

# 计费相关 计费说明 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

### 计费说明

#### 计费方式

##### 按量计费说明

##### 预付费计费说明

#### 账户冻结说明

#### 余额预警指引

#### 云服务退货说明

#### 包年包月与产品配置升级说明

# 计费说明

## 计费方式

### 按量计费说明

最近更新时间：2017-08-21 11:03:17

## 按量计费介绍

按量计费，也称后计费，即先按需申请资源使用，在结算时会按您的实际资源使用量收取费用。按量计费根据资源的结算周期进行结算。一般按量计费的结算周期有小时/天/月等，在达到结算周期时，生成账单，执行扣款。如果账户余额不足，客户账号将进入欠费状态，需要在约定时间完成缴费，超过约定时间，所使用资源将被关停并收回资源。

## 适用场景

按量计费是按照使用多少付多少。如果有如下特征，可选择使用按量计费。

1. 业务发展有较大波动性，且无法进行准确预测。
2. 资源使用有临时性和突发性。

## 计费流程



- 充值  
先充值以保证账户余额大于预冻结金额，充值完成后可正常开通按量计费业务。
- 开通  
选择按量计费产品并购买之后，系统开始按量计费，常用的结算周期有：小时、日和月。

- 冻结  
开通后系统根据业务结算周期及历史使用情况，预估冻结金额，对余额进行冻结。
- 解冻  
在结算日（时），系统将会解冻该设备已冻结的金额释放至可用余额再进行结算。
- 账单  
达到结算周期时，系统根据用量和单价批价、扣费，生成账单。
- 欠费处理  
欠费时，客户账户将先后进入欠费保护期、欠费停服期。超过欠费停服期，所有资源和配置均会被回收销毁。

#### 注意：

- 按量计费主机创建时会冻结一个小时的主机费用。
- 对按量计费主机调整配置时，购买时冻结的费用将解冻，并重新按新配置的单价进行冻结。
- 主机销毁时，将会对冻结的费用进行解冻。

## 到期处理机制

| 时间段      | 处理机制   |
|----------|--|
| 生成账单     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据生成账单，执行扣费。</li> <li>2. 账户余额不足，无法完成扣费，则账户进入欠费状态，系统将为用户推送欠费通知。</li> </ol>  |
| 欠费状态保护期  | <p>欠费时间较短（如按小时计费一般保护期为2小时。按天计费保护期一般为1天。不同产品保护期略有不同），没有超过客户欠费保护期。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在此期间客户不能新开通新服务和申请新资源。</li> <li>2. 系统将推送欠费提醒。</li> </ol>   |
| 欠费状态停服期  | <p>超过保护期，进入欠费停服期（如按小时计费一般欠费停服期为24小时。按天计费欠费停服期一般为30天。不同产品保护期略有不同，以具体产品停服规则为准）。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系统推送停服通知，正在使用资源将强制停服关闭，已经关闭的服务配置和资源将保留至停服期结束。</li> <li>2. 期间如果正常充值，客户可以在控制台重新启动对应的服务。</li> <li>3. 在此期间客户不能新开通新服务和申请新资源。</li> </ol> |
| 欠费状态资源回收 | <p>客户欠费超过欠费停服期，启动欠费资源回收。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户保存的资源配置将进行销毁和回收。</li> <li>2. 在此期间客户不能新开通新服务和申请新资源。</li> <li>3. 系统推送资源回收的提醒通知。</li> </ol>  |

---

## 优点

- 可以先使用后付款，相对预付费更灵活，用多少付多少，计费准确，无资源浪费。
- 可以按需紧急增加或者缩小资源，快速根据业务需要调整资源的购买需求。

## 缺点

- 单位价格较预付费高。
- 较大量资源临时增加时可能出现无资源可用情况。

# 预付费计费说明

最近更新时间：2018-03-16 18:40:36

## 预付费计费介绍

预付费购买，一般为**包年包月**的购买形式：用户根据自身对云资源的使用需求，一次性支付一个月、多个月或多年的费用，支付成功后，云资源将被系统分配给用户使用，直到到期后用户未继续续费而被回收。

## 适用场景

当用户具有如下特征时，推荐进行预付费购买。

1. 具有较稳定的业务场景。
2. 需要长期使用云资源，追求低成本。

## 计费流程



### 1. 选购

登录官网，用户选择自己所需的产品及配置和对应价格。

### 2. 订单

单击【确认购买】，用户继续进行订单信息核对和支付即可完成整个购买过程。

### 3. 账单

预付费计费模式下，下单完成后会生成账单，包含购买和续费订单信息及费用。

### 4. 到期处理

资源到期时，若未及时续费，将会被停服及销毁。用户可为资源设置自动续费。设置成功后，云资源到期时，系统会自动扣除用户账户余额进行续费。

到期处理机制具体如下：

| 时间段 | 处理机制 |
|-----|------|
|-----|------|

| 时间段            | 处理机制  |
|----------------|---|
| 到期前7天~到期前1天    | ·自动续费的云资源：系统给用户推送云资源到期续费的通知。<br>·设置自动续费但账户余额不足以续费的云资源：系统推送自动续费余额不足需进行账户充值的通知。<br>通知以邮件和短信的方式推送，用户将收到4~7条通知。   |
| 到期当天           | ·设置自动续费的云资源：若用户未续费，云资源将被停服（断网关机，仅保留数据）。<br>·设置自动续费但账户余额不足以续费的云资源：若用户未充值，云资源将被停服（断网关机，仅保留数据）。<br>停服后，系统推送停服通知。 |
| 到期当天停服后~到期后第7天 | 用户可在产品控制台的回收站，或联系腾讯云工作人员，续费并找回云资源，恢复其工作状态。  |
| 到期后第8天         | 若用户仍未进行续费，系统将销毁云资源，其数据将被清除且不可恢复。  |

**注意：**

1. 到期后，部分云产品会预留一定可用天数，即到期N天后才停服，停服前系统会继续给用户推送相关到期续费或自动续费余额不足的通知。
2. 到期8天后，少数云产品会为用户继续保留一段时间的云资源，即到期后>8天才销毁。

## 5. 续费

用户可以在【续费中心】实现资源续费，并延长资源到期时间。

## 优点

- 单价较按需付费低。
- 长期锁定云资源，避免无云资源可用的情况。

## 缺点

- 不可随意退还云资源。
- 云资源的升降配一般也会受限。

# 账户冻结说明

最近更新时间：2018-02-24 11:32:18

开通按量计费（后付费）资源时，系统根据业务结算周期及历史使用情况，预估冻结金额，对账户可用余额进行冻结。冻结的金额没有实际消耗，在冻结状态下不能使用，解冻后可以使用。

## 结算周期：月结

- 每月结算日（3号）时，系统会对用户上个月内（1号至月底）被冻结的云服务费用进行解冻，并进行扣费。
- 扣费结束后，系统按照如下计算公式再次冻结云服务费用，：**（各产品具体的冻结规范，请参考各产品的详细说明。）**
  - 设备类资源：上个月月底最后一天实际使用的云服务数量×30×单价。
  - 流量类资源：上月费用的1倍或1.2倍。
- 按量计费资源调整配置时，已冻结的费用将解冻，并重新按新配置的单价进行冻结。
- 资源释放时，将会对冻结的费用在下个月的结算日（3号）前进行解冻。

## 结算周期：小时结或日结

- 购买按量计费资源时，会冻结1~2个结算周期的费用。**各产品具体的冻结规范，请参考各产品的详细说明。**
- 按量计费资源调整配置时，购买时冻结的费用将解冻，并重新按新配置的单价进行冻结。
- 资源释放时，将会对冻结的费用在下个月的结算日（3号）前进行解冻。

## 常见问题

### 1. 冻结的费用是否已经被平台收取？

冻结的费用并没有实际消耗，且该部分金额不支持提现。按照不同的业务结算周期，在次月结算日（3号）前，会解除上月已冻结的云费用，扣除上月实际使用的云费用；或在资源释放后，对冻结的费用进行解冻。

### 2. 如何查看冻结和解冻的金额及明细？

您可以在 [费用中心](#) 首页可用余额处查看暂时冻结金额；



The screenshot shows the '费用中心' (Billing Center) interface. The left sidebar contains navigation options: 费用中心, 账户信息, 我的订单, 续费管理, 资金管理, 账单管理, 发票管理, and 合同管理. The main content area is titled '账户信息' (Account Information) and includes a notice: '账号信息管理已移至账号中心, 若您需要修改认证、手机邮箱及安全设置等请前往 账号中心'. Below this, the '可用余额' (Available Balance) section is highlighted with a red box. It displays the following information:

- 可用余额 = 账户总金额 (现金充值余额 + 收益转入余额 + 平台赠送余额) - 暂时冻结金额 - 欠费金额
- 现金充值余额: [Redacted]
- 收益转入余额: 0.00元 (未消耗时不可提现, 消耗后不可开票)
- 平台赠送余额: 0.00元 (未消耗时不可提现, 消耗后不可开票)
- 暂时冻结金额: 14128.57元** (highlighted with a red box)
- 欠费金额: [Redacted] (不包括垫付未回款)

At the bottom of the page, there are sections for '待付款订单 (23)' with buttons for '预付费' and '后付费', and '待续费项 (1)' with a '7天内到期' dropdown menu.

也可以在 [收支明细](#) 查看冻结和解冻的明细。

| 费用中心                |    |                |            |                         |      |      |
|---------------------|----|----------------|------------|-------------------------|------|------|
| 收支明细                |    |                |            |                         |      |      |
| 本月                  | 上月 | 本季度            | 上季度        | 2017-07-01 至 2017-09-30 | 账户入账 | 账户支出 |
| 扣费时间                | 冻结 | 相关描述           | 账户入账/支出(元) | 可用余额(元)                 | 操作   |      |
| 2017-07-08 11:49:11 | 充值 | CVM-海外按量开通费用冻结 |            |                         | --   |      |
| 2017-07-04 19:51:05 | 提现 | 按量计费云服务器冻结费用   |            |                         | --   |      |
| 2017-07-04 16:49:20 | 扣费 | 负载均衡开通费用冻结     |            |                         | --   |      |
| 2017-07-04 16:28:22 | 退款 | 负载均衡开通费用冻结     |            |                         | --   |      |
| 2017-07-02 12:12:18 | 冻结 | 文字短信冻结费用       |            |                         | --   |      |
| 2017-07-02 11:30:15 | 冻结 | 文字短信冻结费用       |            |                         | --   |      |
| 2017-07-02 11:29:53 | 冻结 | 文字短信冻结费用       |            |                         | --   |      |
| 2017-07-02 11:05:07 | 冻结 | 万象优图-人脸检索冻结费用  |            |                         | --   |      |
| 2017-07-02 11:03:37 | 冻结 | 万象优图-图片标签冻结费用  |            |                         | --   |      |

共 20 项 每页显示行 20

| 费用中心                |    |                     |            |                         |      |      |
|---------------------|----|---------------------|------------|-------------------------|------|------|
| 收支明细                |    |                     |            |                         |      |      |
| 本月                  | 上月 | 本季度                 | 上季度        | 2017-07-01 至 2017-09-30 | 账户入账 | 账户支出 |
| 扣费时间                | 解冻 | 相关描述                | 账户入账/支出(元) | 可用余额(元)                 | 操作   |      |
| 2017-08-02 11:47:28 | 充值 | 7月解冻费用返还            |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:25:00 | 提现 | 文字短信解冻费用            |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:24:57 | 扣费 | 文字短信解冻费用            |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:15:30 | 退款 | 文字短信解冻费用            |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:15:18 | 冻结 | 万象优图-图片标签解冻费用       |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:15:18 | 解冻 | 万象优图-名片识别解冻费用       |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:15:05 | 解冻 | 万象优图-身份证识别解冻费用      |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:14:29 | 解冻 | 万象优图-活体检测与自有照片核...  |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:14:21 | 解冻 | 万象优图-活体检测与身份证照片核... |            |                         | --   |      |
| 2017-08-02 11:14:08 | 解冻 | 万象优图-身份证照片核身解冻费用    |            |                         | --   |      |

共 27 项 每页显示行 20

### 3. 冻结的金额是从哪支出的？

冻结的金额是通过现金充值余额和平台赠送余额支出的，账户里的代金券不能抵扣冻结费用。

### 4. 退还机器后，冻结的费用可以马上返还吗？

不能马上返还，冻结的费用在下个月的结算日（3号）前进行解冻。

# 余额预警指引

最近更新时间：2018-08-13 16:04:33

## 余额预警简介

当您账户可用余额小于预警阈值时，腾讯云将向您发送提醒消息，提醒您及时充值或备份数据，以保证您云资源的正常使用。

## 设置方法

### 设置入口

登录腾讯云官网费用中心-[账户总览](#)，单击【设置余额预警】。



### 设置金额

请输入不小于0的数字，支持小数点前9位和小数点后两位。

## 设置余额预警



您可以前往 [消息订阅](#) 设置提醒方式和消息接收人。(默认以短信形式提示，连续提醒5天后则不再提示。更多信息请查看 [余额预警指引](#)。)

提醒阈值

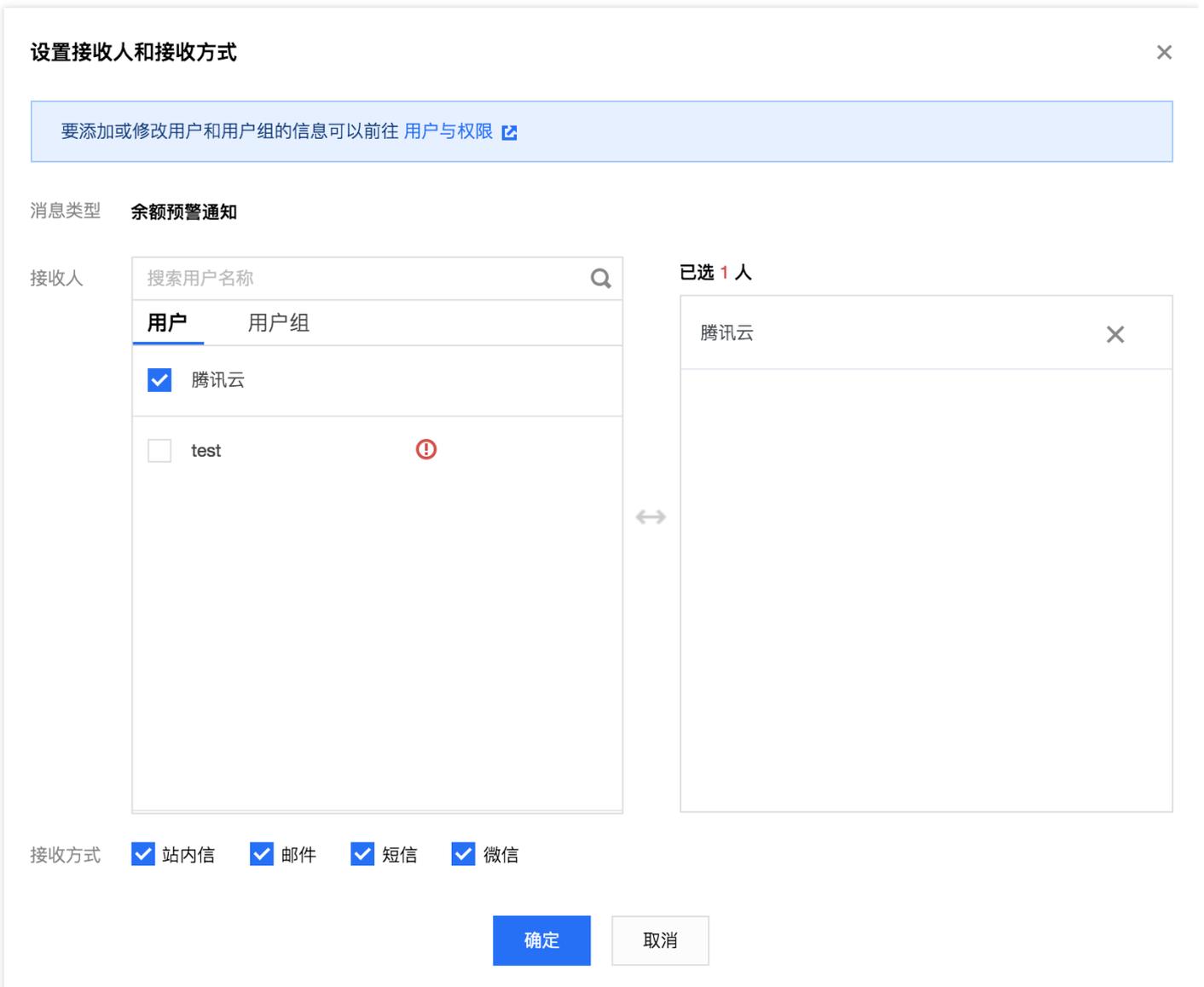
(当账户可用余额小于该值时，发送提醒)

确定

取消

### 设置消息接收人和接收方式

- 默认接收人为：创建者、全局资源协作者、财务管理员。
- 默认接收方式为：短信。
- 更改消息接收人及接收方式：前往消息中心-[消息订阅](#)，针对余额预警信息修改其消息接收人及接收消息。选择余额预警通知，可单击添加收件人或单击编辑进行更改消息接收人和接收方式。



## 关闭通知

将余额预警金额设置为“0”，腾讯云将不会再向您发送余额预警通知。

## 设置余额预警



您可以前往 [消息订阅](#) 设置提醒方式和消息接收人。（默认以短信形式提示，连续提醒5天后则不再提示。更多信息请查看 [余额预警指引](#)。）

提醒阈值

（当账户可用余额小于该值时，发送提醒）

确定

取消

### 余额预警规则

- 提醒时机：当可用余额低于预警阈值时，将向您发送预警通知。
- 提醒频率：将连续5天向您发送余额预警通知，一个自然日内（00:00~24:00），只会发送一次通知，不会向您发送重复通知；若连续5天后，账户余额仍旧低于预警阈值，将停止提醒。

# 云服务退货说明

最近更新时间：2018-08-03 16:36:46

## 五天内无理由退货退款说明

单个账号下，**预付费**云产品实例自新购订单发货成功之日起，五天内（含五天）享受一次无理由退款机会。

### 退款策略

- 用户在线发起的第一笔退款订单，满足实例新购订单发货成功时长 ≤ 五天，默认支持五天内无理由退款。
- 对于单个账号，每个产品只能退还 1 个实例，如：云服务器 CVM，其中包含 20 个实例，最多只能退还其中 1 个实例。支持退款的产品可参考后文 **发起工单退款支持产品**。
- 购买服务时使用的代金券不支持退还，购买使用的非代金券费用按支付方式（现金/赠送金）退还到支付方腾讯云账户。
- **后付费**购买的资源，切换到**预付费**不支持五天内无理由退款。
- 针对云服务器等设备类产品，如果网络计费模式从按带宽计费切换为按流量计费，仅退还主机和网络剩余费用。若切换网络计费模式后再进行退货，仅退还主机费用。
- 参与活动购买的产品，如若退款规则与活动规则冲突，以活动规则为准，活动规则中若说明不支持退款，则无法申请退款。
- 如出现疑似异常/恶意退货，腾讯云有权否决退货申请。

### 退货申请受理说明

- 提交自助退款申请或退款工单前，请确保数据已迁移。
- 用户提交自助退款申请后，系统将经过 3 ~ 5 分钟完成退款并销毁云资源，用户可在 [我的订单](#) 页面查看退货订单，订单状态为“**已退款**”，并在费用中心查看款项。
- 用户提交退款工单后，工单将进入审核阶段：
  - 工单审核通过后，系统则执行退货操作，云服务器、云数据库 CDB for MySQL、文档数据库 MongoDB、专用宿主机等资源会在回收站保留 7 天。如果您是误退，可在此期间从回收站找回设备。对于其他产品，系统会立即执行退货操作。用户可在 [我的订单](#) 页面查看退货订单，订单状态为“**已退款**”，并在费用中心查看款项；
  - 若审核不通过，用户则可在工单里查看审核结果。
- 当平台发现有恶意退单行为时，将会适当延长退款订单处理时间，再次核查其退款情况，五天内无理由退款最终所有权归腾讯云所有。

## 普通退货退款说明

预付费云产品实例自新购订单发货成功之日起五天内（含五天），**不满足五天内无理由退货退款** 规则的退货订单，退货退款策略如下：

### 按量计费资源退货

按量计费模式直接清退资源，如有冻结费用则进行解冻。

### 包年包月资源退货

- 用户购买时使用的代金券不退还，购买使用的非代金券费用统一按 **赠送金** 退还到支付方腾讯云账户。
- 支持退款的产品可参考后文 **发起工单退款支持产品**。
- 切换计费模式并且已退款的资源，发起退款则不重复计算。
- 单价和折扣按照系统当前的优惠为准，购买使用的折扣在整个计算过程仍然适用。
- 针对云服务器等设备类产品，当网络计费模式从按带宽计费切换为按流量计费时，仅退还主机和网络剩余费用；若切换网络计费模式后再进行退货，仅退还主机费用。
- 参与活动购买的产品，如若退款规则与活动规则冲突，以活动规则为准，活动规则中若说明不支持退款，则无法申请退款。
- 如出现疑似异常/恶意退货，腾讯云有权否决退货申请。

#### 注意：

包年包月资源退款金额 = 当前有效订单金额 + 未开始订单金额 - 资源已使用价值

当前有效订单金额：使用折扣和代金券抵扣后的现金支付部分金额。

资源已使用价值：用户发起退费的当天已满整月的按整月扣除，不满整月的按量计费扣除（按量计费单价 \* 已使用时长）。

若资源已使用价值 > （当前有效订单金额 + 未开始订单金额），则退款金额为 0 元，多出费用不额外收取。

## 降配退款说明

支持两种降配策略，具体的降配策略请查看相关产品的介绍页说明。

### 降配折算时长

资源降配按照用户购买时实际花费（非代金券部分）的剩余价值折算成新配置的等效使用时长。

### 降配退赠送金

资源降配遵循 **先清退再买** 原则，退款金额 = 资源清退退款 - 资源新购费用

购买时使用的代金券不支持退还，购买使用的非代金券费用统一按 **赠送金** 返还。

## 升配后退款说明

包年包月云服务器新购后再升配，仍可退货退款。

- 1.新购部分按平台统一策略退款；
- 2.升配部分按使用天数扣除之后退差价。

## 退货方式

### 自助退款方式

自助申请退货退款前，请先确定是否满足退货说明的条件，且请确保数据已迁移。用户提交自助退款申请后，系统将经过 3 ~ 5 分钟完成退款并销毁云资源，用户可在 [我的订单](#) 页面查看退货订单，订单状态为“已退款”，并在费用中心查看款项。

### 自助退款支持产品

云服务器、云硬盘、云数据库MySQL

**注意事项：**销毁后，云服务器的资源及数据将在回收站保留 7 天，若用户 7 天内从回收站找回资源，数据将会自动恢复。

### 自助退款流程

以云服务器为例，流程如下：

1. 进入[云服务器控制台](#)，选择对应资源，单击【销毁】。



2. 请仔细阅读对应资源销毁的注意事项并同意退费规则，单击【确定】进入核对退款信息页面。

### 销毁云主机 ×

您已选 **1台云主机**，[查看详情](#) ✓

| No. | 主机名  | 主机ID  | 当前带宽上限   | 操作  |
|-----|--|---|--|-----|
| 1   | <div style="background-color: #ccc; width: 50px; height: 15px;"></div> | <div style="background-color: #ccc; width: 100px; height: 15px;"></div> | <div style="background-color: #ccc; width: 50px; height: 15px;"></div> | 可销毁 |

**销毁选中的云主机？**

- 销毁后实例将在 **回收站保留7天**，请提前备份数据。
- 如果含有弹性IP（含辅助网卡上的IP）和弹性云盘，机器退还会继续保留，弹性云盘和闲置IP **会继续产生费用**。如不需保留，请到对应资源管理页面进行释放。
- 资源销毁后，5天无理由退款金额退还至您的腾讯云账号。普通退款金额以 **赠送金**（消耗后不支持开发票）形式返还到您到腾讯云账户，**不可提现**。
- 若购买时享有折扣或代金券，折扣和代金券 **不予退还**。

已阅读并同意 [退费规则](#) ↗

确定
取消

3. 核对退款信息，单击【确认退款】提交申请。

### 核对退款信息 1 核对信息 2 退款结果

订单确认提交后发起退款同时销毁主机（老设备产品信息和使用信息可能展示不全）

| 产品名称   | 产品详情  | 数量*购买时长  | 购买支付金额（...）   | 使用时长   | 退款形式 | 退款金额（元） |
|--------|---|--|---|--|------|---------|
| 云服务器退款 | <div style="background-color: #ccc; width: 50px; height: 15px;"></div> <a href="#">复制ID</a> | <div style="background-color: #ccc; width: 50px; height: 15px;"></div> | <div style="background-color: #ccc; width: 100px; height: 15px;"></div> | <div style="background-color: #ccc; width: 50px; height: 15px;"></div> | 赠送金  | 585.00  |

总计费用: ¥ 585.00
确认退款

4. 再次确认退款形式和退款金额，单击【确认退款】即可。可进入 [我的订单](#) 查询退款进度。

## 发起工单退款方式

若产品不支持自助退款，您可在对应的产品工单分类中提交工单申请退货退款。用户提交退款工单后，工单将进入审核阶段：

- 工单审核通过后，系统将执行退货操作。用户可在 [我的订单](#) 页面查看退货订单，订单状态为“已退款”，并在费用中心查看款项。
  - 云服务器、云数据库 CDB for MySQL、文档数据库 MongoDB、专用宿主机等资源及数据会在回收站保留 7 天。如果您是误退，可在此期间从回收站找回设备。
  - 对于其他产品，系统会立即执行退货操作。
- 若审核不通过，用户可在工单里查看审核结果。

### 发起工单退款支持产品

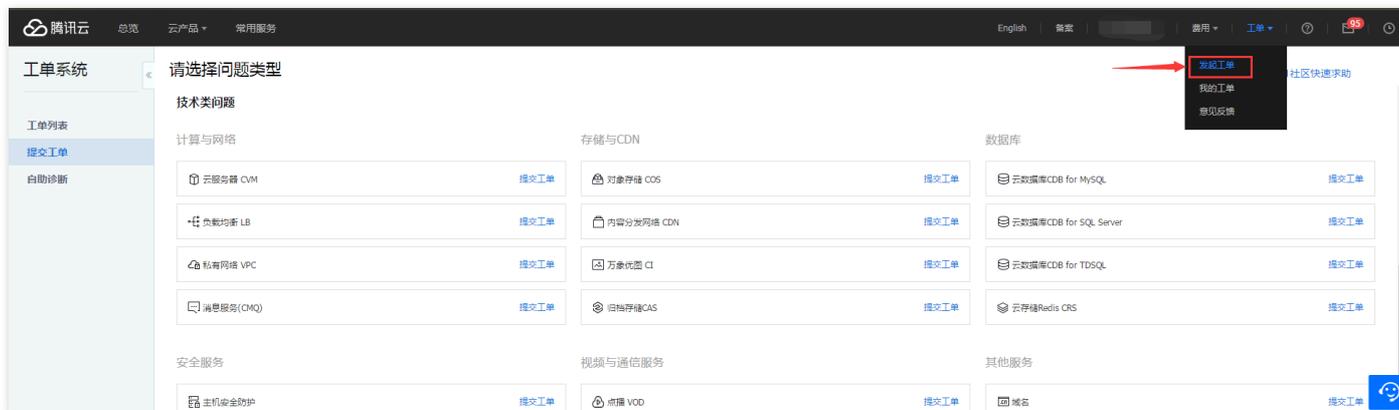
| 产品分类   | 产品名称                    |
|--------|-------------------------|
| 计算类    | 云服务器 CVM                |
|        | 专用宿主机                   |
| 数据库类   | 云数据库 CDB for MySQL      |
|        | 云数据库 CDB for SQL Server |
|        | 云数据库 CDB for MariaDB    |
|        | 云数据库 CDB for PostgreSQL |
|        | 分布式数据库 DCDB             |
|        | 列式数据库 HBase             |
|        | 弹性缓存 Redis              |
|        | 文档数据库 MongoDB           |
| 存储类    | 独立云盘                    |
| 域名与网站类 | 云解析套餐                   |
|        | SSL 证书                  |
|        | 建站主机                    |
| 网络类    | VPN 连接                  |
| 安全类    | 乐固                      |
|        | 网站管家                    |

|           |   |
|-----------|---|
|           | 数据加密服务  |
|           | BGP 高防  |
|           | 棋牌盾 IP-BGP  |
| 视频类       | 点播  |
| 互联网中间件类   | 消息队列 CKafka   |
| 大数据可视化服务类 | 商业智能分析 BI   |
| 解决方案类     | 黑石混合云解决方案：<br>黑石混合云服务-公网出口、黑石混合云服务- IP 租赁费、黑石混合云服务-机架租赁、黑石数据库 MySQL |

## 发起工单退款流程

发起工单退货退款前，请先确定是否满足退货说明的条件，且请确保数据已迁移。退货完成后，系统会立即清除您退还的云服务器、云数据库资源数据。

1. 登录腾讯云官网，在 [管理中心](#) 选择【发起工单】，进入【提交工单】页面，根据要退还的问题类型进行选择。



2. 以云服务 CVM 为例，找到云服务器 CVM 的类别，单击【提交工单】选择退还原因，填写问题描述，提交工单。腾讯云客服人员将会根据您的申请在两个工作日内进行处理，退款成功后会有退款的订单产生，请注意查

看。

The screenshot shows the '提交工单' (Submit Ticket) page for '计算与网络 > 云服务器 CVM'. On the left is a sidebar with '工单系统' (Ticket System) and '提交工单' (Submit Ticket) selected. The main area has a breadcrumb '提交工单 | 计算与网络 > 云服务器 CVM'. Below this is a '选择常见问题' (Select Common Problem) section with two columns of radio buttons:

- 云服务器费用问题 (selected)
- 云服务器登录问题
- 云服务器系统问题
- 提升预付费主机配额
- 云服务器更换操作系统
- 控制台操作问题
- 云服务器性能问题
- windows2003续用申请
- 预付费退货申请
- 其他问题

Below the radio buttons is a text input field labeled '请输入问题描述\*' (Please enter problem description\*) with a red border. It includes a file upload icon and a note: '上传附件支持jpg、png、txt、rar、doc、xls格式，最大不超过5M' (Upload attachments support jpg, png, txt, rar, doc, xls format, maximum not exceeding 5M). Below the text field is a '手机号\*' (Mobile Number) field with a dropdown set to '中国+86' and a note '请输入正确的手机号!' (Please enter the correct mobile number!). Below that is a '接受短信提醒' (Accept SMS reminder) section with three radio buttons: '每日9:00 - 18:00', '任何时间' (selected), and '从不接收'. At the bottom is a blue '提交工单' (Submit Ticket) button.

## 参考案例

**注意事项：**具体单价可能因地域、活动或策略等调整变化，请以实际单价为准，案例仅供参考。

### 案例一 以 云服务器CVM 为例，按流量计费

#### 背景

用户 A 新购标准 1 核 1 GB、本地盘 20 GB、**按流量计费** 的 CVM（不含带宽）。该实例规格包年包月单价 51 元/月，按量计费设备费用 0.42 元/h、按小时按带宽结算 0.063 元/h。

用户 A 新购 1 年，云服务器按包年包月计费，官网 83 折，使用 100 元代金券，实际支付金额 407.96 元。

#### 场景 1

用户 A 在新购 5 天内申请退款，且该账户首次申请退款。

**退还现金金额** = 实际支付金额 = 407.96（元）

#### 场景 2

用户 A 在购买 5 天内申请退款，且不是该账户首次申请退款，总使用时长 48 小时。

**退还赠送金金额** =  $407.96 - 0.42 * 48 = 387.8$  (元)

### 场景 3

用户 A 在购买 5 天内申请退款，且不是该账户首次申请退款，已使用时长 48 小时；退款前已续费 1 年，包年官网 83 折，续费实际支付金额 507.96 元。

生效订单退款金额 =  $407.96 - 0.42 * 48 = 387.8$  (元)

未开始订单金额 = 507.96 (元)

**退还赠送金金额** = 生效订单退款金额 + 未开始订单金额 =  $387.8 + 507.96 = 895.76$  (元)

### 场景 4

用户 A 在购买 5 天内申请退款，且不是该账户首次申请退款，已使用时长 12 小时后升级配置，升配实际支付金额 100 元，升配后使用时长 48 小时，总使用时长 60 小时。

生效订单退款金额 =  $407.96 - 0.42 * 60 = 382.76$  (元)

未开始订单金额 =  $100 \div 365 * (365 - 2) \approx 99.49$  (元)

**退还赠送金金额** = 生效订单退款金额 + 未开始订单金额 =  $382.76 + 99.49 = 482.25$  (元)

## 案例二 以云服务器 CVM 为例，按带宽计费

### 背景

用户 A 新购标准 1 核 1 GB、本地盘 20 GB、**按带宽计费** 的 CVM。该实例规格包年包月单价 51 元/月，按量计费设备费用 0.42 元/h；其中 1 Mbps 带宽包月 20 元/月，按小时按带宽结算 0.063 元/h。

用户购买 1 年，云服务器按包年包月计费，官网 83 折，使用 100 元代金券，实际支付金额 407.96 元。

### 场景 1

用户 A 在新购 5 天内申请退款，且该账户首次申请退款。

**退还现金金额** = 实际支付金额 = 407.96 (元)

### 场景 2

用户 A 在购买 5 天内申请退款，且不是该账户首次申请退款，总使用时长 48 小时。

已使用设备费用 =  $0.42 * 48 = 20.16$  (元)

已使用带宽费用 =  $0.063 * 48 \approx 3.02$  (元)

**退还赠送金金额** =  $407.96 - 20.16 - 3.02 = 384.78$  (元)

### 场景 3

用户 A 在购买 5 天内申请退款，且不是该账户首次申请退款，已使用时长 48 小时；退款前已续费 1 年，包年官网 83 折，续费实际支付金额 507.96 元。

已使用设备费用 =  $0.42 * 48 = 20.16$  (元)

已使用带宽费用 =  $0.063 * 48 \approx 3.02$  (元)

生效订单退款金额 =  $407.96 - 20.16 - 3.02 = 384.78$  (元)

未开始订单金额 = 507.96 (元)

**退还赠送金金额** = 生效订单退款金额 + 未开始订单金额 =  $384.78 + 507.96 = 892.74$  (元)

#### 场景 4

用户 A 在购买 5 天内申请退款，且不是该账户首次申请退款，已使用时长 12 小时后升级配置，升配实际支付金额 100 元，升配后使用时长 48 小时，总使用时长 60 小时。

已使用设备费用 =  $0.42 * 60 = 25.20$  (元)

已使用带宽费用 =  $0.063 * 60 = 3.78$  (元)

生效订单退款金额 =  $407.96 - 25.20 - 3.78 = 378.98$  (元)

未开始订单金额 =  $100 \div 365 * (365 - 2) \approx 99.49$  (元)

**退还赠送金金额** = 生效订单退款金额 + 未开始订单金额 =  $378.98 + 99.49 = 478.47$  (元)

### 案例三 按带宽计费切换为按流量计费

#### 背景

用户 A 购买标准 1 核 1 GB、本地盘 20 GB、**按带宽计费** 的云服务器 CVM。其中 1 Mbps 带宽包月 20 元/月，按小时按带宽结算 0.063 元/h。

#### 场景 1

用户 A 购买后 100 小时，将按带宽计费切换成按流量计费。

已使用带宽费用 =  $0.063 * 100 = 6.3$  (元)

**退还赠送金金额** =  $20 - 0.063 * 100 = 13.7$  (元)

#### 场景 2

用户 A 购买后 15 天 (360 小时)，把按带宽计费切换成按流量计费。

已使用带宽费用 =  $0.063 * 360 = 22.68$  (元)

**拟退还赠送金金额** =  $20 - 22.68 = -2.68$  (元)

由于拟退还的金额已经小于 0 元，因此最终退还金额为 0 元，多出费用 2.68 元不额外收取。

#### 注意事项

- 1) 包年包月带宽切换为按流量网络计费模式退还为赠送金；
- 2) 如果购买的机器享有折扣，切换带宽时退的赠送金会按折扣计算；
- 3) 切换为按流量计费模式后，重新切换为按带宽计费，由于没有折扣，需支付原价切换，切换前请慎重考虑，一旦切换成功，不支持撤销操作。

## 退款常见问题

## 1. 代付订单如何退款？

- 若是满足五天内无理由退款订单，退款形式为现金，退还给代付订单支付方的腾讯云账户（即代理商的腾讯云账户）。
- 若是不满足五天内无理由退款订单，退款形式为赠送金，退还给代付订单支付方的腾讯云账户（即代理商的腾讯云账户）。

# 包年包月与产品配置升级说明

最近更新时间：2018-07-02 09:43:09

## 升配折扣说明

- 1.升配按天补足差价，升配费用 = 按月升配差价 \* 升配天数 / (365/12) \* 适用折扣；
- 2.按月升配差价是新老配置原价按月的单价；
- 3.升配的费用按天计算，升配天数 = 资源到期时间 - 当前时间；
- 4.适用折扣根据升配天数向下匹配适用折扣；
- 5.折扣为现网生效的折扣；
- 6.升配不影响资源到期时间。

举例（仅供参考，费用以实际扣费为准）：

CVM云服务器1C1G每月65元，2C4G每月218元，假设购买：一个月无折扣，二个月9折，三个月8折

1.资源2017-12-31到期，用户在2017-10-01从1C1G升配到2C4G，升配天数 = (2017-12-31) - (2017-10-01) = 12月(31天) + 11月(30天) + 10月(31天-1天) = 91天。

2.按官网生效的折扣匹配，10-01到12-31不满三个自然月，按两个自然月计算享受9折

3.升配费用 = 按月升配差价 \* 升配天数 / (365/12) \* 适用折扣 = (218 - 65) \* 91天 / (365/12) \* 9折  
这里的单价218元为升配时价格，65元为设备新购时对应价格。

## 运营活动升配说明

运营活动设备升配策略一致，即为：升配费用 = 按月升配差价 \* 升配天数 / (365/12) \* 适用折扣。

## 其他说明

升配可以使用代金券和平台赠送余额（赠送金）抵扣费用。