mua tìm hiểu thông tin về sản phẩm, dịch vụ được đăng tin;

Bước 2: Người Mua đặt đơn hàng trên FastEhome;

Bước 3: Người mua thanh toán;

Bước 4: FastEhome xác nhận thông tin Người Mua và chuyển tới Người Bán;

Bước 5: Người Bán chuyển hàng theo kênh vận chuyển người mua lựa chọn trong đơn hàng: vận chuyển thông qua FastEhome hoặc Người Mua và Người Bán tự giao nhận;

Bước 6: Người Mua nhận hàng;

Bước 7: Sau khi hết thời gian khiếu nại của đơn hàng hoặc Người Mua xác nhận không có khiếu nại, Shopee thanh toán tiền hàng cho Người Bán thông qua Ví FastEhome.

**VI. Đảm bảo an toàn giao dịch**

Ban quản lý đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung mà Người Bán đăng sản phẩm trên FastEhome. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, Người bán phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trong mỗi gian hàng đăng bán sản phẩm.

Người Mua không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác, FastEhome không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Người Mua qua Internet hoặc email.

Trong trường hợp Người Mua liên hệ trực tiếp với Người Bán và không sử dụng dịch vụ giao nhận của FastEhome thì Người Mua phải cân nhắc việc giao tiền trước cho Người Bán.

Người Mua tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

**VII. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng**

**1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân**

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên). Đây là các thông tin mà FastEhome cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Shopee liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Sàn giao dịch nhằm đảm bảo quyền lợi cho cho người tiêu dùng.

Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, số điện thoại đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT FastEhome về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

**2. Phạm vi sử dụng thông tin**

Sàn giao dịch TMĐT FastEhome sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

* Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
* Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Sàn giao dịch TMĐT Shopee;
* Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy, chiếm đoạt tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
* Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.
* Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại FastEhome.
* Trong trường hợp có yêu cầu của các bên có thẩm quyền như cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra hoặc các Tổ chức thẻ Visa/Mastercard liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật hoặc gian lận thẻ tín dụng nào đó của khách hàng, sàn giao dịch TMĐT FastEhome có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

**3. Thời gian lưu trữ thông tin**

Dữ liệu cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của FastEhome.

**4. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin, bao gồm cách thức liên lạc để người tiêu dùng có thể hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân mình**

CÔNG TY TNHH FASTEHOME

Địa chỉ: ấp Sơn Lân, Xã Sơn Định, Huyện Chợ Lách, Tỉnh Bến Tre, Việt Nam

Điện thoại: 00000000

Liên hệ: [fastehome.com](https://help.shopee.vn/vn/s/contactusform)

**5. Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin.**

+ Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu FastEhome thực hiện việc này.

+ Địa chỉ tiếp nhận thông tin khiếu nại: [fastehome.com](https://help.shopee.vn/vn/s/contactusform)

**6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân**

* Thông tin cá nhân của thành viên trên FastEhome được FastEhome cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của FastEhome. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.
* Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.
* Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, FastEhome sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.
* Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của FastEhome.
* Ban quản lý FastEhome yêu cầu các cá nhân khi đăng ký/mua hàng là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán…, và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý FastEhome không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

**7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng khi thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi**

Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, người dùng có quyền gởi email khiếu nại đến [fastehome.com](https://help.shopee.vn/vn/s/contactusform) với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này. Công ty cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức trong vòng 24 tiếng để cùng Người dùng thống nhất phương án giải quyết.

**VIII. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT FastEhome yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán …. và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý FastEhome không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Người Mua đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của Người Mua đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

Người Mua có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến FastEhome trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ do Người Bán thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố.

Sàn giao dịch TMĐT FastEhome luôn đảm bảo làm trọng tài yêu cầu bồi thường cho Người Mua từ Người Bán cung cấp sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng trong các trường hợp phát sinh mâu thuẫn giữa các bên gây ảnh hưởng đến lợi ích của người tiêu dùng.

**IX. Quản lý thông tin xấu**

**1. Quy định thành viên:**

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT FastEhome về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe doạ, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và/hoặc phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán gép, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT FastEhome cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome trong bản Quy chế này.

1.1. Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.

***Danh sách sản phẩm cấm giao dịch và/hoặc giao dịch có điều kiện tại FastEhome***

a)  Danh sách sản phẩm cấm giao dịch:

- Rượu các loại;

- Động vật và chế phẩm từ động vật (bao gồm động vật hoang dã)

- Đồ cổ và các tạo tác nghệ thuật

- Mỹ phẩm đã qua sử dụng

- Tiền giả, con dấu giả

- Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ

- Tiền tệ

- Các chất ma túy (bao gồm cả ma túy tổng hợp), các loại thuốc chỉ bán theo đơn, thuốc kích dục…

- Các thiết bị giám sát điện tử và thiết bị điện tử khác như thiết bị chia cáp truyền hình, máy quét radar, thiết bị điều khiển tín hiệu giao thông, thiết bị nghe lén;

- Các mặt hàng bị cấm vận

- Súng, vũ khí như bình xịt hơi cay, súng gây mê

- Thực phẩm bị nghiêm cấm: Vì sự an toàn của tất cả người dùng, Người Bán không nên đăng bán các loại thực phẩm/chế phẩm liên quan sau trên FastEhome:

* Thực phẩm thuốc: các mặt hàng được giới thiệu là có tác dụng trong chẩn đoán, cứu chữa, điều trị hoặc phòng ngừa bệnh ở người hoặc động vật; có tác dụng tránh thai, gây mê, hoặc ức chế/chấm dứt/tăng cường chức năng sinh lý tạm thời hoặc lâu dài (ví dụ: dược phẩm, thuốc giảm cân không nhãn mác xuất xứ hoặc nhãn mác sai);
* Thực phẩm độc hại: Thực phẩm có chứa thành phần bị cấm hoặc vượt quá tỷ lệ cho phép; thực phẩm bị pha trộn mà không thông báo đầy đủ cho Người Mua trước thời điểm giao dịch;
* Các chế phẩm từ sữa chưa tiệt trùng;
* Nấm dại;

- Bất kì mặt hàng thực phẩm nào gây hại đến sức khỏe con người;

- Huy hiệu, huy chương, đồng phục hay những vật dụng liên quan đến Chính phủ, Cảnh sát, Quân đội;

- Bộ phận cơ thể người hoặc hài cốt;

- Thiết bị phá khóa;

- Vé xổ số;

- Thuốc trừ sâu;

- Hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ: Hàng nhái, hàng giả, bản sao trái phép của một sản phẩm hay hiện vật mà có thể xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của các bên thứ ba;

- Dịch vụ: Việc cung cấp các dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ bất hợp pháp như mại dâm, bị cấm trên nền tảng của FastEhome;

- Máy chơi cờ bạc;

- Các sản phẩm từng bị thu hồi vì lý do đảm bảo an toàn cho người sử dụng;

- Cổ phiếu, cổ phần, các loại chứng khoán và các loại con dấu;

- Thuốc lá.

b) Tiêu chuẩn và nguyên tắc tối thiểu với các thực phẩm không thuộc danh sách cấm/hạn chế nêu trên:

* Có hạn sử dụng - tất cả các mặt hàng thực phẩm phải được dán nhãn có chứa thông tin hạn sử dụng rõ ràng. Không được bán các mặt hàng thực phẩm đã hết hạn.
* Nguyên tem/mác - tất cả các thực phẩm và các chế phẩm liên quan cần được đóng gói và giữ nguyên tem/mác nếu có thể để đảm bảo rằng Người Mua có bằng chứng xác định hàng giả, hàng đã qua sử dụng.
* Các mặt hàng thực phẩm dễ bị hỏng/ôi thiu - Người Bán có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ trong phần mô tả hàng hóa và đảm bảo rằng thực phẩm luôn được đóng gói hợp lý.

1.2. Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm, dịch vụ trên FastEhome

* Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
* Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
* Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.
* Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.
* Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.
* Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.
* Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

1.3. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm/dịch vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome:

* Người Bán muốn đăng bán sản phẩm thì buộc phải xác minh số điện thoại với FastEhome.
* FastEhome sẽ toàn quyền loại bỏ các sản phẩm của Người Bán nếu sản phẩm bán vi phạm quy chế đăng tin. Các sản phẩm không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc FastEhome chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.
* FastEhome giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ sản phẩm đã đăng trên trang Sàn giao dịch TMĐT này mà không cần báo trước.

**X. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật**

Sàn giao dịch TMĐT FastEhome cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của FastEhome, FastEhome sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Người Mua hàng.

Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn FastEhome, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT FastEhome cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT qua fastehome.com, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT FastEhome sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

**XI. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT FastEhome**

**1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT FastEhome**

Công ty TNHH Công nghệ đầu tư FastEhome giao trách nhiệm cho Ban Quản lý Sàn giao dịch TMĐT FastEhome thực hiện các quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc quản lý sử dụng website của thành viên tham gia như sau:

*(i) Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT FastEhome:*

* Ban hành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc áp dụng cho thành viên, người dùng tham gia Sàn giao dịch TMĐT FastEhome;
* Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT FastEhome không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn giao dịch TMĐT FastEhome có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên;
* Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT FastEhome có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome;
* Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT FastEhome có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu Sàn giao dịch TMĐT FastEhome phát hiện thành viên có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.
* Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT FastEhome giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome theo các quy dịnh pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.
* Ban quản lý sàn giao dịch TMĐT FastEhome giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là 01 (một) tuần.

*(ii) Trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch FastEhome:*

* Đăng ký thiết lập website/Ứng dụng cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật và công bố các thông tin đã đăng ký trên trang chủ website và trên Ứng dụng.
* Xây dựng và công bố công khai trên website/Ứng dụng quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định của pháp luật; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế trên sàn giao dịch thương mại điện tử
* Thẩm tra và xác thực thông tin đăng ký tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên Sàn Giao dịch TMĐT;
* Xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Người Bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP;
* Xây dựng, nâng cấp và phát triển hoạt động website Fastehome để phục vụ tốt hơn nhu cầu của thành viên;
* Thiết lập cơ chế cho phép Người dùng tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định 52/2013/NĐ-CP.
* Chịu trách nhiệm xây dựng Sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Sàn giao dịch TMĐT FastEhome trong điều kiện và phạm vi cho phép;
* Triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các Thành viên tham gia và người sử dụng trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome;
* Lưu giữ thông tin đăng ký của các thành viên ngay từ ngày đăng ký tham gia Sàn giao dịch TMĐT và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan;
* Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thành viên. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
* Xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Ngăn chặn và loại bỏ khỏi website/Ứng dụng những thông tin bán hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Thông tư số 47/2014/TT-BTTTT. Loại bỏ khỏi website/Ứng dụng những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ và các hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.
* Yêu cầu người bán các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website của mình phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa, dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh)
* Phối hợp và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các tài liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử;
* Công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi khách hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.
* Duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome và nhanh chóng khắc phục các sự cố xảy ra ảnh hưởng tới hoạt động của Sàn như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan Nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng như: Thiên tai, hỏa hoạn, biến động xã hội, các quyết định của cơ quan chức năng... nằm ngoài khả năng kiểm soát thì Sàn giao dịch TMĐT FastEhome không phải chịu trách nhiệm liên đới.

**XII. Quyền và trách nhiệm thành viên tham gia Sàn giao dịch FastEhome**

**1. Quyền của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome**

* Khi đăng ký trở thành thành viên của FastEhome và được FastEhome đồng ý, thành viên sẽ được mua và bán hàng hóa đăng trên FastEhome.
* Đối với thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại FastEhome và đăng bán sản phẩm của mình trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.
* Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT FastEhome trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax, email hoặc gọi điện cho Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.

**2. Nghĩa vụ của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome**

* Thành viên có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến bản thân để đảm bảo hoàn thành đơn hàng bao gồm: tên giao dịch, địa chỉ, phương thức thanh toán lựa chọn, điện thoại liên hệ. Riêng đối với Người bán phải cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin bao gồm tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân; số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân; số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác
* Người Bán chịu trách nhiệm toàn bộ các vấn đề thuộc về bản quyền nội dung, hình ảnh, thông tin cung cấp và phải đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ theo quy định từ điều 30 đến điều 34 của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ được bán trên FastEhome.

+       Người bán phải tuân thủ và thực hiện các quy định của pháp luật về đặt hàng trực tiến khi tiến hành giao dịch trên FastEhome được quy định cụ thể tại Mục 2, Chương II của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP;

+       Người bán phải cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử;

+       Người bán phải tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử và thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật

* Người dùng nói chung chịu trách nhiệm đối với các nội dung đăng tải, các hành vi và nguyên tắc ứng xử khi tham gia cộng đồng mua bán online FastEhome.
* Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.
* Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT FastEhome về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.
* Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn giao dịch TMĐT FastEhome và những thông tin đang tải lên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome là chính xác.
* Thành viên tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.
* Người Bán, Người Mua có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, hàng hóa hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT FastEhome trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người Mua và Người Bán diễn ra qua Sàn.
* Người Bán có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người Mua nếu có thể chứng minh được lỗi đó thuộc về Người Bán.
* Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe doạ, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.
* Thành viên cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT FastEhome cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome trong Quy định này.
* Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT FastEhome.

**3. Phân định trách nhiệm giữa Người Bán, Người Mua và Shopee trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh từ giao dịch thực hiện trên website/ứng dụng**

Nếu có tranh chấp phát sinh giữa Người dùng với nhau thì các bên sẽ giải quyết trên cơ sơ tự thoả thuận, thương lượng và hoà giải. FastEhome sẽ hỗ trợ người xử lý khiếu nại bằng cách cử nhân viên liên lạc, hoà giải, nếu họ tập hợp bằng chứng cụ thể và xác thực về việc bị vi phạm gửi đến cho FastEhome. Nếu vụ việc vượt quá thẩm quyền và khả năng của mình, FastEhome sẽ đề nghị người bị vi phạm chuyển vụ việc cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền. Trong trường hợp này, FastEhome vẫn hỗ trợ để bảo vệ tốt nhất bên bị vi phạm.

Nếu có tranh chấp phát sinh liên quan đến việc sử dụng dịch vụ liên quan giữa Người dùng với FastEhome, thì FastEhome sẽ giải quyết vụ việc tuân thủ quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại đã được công bố trên Website/Ứng dụng.

**XIII. Điều khoản áp dụng**

Quy chế Sàn giao dịch TMĐT FastEhome chính thức có hiệu lực thi hành sau năm (05) ngày kể từ ngày đăng tải lên website. Sàn giao dịch thương mại điện tử FastEhome có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch thương mại điện tử FastEhome và/hoặc website [fastehome.com](http://www.shopee.vn/) cho các thành viên biết và thực hiện theo quy định pháp luật. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

**XIV. Điều khoản cam kết**

Mọi thành viên và đối tác/Người Bán hàng khi sử dụng FastEhome làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với FastEhome theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

**Hỗ trợ khách hàng**

Công Ty TNHH Công nghệ đầu tư FastEhome

ấp Sơn Lân, Xã Sơn Định, Huyện Chợ Lách, Tỉnh Bến Tre, Việt Nam

Liên hệ: [fastehome.com](https://help.shopee.vn/vn/s/contactusform)

Hotline: 00000000