

# 计费相关 常见问题 产品文档



腾讯云

**【版权声明】**

©2013-2018 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

**【商标声明】**

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

**【服务声明】**

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

## 文档目录

### 常见问题

云费用账户常见问题

充值常见问题

提现常见问题

发票常见问题

账单常见问题

代金券常见问题

合同常见问题

续费常见问题

# 常见问题

## 云费用账户常见问题

最近更新时间：2018-02-24 11:40:49

### 1. 云费用账户可用金额显示为负值有什么影响？

账户显示为负值后，用户不能申请云服务，只有为账户充值补缴欠费，并且需留有一定的可操作余额，方可申请新的资源。

充值说明详见[线上充值](#)或[线下汇款充值\(对公转账\)](#)。

### 2. 欠费是否会影响现网业务的机器使用？

会影响，如果账户为欠费状态，用户将无法购买新的云服务资源，平台将会发送催缴通知，并会采取包括但不限于以下措施以维护平台权益，由此造成的一切责任或损失由用户自行承担：

- 下线用户名下的所有应用；
- 回收用户名下所有申请的云服务资源，不保留数据；
- 要求用户依法承担违约金；
- 从其它腾讯应支付给用户的费用中直接抵扣；
- 其它平台依法可能采取的措施。

### 3. 云费用冻结后，这部分费用是否已经被平台收取？

冻结的费用并没有实际消耗，会在次月结算日（3号）前解冻上月已冻结的云费用，扣除上月实际使用的云费用。

### 4. 退还机器后，冻结的费用可以马上返还吗？

不能马上返还，冻结的费用要到次月结算日（3号）前解冻。

### 5. 可用余额中，现金充值金额、平台赠送金额、收益转入金额的扣款顺序是怎样的？

优先扣除平台赠送账户的金额，再扣除现金充值账户的金额。腾讯云平台不存在收益转入，收益转入账户的金额固定为0。

### 6. 谁可以查看云费用账户（余额、账户记录、消费记录及充值等）明细？

由于涉及到充值等敏感操作，只有创建者和管理财务的协作者可以查看余额、账户记录、消费记录及充值等操作。

### 7. 费用冻结和扣除的明细是否可以查看？

可以。登录腾讯云官网，在费用中心>账单管理>[收支明细](#)页面可查看账户收入和支出的明细。

### 8. 云服务的费用标准如何？

各产品收费标准详情，请参见 [定价中心](#)。

## 9. 腾讯云和腾讯开放平台是使用同一个云费用账户吗？

如果用户使用同一个QQ号同时注册了腾讯开放平台用户和腾讯云用户，则腾讯云和腾讯开放平台将共用一个云费用账户，即资金收入和支出会同步变化。

例如在腾讯开放平台购买了云资源，进行了消费，在腾讯云查看云费用账户金额时，也会有相应的减少。

# 充值常见问题

最近更新时间：2018-05-11 09:46:08

## 线上充值常见问题

### 1. 已充值成功，但账户余额仍未更新是怎么回事？

充值时会出现未及时到账的情况，对于这种情况，系统会自动进行核查，并在充值当天入账，请及时关注。

### 2. 充值是否有时间限制？

没有，可随时充值，到账时间依赖于用户选择的付款方式。

### 3. 用微信支付、QQ钱包、网银支付给腾讯云账户充值需要交手续费吗？

不需要交手续费。

### 4. 用微信支付、QQ钱包、网银支付给腾讯云账户充值时有限额吗？

- 腾讯云平台交易限额：单次充值金额限定范围是0.01-99999999元。

- 支付平台交易限额：

- 1) 微信支付的交易限额请参考 [微信支付](#)。

- 2) QQ钱包的限额请参考 [财付通快捷支付](#)。

温馨提示：微信支付/QQ钱包/网银支付会依据银行要求进行交易额度的限制，以保证您的资金安全。不同支付平台、不同银行、不同卡类型对应限额额度不同，具体额度请以您实际支付中的提示为准。

- 大额支付建议您使用线下汇款充值，可参考[线下汇款充值](#)。

## 线下汇款(对公转账)常见问题

### 1. 之前签订的合同里面写的老线下汇款账号跟新的专属账号不一样怎么办？

如有需要可联系您的商务经理或提工单处理，我们将为您提供《腾讯云线下汇款账号变更说明》。

### 2. 因付款户名校验不通过导致充值失败时，应怎么处理？

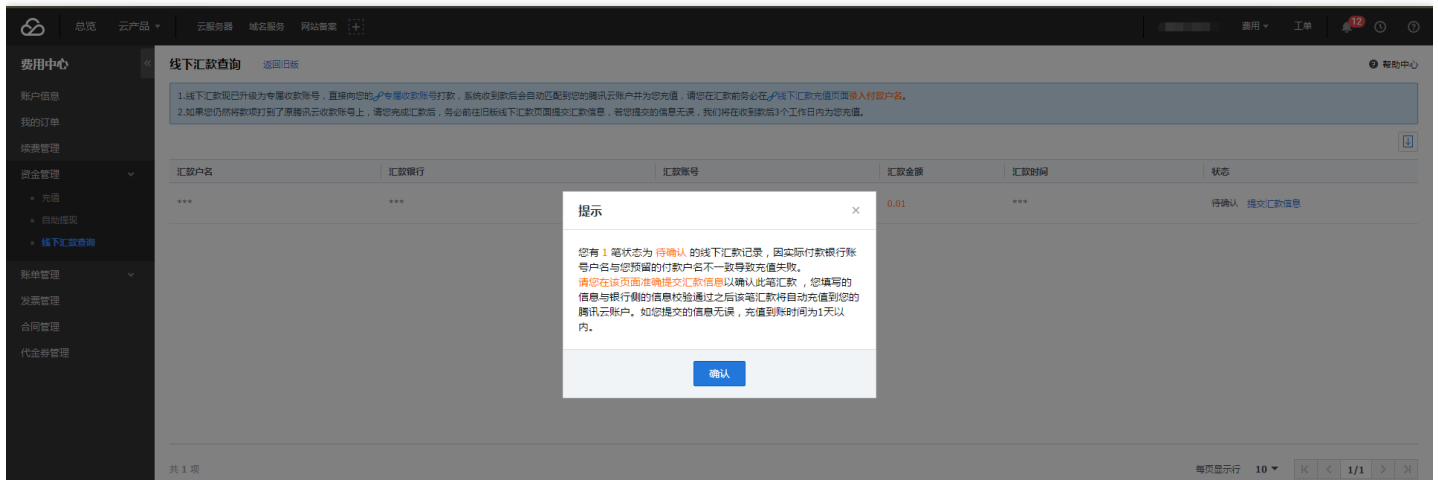
- 付款户名校验不通过导致充值失败，系统会自动发送邮件、短信和站内信的通知，通知您现有一笔待确认的线下汇款。

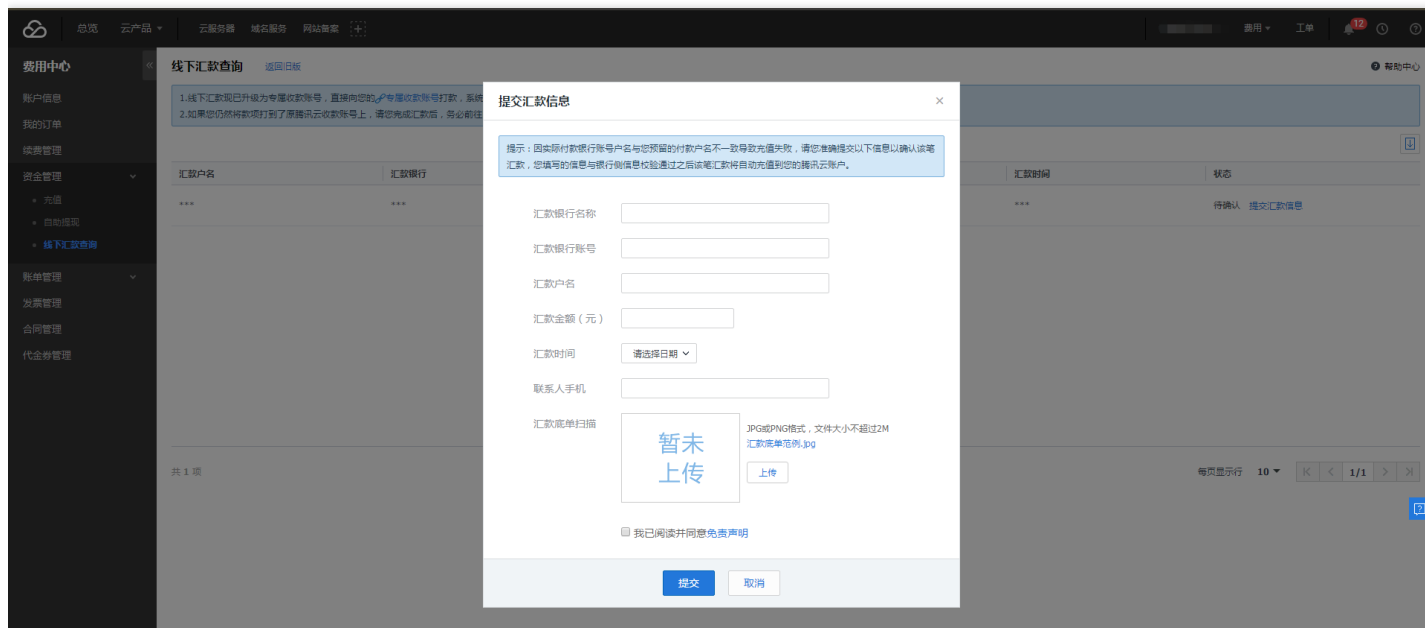
- 您可以前往费用中心-资金管理-[线下汇款查询](#)页面，进行以下操作：

- 1) 补录付款户名；

- 2) 提交相关汇款信息以确认该笔汇款。

- 提交信息后，系统将自动与银行侧信息进行校验，校验通过后该笔线下汇款将重新充值到您的腾讯云账户内。如您提交的信息无误，充值到账时间为1天以内。

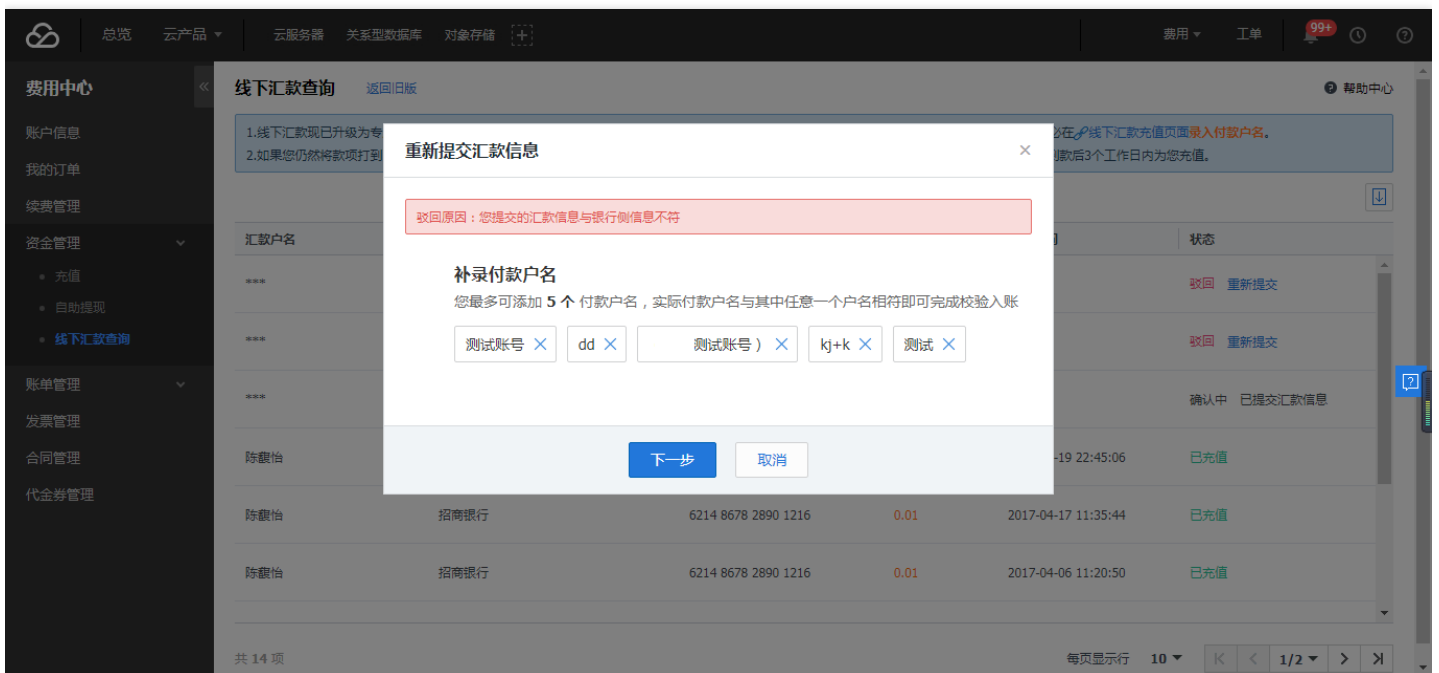
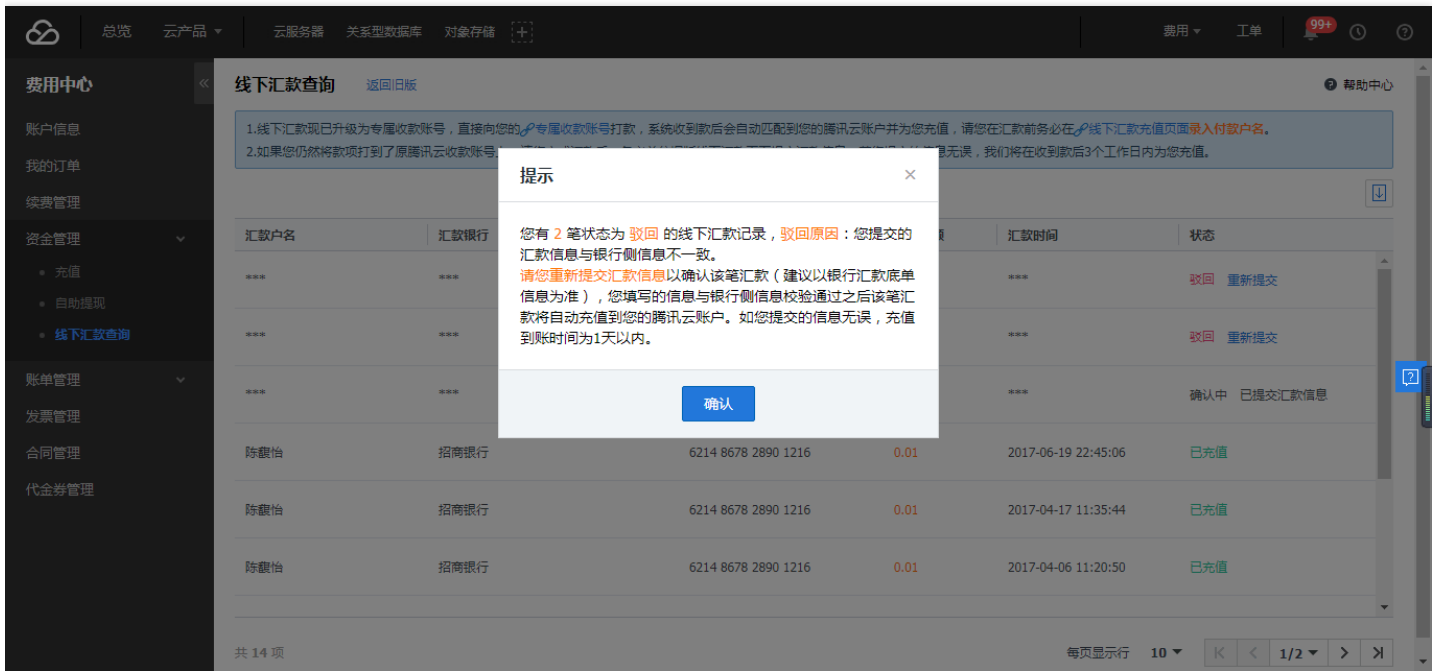




### 3. 因付款户名校验不通过导致充值失败，已在线下汇款查询页面提交汇款信息后仍被驳回，应怎么处理？

- 如果您在线下汇款查询页面提交了汇款信息后被驳回（驳回会以短信、站内信和邮件通知您），则表示您提交的汇款信息与银行侧信息不一致因此被驳回。
- 您可以前往费用中心-资金管理-[线下汇款查询](#)页面，进行以下操作：
  - 1) 查看驳回原因；
  - 2) 补录付款户名；
  - 3) 提交正确的汇款信息以确认该笔汇款（建议以银行侧的汇款底单为准）。
- 提交信息后，系统将自动与银行侧信息进行校验，校验通过后该笔线下汇款将重新充值到您的腾讯云账户内。如您提交的信息无误，充值到账时间为1天以内。







#### 4. 通过新线下汇款(对公转账)流程时不小心填错了专属收款账号，将钱打给了别的腾讯云用户怎么办？

此类场景请联系您的商务经理或提工单处理。

#### 5. 同时有多个腾讯云账号，怎么分别给每个账号线下汇款(对公转账)充值？

若使用新的线下汇款流程给不同的腾讯云账号充值，则需分别打款至每个腾讯云账号对应的专属汇款账号，系统将自动进行充值。

若仍使用老的线下汇款流程，则可统一打款至原腾讯云线下汇款账号，并在打款后您需分账号分别提交线下汇款信息，再联系商务经理或提工单人工充值（到账时间会比较久）。

#### 6. 若您有垫付未还清，线下汇款(对公转账)会用来抵扣垫付未回款吗？

会，线下汇款(对公转账)的钱先充再扣，**优先**用于抵扣欠费，再抵扣垫付未回款。

例1：垫付未回款5w，账户未欠费。通过线下汇款汇了8w，则先充8w，自动扣5w用于垫付回款，余额最终剩余3w。

例2：垫付未回款5w，余额-1w。通过线下汇款汇了8w，则先充8w，抵扣欠费后余额7w，自动扣5w用于垫付回款，余额最终剩余2w。

#### 7. 新线下汇款(对公转账)流程专属账号支持外汇吗？

新线下汇款流程专属账号暂不支持外汇。需要外汇可参考下述外汇流程。

## 8. 中国港澳台或海外用户使用国内版云产品的外汇流程

- 外汇单笔打款需小于5万美金，若您需汇款的款项大于5万美金，可分为几笔小于5万美金的金额来汇款。
- 打款后的处理方式与普通对公转账充值一致，请您务必前往[老线下汇款查询](#)页面提交线下汇款信息，到账次日会给您充入腾讯云账号内。
- 打款时，**收款方名称一定要填写详细的名称，不能简写**。若简写，您有可能会被银行要求去提供变更收款方名称。

### • 外汇收款信息

银行账号：110907316810601

Swift code：CMBCCNBS

收款方英文名称：Tencent cloud computing (Beijing) Co., Ltd.

收款方中文名称：腾讯云计算（北京）有限责任公司

收款方英文地址：20/F,YINKE Building,No.38 Haidian Street,Beijing,P.R China

银行英文名称：China Merchants Bank, H.O.

银行英文地址：CMB TOWER,7088 SHENNAN BOULEVARD, Shenzhen, China

## 9. 线下汇款(对公转账)充值多久可以到账？

若使用的新线下汇款流程（专属汇款账号）进行线下汇款，一般到账时间为当天内，具体到账时间依赖于银行系统。

若仍使用老的线下汇款流程，在您提交线下汇款申请后，三个工作日内可以到账。建议您更换使用新的线下汇款流程。

## 10. 如何查询线下汇款后一直未充值到账的原因？

请先确认您使用的新线下汇款流程还是老线下汇款，新流程的专属收款账号为25位，老流程的收款账号为15位。

- 新线下汇款到账时间为1天以内，超过1天可联系我们的工作人员为您处理。
- 老线下汇款流程，在您打款后还必须需要前往老线下汇款查询页面提交汇款单后，若汇款信息无误，我们的工作人员将在3个工作日内为您完成充值。

所以建议您使用新线下汇款流程（专属账号）。

# 提现常见问题

最近更新时间：2018-09-20 17:39:42

## 1. 哪些资金可以支持自助提现，哪些不可以？

线上自助提现仅支持现金账户**线上充值**的提现，线下汇款（对公转账）和收益转入提现请您按照后文邮件方式申请。

申请的提现金额不能大于可提现金额，如下原因可能导致您的现金账户余额不能提现：

- 您有后付费产品冻结了余额（冻结资金将于下月结算前返还）
- 您的部分现金余额已在提现流程中
- 您有云费用通过线下打款入账
- 您的充值时间在1年以前
- 您的可开票金额为负数

## 2. 提现的到账账户按照什么原则进行确定？

自助提现按照后进先出的原则退回至您的线上充值账户，即后充值的现金金额在未使用的情况下优先提现。

## 3. 提现后多久到账呢？

- 线上提现：申请提现后，您的款项将在5个工作日内按照后进先出的原则退回至您的线上充值账户。
- 线下提现：收到申请后，若信息核实无误，邮件回复确认后7-15个工作日到账，具体以银行到账时间为准。

## 4. 当您有可提现金额，但可开票余额为负数，如何进行提现？

需要您将发票寄回，我们确认收到发票5个工作日内会释放您的可开票余额：

- 增值税普通发票可直接回寄我司。
- 增值税专用发票由于我司上报税局后，需请您至税局开具红字通知单和提供发票复印件并邮寄给我司。建议您先联系一线客服后，再进行回寄。腾讯云咨询热线4009-100-100。

- 回寄地址：北京市海淀区海淀大街38号 银科大厦20层 v\_lanwwang(王兰) 收
- 联系方式：010-62671188-39840（该联系方式仅供寄件使用，如需业务咨询，请拨打4009-100-100）

• 同时请附纸写明

【充值账号ID】：

【退还发票原因】：提现

【提现金额】：

## 5. 提现的到账账户如果注销了怎么办？

若由于您充值账户冻结、注销等原因无法提现，需要您在控制台[录入提现账户信息](#)并发送邮件申请提现，请使用QQ号对应的QQ邮箱或用邮箱注册时用的邮箱，发送邮件到 cloud\_feiyong@tencent.com 申请云费用提现，邮件内容如下：

- 【用户[账号ID](#)】：（注：请填写注册账号ID）
- 【用户名称】：（注：请填写注册时的用户姓名或公司全称）
- 【银行帐号】：（注：腾讯云系统中提交的银行账号）
- 【户名】：
- 【开户银行名称】：XX银行XX支行
- 【开户地】：（注：xx省xx市）
- 【联系地址】：
- 【联系电话】：
- 【身份证号码】：（注：个人用户需填写，企业用户请忽略该项）
- 【提现原因】：（请注明为何无法通过线上途径提现）
- 【提现金额】：总计XX元（现金帐户XX元，收益帐户XX元）
- 【是否涉及发票】：是（金额：XX元）/ 否
- 【充值账户注销证明】：（需附上相关注销证明）

## 6. 线下汇款(对公转账)的款项怎么提现？

通过线下汇款入账的现金充值金额可线下提现至原汇款银行账户，需要您在控制台[录入原汇款账户信息](#)并发送邮件申请提现，请使用QQ号对应的QQ邮箱或用邮箱注册时用的邮箱，发送邮件到 cloud\_feiyong@tencent.com 申请云费用提现，邮件内容如下：

- 【账号ID】：（注：请填写注册[账号ID](#)）
- 【用户名称】：（注：请填写注册时的用户姓名或公司全称）
- 【银行帐号】：（注：腾讯云系统中提交的银行账号）
- 【户名】：（注：请填写完整户名）
- 【开户银行名称】：（注：XX银行XX支行）
- 【开户地】：（注：xx省xx市）
- 【联系地址】：（注：请填写详细地址）
- 【联系电话】：
- 【身份证号码】：（注：个人用户需填写，企业用户请忽略该项）
- 【提现原因】：线下汇款
- 【提现金额】：现金帐户XX元
- 【是否涉及发票】：是（金额：XX元）/ 否

## 7. 代客账户如何提现？

- 代理商给代客的转账（转入金额），不可提现；
- 如果账户还有客户自己的现金充值余额（非转账入账金额），可开票金额为正时，客户可直接线上自助提现。

## 8. 如果申请提现后2周后都没有到账，或页面提示提现失败，该如何处理？

您可以拨打热线电话4009-100-100，提供您的账号ID、提现申请时间、提现金额，由腾讯云专员帮您进行后续处理。

## 9. 收益转入账户如何提现？

1) 需用户开具和退款金额一致的增值税专用发票寄回腾讯云

- 发票抬头：深圳市腾讯计算机系统有限公司
- 发票回寄地址：北京市海淀区海淀大街38号银科大厦12层
- 联系人：王兰
- 联系电话：010-62671188-39840（该联系方式仅供寄件使用，如需业务咨询，请拨打4009-100-100）

2) 需使用QQ号对应的QQ邮箱或用邮箱注册时用的邮箱发送邮件到 [cloud\\_feiyong@tencent.com](mailto:cloud_feiyong@tencent.com) 申请云费用提现，邮件内容如下：

- 【账号ID】：（注：请填写注册[账号ID](#)）
- 【用户名称】：（注：请填写注册时的用户姓名或公司全称）
- 【银行帐号】：（注：腾讯云系统中提交的银行账号）
- 【户名】：（注：请填写完整户名）
- 【开户银行名称】：（注：XX银行XX支行）
- 【开户地】：（注：xx省xx市）
- 【联系地址】：（注：请填写详细地址）
- 【联系电话】：
- 【身份证号码】：（注：个人用户需填写，企业用户请忽略该项）
- 【提现原因】：收益转入金额提现
- 【提现金额】：收益帐户XX元
- 【是否涉及发票】：是（金额：XX元）/ 否

# 发票常见问题

最近更新时间：2018-08-16 15:56:14

## 1. 发票税点及类目是什么？

税点为6%，类目为信息技术服务云服务费（目前不支持更改其他发票类目）。

## 2. 可以开美元发票吗？

不可以，只能开人民币发票。

## 3. 发票邮寄方式及运费？

10元以下的发票运费自付，即邮寄运费需要您承担，将采用顺丰到付的方式寄送给您。

10元及10元以上的发票包邮，即由腾讯云为您承担运费，采用顺丰快递寄送给您。

## 4. 我的可开票金额是如何计算的？

您的可开票金额是根据您的 **现金消耗金额 - 已开具发票金额** 计算得到，已充值未消费的金额无法开票，在您消费后方可开票。

现金消耗金额包含以下条目：

- 后付费资源结算消费（不包含冻结金额）；
- 预付费资源购买消费（不包含已退款部分）；
- 其他资源使用导致的扣费。

## 5. 不可开发票的费用有哪些？

暂不支持开具发票的有：

- 充值未消费部分；
- 冻结金额部分（冻结资金将于下月结算前返还）；
- 已退款部分（预付费退费、手工退款）；
- 代金券抵扣部分；
- 平台赠送金额抵扣部分。

## 6. 税号、开户行账号填写错误，支持退掉重开吗？

支持。若由于税号、开户行账号填写错误，导致不可使用，可将完整发票以及加盖公章的**拒收证明**（单击下载证明模板）一同寄给我们，我们收到后会在2个工作日内为您释放开票金额，您在**管理开票信息**中修正发票信息后，重新申请即可。

邮寄地址：北京市海淀区海淀大街38号银科大厦5层

收件人：王兰

联系方式：010-62671188-39840（该联系方式仅供寄件使用，如需业务咨询，请拨打4009-100-100）

## 7. 需要更换发票抬头，支持退掉重开吗？

不支持。请您申请开具发票时仔细确认发票抬头！

## 8. 发票抬头等开票信息填写后是否还可以修改？如何修改？

发票抬头等信息填写后可以修改，根据不同的发票类型，修改方式如下：

- 增值税普通发票：直接在[管理开票信息](#)修改即可。
- 增值税专用发票：根据《增值税专用发票使用规定》明文规定专用发票开具要与实际交易相符（《规定》第十一条），发票抬头为系统自动获取的实名认证名称，若您要修改发票抬头需先修改[实名认证信息](#)。实名认证重新认证通过后，请在[管理开票信息](#)修改您的专票信息并重新提交审核，审核通过后即可开票。

## 9. 一般纳税人证明扫描件是什么？我该上传什么证件？

您可以上传下列证件中的任何一种：

- 税局开具的一般纳税人通知书（加盖公章）。
- 增值税一般纳税人资格登记表（加盖公章）。
- 加盖一般增值税纳税人章的税务登记证或者营业执照的扫描件。
- 在当地国家税务局网上查询自己公司的一般纳税人信息，截图上传。

## 10. 我们是政府组织，选择了“组织增值税普通发票”，没有填写纳税人识别号的地方？

若您开具的发票需要打印一般纳税人识别号，选择[企业增值税普通发票](#)，填写相应的抬头与一般纳税人识别号即可。

## 11. 我的发票丢了，如何处理？

发票丢失后无法重新开具，可以按照以下流程为您处理：

- 1、若您发票抬头公司的所属税局是北京市的，增值税普通发票和增值税专用发票我们都可以为您提供发票底联复印件（加盖发票章）或扫描件。您可在控制台 [提交工单](#) 申请，工单中请写明原因及发票号码和金额。税务确认信息后，将于3-5个工作日内回复。
- 2、若您发票抬头公司的所属税局非北京市的，根据不同发票类型可以按照以下流程为您处理：
  - 1) 增值税普通发票：我们可以为您提供发票底联复印件（加盖发票章）或扫描件，您可在控制台 [提交工单](#) 申请，工单中请写明原因及发票号码和金额。税务确认信息后，将于3-5个工作日内回复。
  - 2) 增值税专用发票：需要您提供加盖公章的发票遗失证明与刊登了挂失声明的报纸寄给我们，我司收到后会为您向



税局申请开具已抄报税证明单，然后连同发票底联复印件一起回邮给您，您可凭借已抄报税证明单和底联正常入账和抵扣进项税。

## 12. 中国港澳台或海外用户可以开具 invoice 吗？

如果您是中国港澳台或海外用户，需要开具 invoice，请 [提交工单](#) 联系客服处理。

## 13. 开具发票需要多少时间？

您提交开票申请后，如信息无误，我们会在5个工作日内为您开具发票与开始邮寄。邮寄运输时间依赖于快递运输公司，请您耐心等待。

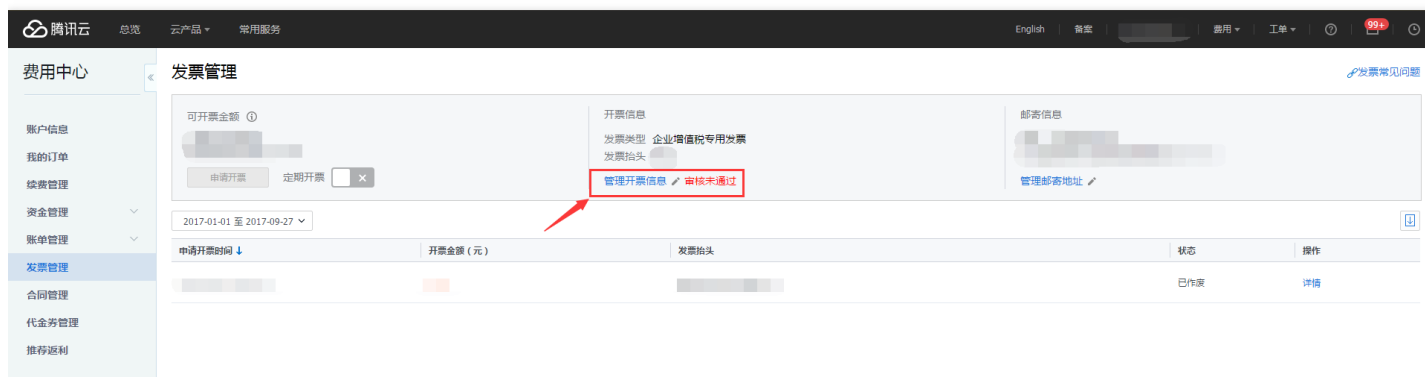
您可以在 [发票管理](#) 页面查看当前开票进度。

## 14. 如何选择发票类型？普通发票和专用发票有什么区别？

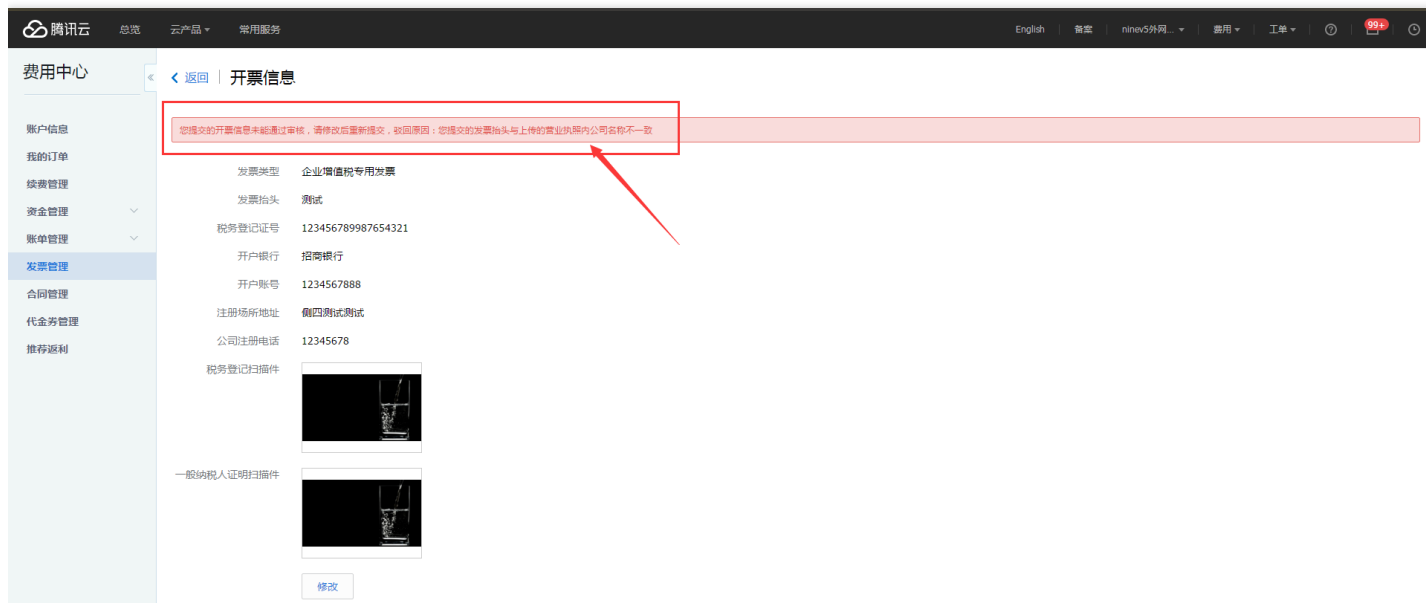
- 企业增值税普通发票：适用于小规模纳税人，开具的发票不能进行进项税额抵扣。
- 企业增值税专用发票：适用于一般纳税人，开具的发票可以进行进项税额抵扣。（需进行资质审核）
- 个人增值税普通发票：适用于小规模纳税人，开具的发票不能进行进项税额抵扣。
- 组织增值税普通发票：适用于除个人和企业外需要申请发票的组织，如政府、公共事业、非盈利机构等，开具的发票不能进行进项税额抵扣。

## 15. 专票资质审核被驳回是什么原因？

您可在 [开票信息](#) 页面查看驳回的具体原因，请修改后重新提交专票资质审核。



The screenshot displays the 'Invoice Management' interface. At the top, there are sections for '可开票金额' (Available Invoice Amount), '开票信息' (Invoice Information), and '邮寄信息' (Shipping Information). The '开票信息' section shows '发票类型' (Invoice Type) as '企业增值税专用发票' (Enterprise Value-added Tax Special Invoice) and '发票抬头' (Invoice Header). Below this, there is a table of invoices. The table has columns for '申请开票时间' (Application Time), '开票金额 (元)' (Invoice Amount), '发票抬头' (Invoice Header), '状态' (Status), and '操作' (Action). One invoice is listed with a status of '审核未通过' (Audit Failed), and a red box highlights the '管理开票信息' (Manage Invoice Information) link next to it, with a red arrow pointing to it.



## 16. 能否支持开电子发票？

目前只支持纸质发票，暂不支持电子发票。在您提交开票申请后，我们将在5个工作日内为您开票并用顺丰快递邮寄给您（不包括快递运输时间），请您耐心等待。

## 17. 开票时间是否有限制？

开票时间没有限制，已充值未消费的金额无法开票，在您消费后方可开票。

## 18. 个人是否可以开企业发票？

可以。根据您需要的企业发票类型不同，处理方式如下：

- 增值税普通发票：直接在[管理开票信息](#)填写企业信息后即可开票。
- 增值税专用发票：根据《增值税专用发票使用规定》明文规定专用发票开具要与实际交易相符（《规定》第十一条），发票抬头为系统自动获取的实名认证名称，若您要修改发票抬头需先修改[实名认证信息](#)。实名认证重新认证通过后，请在[管理开票信息](#)修改您的专票信息并重新提交审核，审核通过后即可开票。

## 19. 如何辨别发票的真伪？

查询网址 [北京市国家税务局](#)，根据发票代码和发票号码即可查询发票真伪。

## 20. 每次可以开多少金额的发票？

每次的开票金额可以由您自定义，只要金额大于0、小于或等于您的可开票金额即可。10元以下的发票运费自付，10元及10元以上的发票包邮。

## 21. 如何查询开票进度？

您申请开票后，可以在 [发票管理](#) 页面的历史申请记录列表，自助查询每条开票申请当前的开票进度。开票进度查询入口如下图所示。



## 22. 代理商代客如何开票？

代理商为代客订单代付，则该笔款项会算入代理商的消耗金额中，可以由代理商为对应代客申请代付金额的发票。

# 账单常见问题

最近更新时间：2017-10-27 11:36:44

## 1. 消耗明细和资源账单/收支明细费用为什么不一致？

IDC、CDN等不支持分项目计费的资源，在资源账单的展示中是放在默认项目中的。这一类的资源目前主要为：IDC带宽、CDN带宽、COS、点播、直播。这些资源在消耗明细中会按照使用比例，**估算**后分摊到各个项目中，因此消耗明细只能用于估算各个项目的成本。

**消耗明细目前接入的产品不全，因此不能用来对账，对账请使用收支明细+资源账单。**

## 2. 资源账单和收支明细有什么区别？

### 资源账单

支持按月，按平台，按支付模式，按用户项目分别查询月度账单

账单中资源列示了资源ID，便于定位对应资源

账单每条数据的详情可以查看扣费时间，到期时间等详细信息

### 收支明细

支持按照交易类型查询用户的账户收支明细

支持对每一笔扣费明细查看详情

## 3. 如何获得一个月内使用的资源对应账单？

假设要获得10月内使用的资源对应账单，请使用10月内的资源账单里的预付费+日结+小时结+11月的资源账单的月结。

## 4. 资源账单包含自动垫付费用吗？

包含，只是不展示详情。

## 5. 为什么资源账单中，充值项没有APPID号？

appid主要用于记录资源在哪个应用/项目下面，只有明确区分了资源归属的才会记录appid。

充值是属于公共资源，不属于具体资源归属，所以不会记录appid号。

## 6. 为什么账号会欠费？是什么产品导致的欠费？

您可以前往 [收支明细](#) 页面，查询您的账户支出情况。

# 代金券常见问题

最近更新时间：2018-07-23 17:30:00

## 1. 代金券不支持使用常见情况

- 1) 只有账户创建者和具有管理财务权限的协作者可以进入费用中心，进行代金券的使用操作；
- 2) 订单不满足代金券限制条件，如适用产品、限购时长、满额使用等；
- 3) 代金券被冻结或已过期，无法使用代金券；
- 4) 代付订单；
- 5) 账号已欠费；
- 6) 按量计费产品的冻结费用；
- 7) 部分促销活动不支持使用代金券，请以活动规则为准。

## 2. 代金券常用限制条件

代金券有相应的限制条件，若发现代金券不可用，可检查对应代金券是否符合条件。

### 适用产品

全部产品：支持大部分已有线上支付产品（除点播套餐、直播套餐、视频处理、短信、云市场产品、培训认证）

预付费产品通用：支持大部分已有线上支付的预付费产品

后付费产品通用：支持大部分已有线上支付的后付费产品

指定某一款产品（如云服务器）：仅支持支付指定产品（如云服务器）

### 适用付费类型

预付费：支持预付费（包年包月）的订单

后付费：支持后付费（按量计费）的订单

### 使用场景

全部付费场景：包括新购、续费、升级

### 备注

使用次数：限一次使用、可多次使用

限购时长：在有效期内，限制每次购买或续费的时长。如：代金券限购时长为0-3个月，则每次购买/续费时，订单购买时长需在0-3个月的时间范围内。

满额使用：满XX元可用（针对单笔订单计算满额）

## 3. 代金券冻结和解冻

您的账户中可能存在未支付或者支付中的订单使用了代金券，为了保障您该订单成功用代金券支付，此时该张代金券就会被暂时冻结。

您可以在 [我的订单](#) 付款或取消相关订单，即可解冻相应代金券。

## 4. 限购时长指的是什么？

在代金券有效期内，限制每次购买或续费的时长。如：代金券限购时长为 0-3 个月，则每次购买/续费时，订单购买时长需在 0-3 个月的范围内。

限购时长仅针对预付费订单，后付费没有限购时长。

### **5. 促销活动能否使用代金券？**

若遇促销活动时，代金券使用规则请以活动规则为准。

### **6. 使用代金券支付的订单，申请退款时会退还代金券吗？**

申请退款时，购买时使用的代金券不支持退还，具体规则可参考[云服务退货说明](#)。

### **7. 代金券能否支持延长有效期、转移至其他账号、提现？**

不支持。

### **8. 代金券使用后能否申请开具发票？**

不支持。

# 合同常见问题

最近更新时间：2018-05-09 15:17:10

## 1. 公司纸质合同申请线下盖章，合同甲方盖章处需要加盖公章还是合同章？

加盖甲方公章、合同章均可。

## 2. 个人纸质合同申请线下盖章，合同甲方盖章处该如何填写？

在甲方盖章处签署与主体一致的个人姓名即可。

## 3. 以个人名义代替公司申请的合同，申请纸质合同线下盖章时是否可以在合同甲方盖章处加盖我公司公章？

若您以个人名义代替公司申请合同，首先需要您在甲方盖章处签署与主体一致的个人姓名，再在合同盖章处加盖公司公章。

## 4. 合同里乙方信息是空的，盖章的时候是否会补全？

乙方信息默认为空，如甲方需要，请您在邮寄纸质合同时附纸备注需要补全乙方信息，合同专员会根据您方需求补全。

## 5. 合同是否支持电子章？

我司目前无电子章，仅接受纸质盖章合同原件。

## 6. 合同使用什么快递回寄？回寄时是否会有通知？

我司使用顺丰快递，并会按照您在腾讯云【费用中心】->【合同管理】提交的回寄地址信息回寄。回寄时系统会以站内信、邮件、短信形式通知您顺丰单号。

## 7. 邮寄带“订单、备案信息”合同是否需要签字盖章？

需要。个人合同在甲方盖章处签署个人姓名，公司合同需要在甲方盖章处加盖公司公章或合同章。

## 8. 因公司名称做了更名，所以修改了实名认证，但是现在不能申请合同了，提示我合同主体与实名认证不一致，该怎么办？

分为两种情况：

·如果甲方之前申请的合同还未进行线下盖章，并确定不再使用之前的主体申请合同，可以提交工单申请作废之前的合同。

·如果甲方之前的合同已进行线下盖章，可以提交工单申请签订“合同主体变更补充协议”。

## 9. 申请带“订单信息”合同为何没有“后付费订单”？

目前腾讯云仅支持“预付费订单”合同申请。

## 10. 申请合同时发现甲方信息中体现的有效证件号码与我公司营业执照号码不符，是否会影响合同的使用，是否需要修改？

合同中不会体现此项内容，不会影响您合同使用，无需修改。

## 11. 合同何时生效？何时到期？

合同自您在腾讯云平台申请合同“确认”后生效，有效期自您“确认生效”当天起至“确认生效”当年最后一日止，比如2016年6月1日至2016年12月31日。有效期限届满前，任何一方均未书面提出到期不续约要求的，双方合作期限将自动顺延1年，顺延次数不限。

## 12. 办理ICP经营性备案所需网站接入单位许可证、副页及年检页、接入服务商企业侧查询完整页，在哪里找到？

在收到您的纸质合同盖章完毕后，会将办理ICP经营性备案所需的网站接入单位许可证、副页及年检页、接入服务商企业侧查询完整页一并回寄给您。



# 续费常见问题

最近更新时间：2018-04-09 16:00:33

## 1. 什么是自动续费项？

如果您打算长期使用资源，您可以为资源设置自动续费。设置了自动续费的资源，可以在自动续费项里管理。

- 设置了自动续费的资源，我们会在到期当日为您进行续费（可能会超过您的资源到期时刻，但保证在到期当日）。请尽量不在资源邻近到期/回收时调整自动续费标识。
- 如果到期当日，您的账户可用余额不足以进行资源的自动续费，我们会在到期后的6天内，每天进行一次扫描，只要您的账户可用余额充足，我们会马上为您标记了自动续费的资源进行续费操作。
- 在到期前7天至到期后6日，如果您的账户可用余额足够进行自动续费，我们会自动为您续费，而不对您进行提醒；如果您的账户可用余额不足以进行资源的自动续费，我们会提醒您及时对账户充值。
- 设置了自动续费的资源也可以取消自动续费。取消了自动续费的资源，我们将恢复对其正常的到期检查与提醒。

## 2. 如何统一到期日？

可参考续费管理文档中的 [统一到期日指引](#)。

## 3. 如何修改统一到期日？

可参考续费管理文档中的 [修改统一到期日指引](#)。

## 4. 为什么有的产品在续费管理页没有？这类产品该如何续费？

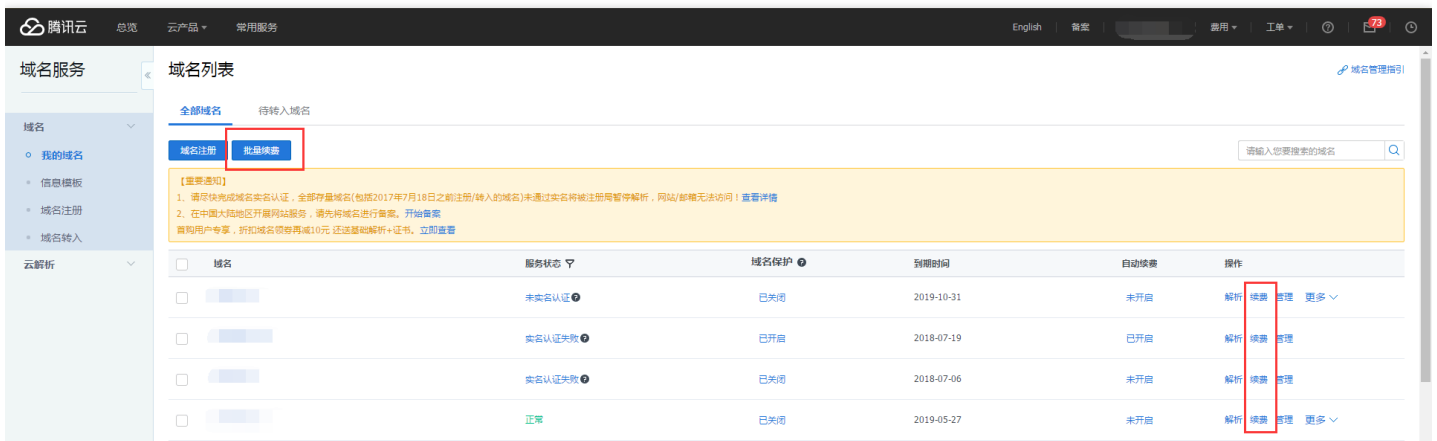
续费管理页面仅包括部分预付费资源，后付费资源不展示在续费管理页面。

若续费管理页面没有需要续费的预付费资源，可登录 [控制台](#)，前往相应资源控制台进行续费。

相应资源控制台入口如下：



以域名服务控制台续费为例：



## 5. 过期已停服的资源为什么在续费管理页看不到？应该去哪里恢复资源？

过期已停服的云资源找回，不会展示在续费管理页中。如需操作恢复，可参考文档 [过期已停服资源的恢复指引](#)。