



PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ, CHÍNH SÁCH CHẤM DỨT DỊCH VỤ VÀ HOÀN TIỀN

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. Phương thức cung cấp dịch vụ

Toàn bộ dịch vụ trên fomiyun.com là dịch vụ số, được cung cấp hoàn toàn trực tuyến, không phát sinh giao hàng vật lý:

- Sau khi hệ thống xác nhận thanh toán thành công, dịch vụ được khởi tạo tự động: Cloud VPS thường sẵn sàng trong 5–15 phút; Object Storage và Kubernetes Managed trong tối đa 60 phút. Trường hợp cần khởi tạo thủ công hoặc cấu hình đặc thù, thời gian bàn giao tối đa 24 giờ làm việc;
- Thông tin truy cập, quản trị dịch vụ được bàn giao qua email đăng ký và hiển thị trong trang quản trị khách hàng trên fomiyun.com;
- Trường hợp không thể bàn giao dịch vụ đúng thời hạn, công ty thông báo cho khách hàng và khách hàng có quyền hủy đơn hàng, nhận hoàn tiền 100%.

2. Thời hạn dịch vụ và gia hạn

- Thời hạn dịch vụ tính theo chu kỳ khách hàng đã đăng ký; hệ thống gửi thông báo nhắc gia hạn qua email trước ngày hết hạn tối thiểu 07 ngày;
- Hết hạn mà chưa gia hạn, dịch vụ bị tạm ngừng; dữ liệu được lưu giữ thêm [07] ngày để khách hàng gia hạn khôi phục, sau thời hạn này dữ liệu bị xóa vĩnh viễn khỏi hệ thống và công ty không có nghĩa vụ khôi phục.

3. Chấm dứt dịch vụ

- Theo yêu cầu của khách hàng: khách hàng có thể yêu cầu chấm dứt dịch vụ bất kỳ lúc nào qua trang quản trị hoặc ticket hỗ trợ;
- Do hết hạn không gia hạn: dịch vụ chấm dứt theo quy định tại Mục 2;
- Do vi phạm: công ty có quyền chấm dứt ngay dịch vụ và không hoàn phí đối với trường hợp khách hàng vi phạm nghiêm trọng các điều kiện, hạn chế sử dụng dịch vụ đã công bố hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Do công ty ngừng kinh doanh dịch vụ: công ty thông báo trước tối thiểu 30 ngày và hoàn lại phí tương ứng thời gian chưa sử dụng.



4. Chính sách hoàn tiền

- Hoàn 100% số tiền đã thanh toán nếu dịch vụ chưa được kích hoạt hoặc công ty không thể bàn giao dịch vụ do lỗi của công ty;
- Trong [07] ngày đầu kể từ ngày kích hoạt dịch vụ lần đầu, nếu dịch vụ không đáp ứng đúng mô tả gói đã công bố và công ty không khắc phục được, khách hàng được hoàn tiền theo tỷ lệ thời gian chưa sử dụng hoặc toàn bộ theo thỏa thuận;
- Trường hợp gián đoạn dịch vụ do lỗi của công ty làm uptime tháng thấp hơn cam kết SLA 99,5%, khách hàng được bồi hoàn tín dụng dịch vụ theo các mức 10%–100% phí tháng quy định tại văn bản "Các điều kiện và hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ trên nền tảng", hoặc hoàn bằng tiền theo chính sách này;
- Không áp dụng hoàn tiền đối với: phần chu kỳ đã sử dụng khi khách hàng đơn phương chấm dứt không do lỗi của công ty; dịch vụ bị chấm dứt do khách hàng vi phạm; các khoản khuyến mại, tín dụng (credit) tặng kèm.

Phương thức hoàn tiền: hoàn về tài khoản ngân hàng của khách hàng hoặc ghi nhận tín dụng (credit) vào tài khoản dịch vụ theo lựa chọn của khách hàng. Thời hạn hoàn tiền tối đa 15 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu hoàn tiền được chấp thuận; trường hợp hoàn qua cổng thanh toán, thời gian thực nhận phụ thuộc quy trình của ngân hàng phát hành.

5. Xử lý dữ liệu sau khi chấm dứt dịch vụ

Sau khi dịch vụ chấm dứt, dữ liệu của khách hàng trên tài nguyên thuê được lưu giữ tối đa [07] ngày (trừ trường hợp chấm dứt do vi phạm pháp luật) để khách hàng tự sao lưu, sau đó bị xóa vĩnh viễn. Dữ liệu giao dịch, hóa đơn tiếp tục được công ty lưu trữ theo thời hạn pháp luật quy định.

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 Liên Khoa