



HÌNH THỨC HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN

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. Các kênh hỗ trợ

- Chat trực tuyến (live chat) trên website fomiyun.com — hỗ trợ tiếng Việt 24/7;
- Hệ thống ticket hỗ trợ kỹ thuật trong trang quản trị khách hàng — tiếp nhận 24/7;
- Email hỗ trợ: contact@fomiyun.com;
- Hotline: 1900066822;
- Thư viện tài liệu hướng dẫn sử dụng (documentation) công khai trên website.

2. Thời gian hỗ trợ

Hỗ trợ kỹ thuật liên quan đến sự cố hạ tầng, dịch vụ hoạt động 24/7, tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày lễ. Các yêu cầu về hợp đồng, hóa đơn, đối soát thanh toán được xử lý trong giờ hành chính (8h00–17h30, thứ Hai đến thứ Sáu).

3. Thời gian phản hồi

- Sự cố nghiêm trọng (dịch vụ ngừng hoạt động): tiếp nhận và bắt đầu xử lý trong vòng 30 phút;
- Sự cố ảnh hưởng một phần dịch vụ: phản hồi trong vòng 2 giờ;
- Yêu cầu hỗ trợ thông thường, tư vấn cấu hình: phản hồi trong vòng 24 giờ làm việc.

4. Phạm vi hỗ trợ

Hỗ trợ miễn phí bao gồm các vấn đề thuộc hạ tầng dịch vụ do công ty cung cấp (tình trạng máy chủ, kết nối mạng, trang quản trị, thanh toán, kích hoạt). Việc quản trị hệ điều hành, phần mềm do khách hàng tự cài đặt bên trong tài nguyên thuê không thuộc phạm vi hỗ trợ mặc định, trừ khi khách hàng sử dụng gói dịch vụ được quản lý (managed) có mô tả phạm vi kèm theo.

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

