



PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

Áp dụng cho nền tảng thương mại điện tử fomiyun.com (FomiCloud)

Đơn vị chủ quản nền tảng: Công ty Cổ phần Fomiyun Việt Nam

Mã số doanh nghiệp: 0111536886

Địa chỉ trụ sở: NO28 - Lô 31 Khu Dịch vụ Thương mại & Nhà ở Hà Trì, Đường Hà Trì, Phường Hà Đông, Thành phố Hà Nội

Hotline: 1900066822 — Email: contact@fomiyun.com

Website: <https://fomiyun.com> (thương hiệu dịch vụ: FomiCloud)

1. Nguyên tắc chung

Mọi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ, giao dịch, thanh toán, thông tin cá nhân trên nền tảng fomiyun.com đều được tiếp nhận, ghi nhận và giải quyết công khai, minh bạch, đúng thời hạn, trên cơ sở thỏa thuận giữa hai bên và quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Kênh tiếp nhận

- Hotline: 1900066822 (hỗ trợ 24/7);
- Email: contact@fomiyun.com;
- Hệ thống ticket hỗ trợ trên trang quản trị khách hàng tại fomiyun.com (hoạt động 24/7);
- Kênh chat trực tuyến trên website fomiyun.com;
- Văn bản gửi trực tiếp về trụ sở công ty: NO28 - Lô 31 Khu Dịch vụ Thương mại & Nhà ở Hà Trì, Đường Hà Trì, Phường Hà Đông, Thành phố Hà Nội.

3. Quy trình giải quyết

Bước 1 — Tiếp nhận: Hệ thống ghi nhận phản ánh/khiếu nại và gửi xác nhận đã tiếp nhận cho khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được.

Bước 2 — Xác minh và phân loại: Bộ phận chăm sóc khách hàng xác minh thông tin, phân loại theo tính chất (kỹ thuật, thanh toán, hoàn tiền, dữ liệu cá nhân, khác) và mức độ ưu tiên.



Bước 3 — Xử lý: Sự cố kỹ thuật được xử lý theo cam kết hỗ trợ (mục tiêu 24–72 giờ tùy mức độ). Khiếu nại về giao dịch, thanh toán, hoàn tiền được giải quyết trong tối đa 07 ngày làm việc; trường hợp phức tạp cần đối soát với ngân hàng/cổng thanh toán, thời hạn tối đa 15 ngày làm việc và khách hàng được thông báo về tiến độ.

Bước 4 — Phản hồi kết quả: Kết quả giải quyết được thông báo cho khách hàng qua kênh khách hàng đã sử dụng để khiếu nại hoặc qua email đăng ký tài khoản.

Bước 5 — Giải quyết tiếp: Nếu khách hàng không đồng ý với kết quả, hai bên tiến hành thương lượng, hòa giải. Trường hợp không đạt được thỏa thuận, khách hàng có quyền khiếu nại tới cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định pháp luật.

4. Trách nhiệm của các bên

- Khách hàng cung cấp trung thực, đầy đủ thông tin, chứng cứ liên quan đến nội dung phản ánh, khiếu nại (mã đơn hàng, chứng từ thanh toán, ảnh chụp màn hình...);
- Công ty không lợi dụng việc giải quyết khiếu nại để gây khó khăn, phiền hà cho khách hàng; chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ do mình trực tiếp cung cấp;
- Toàn bộ hồ sơ tiếp nhận, giải quyết phản ánh, khiếu nại được lưu trữ tối thiểu 03 năm phục vụ tra soát và thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền.

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 08 năm 2026 và có thể được cập nhật theo từng thời kỳ. Phiên bản cập nhật sẽ được đăng tải công khai trên website fomiyun.com và có hiệu lực kể từ thời điểm đăng tải, trừ trường hợp có quy định khác.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY CỔ PHẦN FOMIYUN VIỆT NAM

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tiến Khoa

