



QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

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: 0934 501 894 • Email: fomiyunoffical@gmail.com

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

Văn bản này công khai quyền và nghĩa vụ của chủ quản nền tảng, người bán và người mua theo Điều 6 Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30/6/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Thương mại điện tử, làm cơ sở thực hiện giao dịch và bảo vệ quyền lợi các bên trên fomiyun.com.

1. Phạm vi áp dụng và xác định các bên

Công ty Cổ phần Fomiyun Việt Nam (sau đây gọi là Công ty) là chủ quản nền tảng fomiyun.com và đồng thời là người bán, trực tiếp cung cấp dịch vụ Cloud VPS, Object Storage, Kubernetes Managed và các dịch vụ liên quan. Người mua là tổ chức, cá nhân đăng ký, đặt mua và sử dụng dịch vụ (sau đây gọi là Khách hàng).

Văn bản áp dụng cho giao dịch cung cấp dịch vụ trực tiếp giữa Công ty và Khách hàng. Việc Khách hàng sử dụng tài nguyên thuê để kinh doanh không mặc nhiên tạo tư cách người bán trên fomiyun.com. Trường hợp triển khai mô hình cho bên thứ ba bán hàng, Công ty phải công khai bổ sung điều kiện và trách nhiệm tương ứng trước khi triển khai.

2. Quyền và nghĩa vụ của chủ quản nền tảng

a) Ban hành, công khai và tổ chức thực hiện điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch; công bố điều kiện đăng ký tài khoản, đặt hàng, sử dụng, gia hạn và chấm dứt dịch vụ để Khách hàng biết trước khi giao dịch.

b) Xây dựng, công khai tiêu chuẩn dịch vụ và quy trình tham gia nền tảng, gồm thông số gói dịch vụ, quy trình đăng ký, thanh toán, bàn giao, hỗ trợ và cam kết chất lượng dịch vụ (SLA).

c) Thu phí theo chính sách giá đã công khai; thể hiện đầy đủ giá dịch vụ, thuế và phí phát sinh trước khi Khách hàng xác nhận thanh toán. Không thu khoản phí chưa được thông tin và thỏa thuận hợp lệ.



2 Quyền và nghĩa vụ của chủ quản nền tảng tiếp theo

d) Cung cấp cho người mua thông tin đầy đủ hoặc tóm tắt về hình thức khuyến mại trước khi đặt hàng; công khai điều kiện, thời hạn và phạm vi áp dụng, đồng thời hiển thị giá sau khuyến mại khi áp dụng.

đ) Bảo đảm nền tảng vận hành an toàn, ổn định; triển khai biện pháp giám sát, bảo vệ hạ tầng, sao lưu dữ liệu hệ thống và xử lý sự cố. Công khai kế hoạch bảo trì và thông báo trước tối thiểu 24 giờ đối với bảo trì có kế hoạch theo SLA.

e) Quy định và công khai trường hợp tạm ngừng, chấm dứt hoặc hạn chế tài khoản, dịch vụ: vi phạm điều kiện sử dụng; không thanh toán đúng hạn; yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; hoặc cần ngăn chặn sự cố an ninh khẩn cấp. Trừ trường hợp khẩn cấp hoặc pháp luật yêu cầu khác, Công ty thông báo lý do và phạm vi xử lý qua email hoặc trang quản trị; Khách hàng được gửi yêu cầu xem xét lại.

g) Áp dụng biện pháp cần thiết bảo vệ bí mật kinh doanh của người sử dụng và thông tin cá nhân của người tiêu dùng. Việc thu thập, sử dụng, lưu giữ, chia sẻ và xử lý yêu cầu về dữ liệu thực hiện theo Chính sách bảo mật và pháp luật có liên quan; chỉ truy cập dữ liệu trên tài nguyên thuê khi có yêu cầu hỗ trợ hợp lệ của Khách hàng hoặc yêu cầu hợp pháp của cơ quan có thẩm quyền.

h) Tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh và khiếu nại qua hotline, email, ticket, chat trực tuyến hoặc văn bản. Gửi xác nhận tiếp nhận trong vòng 24 giờ; giải quyết khiếu nại giao dịch, thanh toán, hoàn tiền trong tối đa 07 ngày làm việc, hoặc tối đa 15 ngày làm việc đối với trường hợp phức tạp cần đối soát, kèm thông báo tiến độ.

i) Giám sát, ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật trên nền tảng; áp dụng biện pháp xử lý phù hợp, lưu giữ chứng cứ và phối hợp, cung cấp thông tin, dữ liệu theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong phạm vi và theo trình tự pháp luật quy định.

3. Quyền và nghĩa vụ của người bán

a) Trong vai trò người bán, Công ty được quyết định việc đăng ký, duy trì, tạm ngừng, chấm dứt hoạt động cung ứng; lựa chọn dịch vụ, giá bán và chính sách khuyến mại phù hợp pháp luật. Khi ngừng kinh doanh dịch vụ đang cung cấp, Công ty thông báo trước tối thiểu 30 ngày và hoàn phí tương ứng thời gian chưa sử dụng theo chính sách đã công bố.

b) Được sử dụng hạ tầng kỹ thuật, công cụ hỗ trợ của nền tảng và tiếp cận dữ liệu liên quan trực tiếp đến hoạt động kinh doanh trong phạm vi hợp pháp; được thanh toán đầy đủ, đúng hạn và được giải quyết yêu cầu, phản ánh, khiếu nại công khai, minh bạch. Công ty không sử dụng quyền quản lý nền tảng để bỏ qua nghĩa vụ với người mua.

3 Quyền và nghĩa vụ của người bán tiếp theo

c) Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về chủ thể cung ứng, cấu hình, giới hạn kỹ thuật, giá, chu kỳ, chất lượng và điều kiện sử dụng dịch vụ. Bảo đảm chất lượng đúng mô tả, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bàn giao, hỗ trợ, khắc phục lỗi, thay đổi dịch vụ và hoàn tiền theo thỏa thuận hợp lệ và pháp luật. Đối với dịch vụ số, việc bàn giao thực hiện trực tuyến qua email và trang quản trị.

Công ty thực hiện cam kết uptime hạ tầng tối thiểu 99,5% mỗi tháng dương lịch cho từng dịch vụ theo SLA; đối soát và bồi hoàn khi không đạt cam kết theo mức, điều kiện và thủ tục đã công bố. Nếu không thể bàn giao dịch vụ đúng thời hạn, Công ty thông báo và bảo đảm quyền hủy đơn hàng, nhận hoàn tiền 100% của Khách hàng theo Chính sách cung cấp dịch vụ, chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền.

Công ty không lợi dụng nền tảng để kinh doanh ngành, nghề bị cấm, hàng giả, hàng hóa hoặc dịch vụ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hay thực hiện hành vi vi phạm pháp luật khác.

d) Thực hiện nghĩa vụ thuế, hóa đơn và nghĩa vụ tài chính với Nhà nước; bảo vệ dữ liệu của người mua và thông tin của người tiêu dùng; phối hợp với bộ phận quản lý nền tảng và cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xác minh, xử lý vi phạm theo quy định.

4. Quyền của người mua

a) Được bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng theo pháp luật; được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về Công ty, dịch vụ, cấu hình, chất lượng, giới hạn sử dụng, giá, thuế, phí và điều kiện giao dịch trước khi đặt mua.

b) Được lựa chọn dịch vụ, cấu hình, chu kỳ sử dụng, phương thức thanh toán và phương thức bàn giao trong phạm vi đã công bố. Dịch vụ số được bàn giao trực tuyến; thời hạn bàn giao thực hiện theo Chính sách cung cấp dịch vụ, chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền.

c) Được bảo vệ dữ liệu cá nhân, tiếp cận và yêu cầu chỉnh sửa, xóa, hủy hoặc hạn chế xử lý dữ liệu của mình theo pháp luật và Chính sách bảo mật, có tính đến nghĩa vụ lưu giữ thông tin theo quy định.

d) Được sử dụng dịch vụ đúng thỏa thuận, nhận hỗ trợ kỹ thuật theo phạm vi gói; được yêu cầu khắc phục, bồi hoàn theo SLA, hoàn tiền và chấm dứt dịch vụ khi đủ điều kiện; được nhận hóa đơn, xác nhận giao dịch và tra soát sai sót thanh toán.

đ) Được gửi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và nhận kết quả giải quyết theo quy trình công khai. Khách hàng được yêu cầu xem xét lại việc hạn chế tài khoản, khiếu nại tới cơ quan có thẩm quyền hoặc khởi kiện theo pháp luật; các bước xử lý nội bộ không loại trừ quyền này.

5. Nghĩa vụ của người mua

- a) Cung cấp thông tin cần thiết, chính xác khi đăng ký, đặt hàng, thanh toán và yêu cầu hỗ trợ; cập nhật thông tin liên hệ, bảo đảm người giao dịch có thẩm quyền; phối hợp xác minh danh tính khi có căn cứ phù hợp pháp luật.
- b) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn phí dịch vụ và khoản phí phát sinh đã được công khai, thỏa thuận; chủ động gia hạn trước khi hết hạn nếu tiếp tục sử dụng. Cung cấp chứng từ cần thiết khi đề nghị đối soát hoặc hoàn tiền.
- c) Tuân thủ pháp luật, điều kiện hoạt động và điều kiện giao dịch; không sử dụng nền tảng hoặc hạ tầng thuê để lưu trữ, phát tán nội dung trái pháp luật, mã độc, thư rác, lừa đảo, tấn công mạng hay xâm phạm quyền của tổ chức, cá nhân khác; tuân thủ giới hạn tài nguyên và điều kiện bán lại dịch vụ đã công bố.
- d) Bảo mật thông tin đăng nhập, khóa truy cập và thông tin quản trị; thông báo kịp thời khi phát hiện truy cập trái phép hoặc sự cố. Chịu trách nhiệm đối với phần mềm, cấu hình, nội dung và hoạt động trên tài nguyên thuê trong phạm vi thuộc quyền quản lý của mình.
- đ) Chủ động sao lưu dữ liệu ngoài phạm vi dịch vụ sao lưu đã đăng ký; phối hợp phục hồi, xử lý sự cố; sao lưu hoặc di chuyển dữ liệu trước khi hết thời hạn lưu giữ sau khi chấm dứt. Công ty vẫn thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo gói sao lưu đã nhận cung cấp và chịu trách nhiệm về phần việc thuộc mình.

6. Phối hợp thực hiện và giải quyết tranh chấp

Các bên cung cấp thông tin và chứng cứ trung thực, phối hợp đối soát đơn hàng, thanh toán, chất lượng dịch vụ và sự cố. Công ty thông báo kết quả xử lý qua email đăng ký hoặc kênh tiếp nhận. Nếu chưa thống nhất, các bên thương lượng, hòa giải hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật Việt Nam.

Chi tiết được thực hiện theo các văn bản công khai trên fomiyun.com: Chính sách bảo mật; Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại; Chính sách giá; Chính sách về thanh toán; Các điều kiện và hạn chế cung cấp dịch vụ; Phương thức cung cấp dịch vụ, chấm dứt và hoàn tiền; Hình thức hỗ trợ trực tuyến; Chính sách sao lưu, phục hồi và xử lý sự cố; Bản cam kết chất lượng dịch vụ SLA; cùng hợp đồng, đơn hàng và thỏa thuận hợp lệ của các bên.

7. Hiệu lực và cập nhật

Văn bản có hiệu lực kể từ ngày được Công ty ban hành và công khai trên fomiyun.com. Nội dung sửa đổi, thời điểm áp dụng được công khai và thông báo cho Khách hàng bị ảnh hưởng trước khi áp dụng; việc thay đổi quyền, nghĩa vụ trong giao dịch đã xác lập phải tuân thủ pháp luật và thỏa thuận hợp lệ. Không áp dụng điều khoản nhằm loại trừ hoặc hạn chế quyền bắt buộc của người tiêu dùng trái pháp luật.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY CỔ PHẦN FOMIYUN VIỆT NAM

**CÔNG TY
CỔ PHẦN
FOMIYUN
VIỆT NAM**

Digitally signed by CÔNG TY
CỔ PHẦN FOMIYUN VIỆT NAM
DN: C=VN, S=Hà Nội, O=CÔNG
TY CỔ PHẦN FOMIYUN VIỆT
NAM, CN=CÔNG TY CỔ PHẦN
FOMIYUN VIỆT NAM,
OID.0.9.2342.19200300.100.1.1
=MST:0111536886
Reason: I am the author of this
document
Location: your signing location
here
Date: 2026.10.12 11:29:
01+07'00'
Foxit Reader Version: 10.1.0



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tiên Khoa