

退换政策

尊敬的客户：

由于云计算服务类产品存在部分特定因素，请广大客户仔细阅读，避免为您带来不便。

一：服务类产品类别明细

1:云服务器

支持一天内无理由退款

2：轻量云服务器

支持一天内无理由退款

3：云虚拟主机

支持一天内无理由退款

4：物理服务器

不支持退换（因物理服务器需人工组装，硬件运维）

5：挂机宝、云电脑

不支持退换（因该产品多为共享 ip，无法溯源）

6：域名注册

不支持退换（该服务无法回收）

7：其他人工服务

不支持退换（该服务无法回收）

8: 最新活动专区、特惠产品

不支持退换（如有疑问可联系客服测试）

...

二：不予退换情况

1: 使用过程中存在违反法律法规、违反服务条例的不予退换。

2: 遵循一天退换原则，超过一天一律不支持退换，不支持退换的可以提前咨询客服了解性能或者开通测试机器。

3: 赠送、补偿、置换、转让、批量开通的产品不支持退换。

4: 续费产品、延长服务等不支持退换。

5: 活动产品、促销产品等不支持退换。

6: 造成机器 IP 被墙、过度用量的不支持退换

三：退换流程及方式

如符合退款条件并在时效内，用户可在会员中心提交工单，发起退换申请。

1: 退款到平台余额中（无手续费），可用于后续的消费下单、续费等服务

2: 原路退回、平台余额提现（需扣除支付金额 10%的平台服务费和支付通道手续费，原路退款或者提现仅支持支付宝，不支持微信或其他方式，账户余额充值超过 24 小时一律不支持退款，代理用户预存余额一律不支持退款）

四：其他说明

1、普通用户累计只能无理由退换 1 次。

2、天数以自然日计算。

3、建议用户在申请退款前自行备份数据，因用户未备份导致的数据丢失平台不承担责任。

4、质量问题退款：服务周期内若出现严重故障、宕机等无法及时修复的情况下，可按实际使用时间比例退款。

五：附则

1、本方案由零零壹云计算负责解释和修订。

2、本方案自发布之日起生效