

目录

目录	1
退订管理	2
五天无理由退款	2
非五天无理由退款	2
退款金额说明	3

# 退订管理

如果您在购买后有任何不满意，登录 [费用中心控制台](#)，在[退订管理](#)页面申请退订（支持退订的产品以页面显示为准）。

## 退款说明

- 退款只退还实付金额（包含云票支付金额），已使用的代金券不予退还。
- 参与活动购买的商品，如若通用退款规则与活动规则冲突，以活动规则为准。
- 云市场产品退订规则见：[云市场退订](#)。

## 退款资金流向

- 用户发起退款申请后将在1-5个工作日内办理完成。
- 退款金额以退款申请日进行核算，退款成功后退款金额会返还至您的金山云账户余额。

## 五天无理由退款

目前金山云部分包年包月产品支持5天无理由退款。如果您购买的产品在5天内（从产品开通时间点开始计算5\*24小时，包含产品试用时间）有退款需求，可在在[退订管理](#)页面申请退订。

### 可五天无理由退款产品

- 云服务器（KEC）及其绑定的弹性IP（EIP）
- 云硬盘（EBS）
- 关系型数据库（KRDS）
- 容器镜像服务（KCR）

### 退款条件限制

- 仅新购实例可申请无理由退款，操作过续费、更配、或变更过计费方式的均不支持申请。
- 每个用户每条产品线只能退订1个实例。
- 若与云服务器绑定的弹性IP在购买5天内，且未进行过续费操作、带宽未超过200M，可选择随主机同时退订。
- 若云服务器挂载的云硬盘（数据盘）在购买5天内，可选择随主机同时退订，最多累积可退1个。
- 若关系型数据库KRDS实例已关联分布式数据库DRDS，则不允许退订，需先删除关联该实例的分布式数据库DRDS。

## 非五天无理由退款

不满足5天内无理由全额退款规则的预付费云产品退款说明如下：

### 自主退订支持产品

目前金山云部分产品支持非5天无理由控制台自助退款，支持的产品线如下。如有退款需求，可在在[退订管理](#)页面申请退订。

- 云服务器（KEC）及其绑定的弹性IP（EIP）
- 云硬盘（EBS）
- 关系型数据库（KRDS）
- 云数据库MongoDB
- 人工智能平台（KingAI）
- 容器镜像服务（KCR）

### 不支持自主退订的场景

- 未支持自助退订的产品线。
- 采用云市场镜像的云服务器。
- 实例先续费后降配且需续费与更配订单有效期有重叠关系。

## 退款说明

- 控制台自助退款每个月可以操作退订3次（所有产品线），超过次数则不允许退订。
- 如出现疑似异常/恶意退货，金山云有权否决退订申请。
- 同一产品线已经退订了1个5天无理由，新购买的5天内的实例退订按照非五天退款处理。
- 目前不支持非5天无理由控制台自助退款的产品线或场景，因金山云平台技术故障或产品问题造成服务无法正常使用的，可以申请退款，需出具金山云客服或售后人员提供的书面故障报告。
- 因金山云产品下架或机房搬迁等原因导致不能为客户继续提供原服务，金山云将为用户迁移至同等或更高级别的服务，客户也可根据实际情况申请退款。

## 退款金额说明

**退款金额** = 实例总实付金额 - 实例已使用价值

- 基本原则
1. 退款计算中已使用时间精确到天，不足一天的按照1天处理；2个半天相加大于24小时按照2天处理，小于等于24小时按照1天处理。
  2. 退款金额  $\leq 0$ ，按0计算并清退资源。
  3. 订单支付包括云票、赠送余额时，退款时按照支付的比例退款。
  4. 涉及到钱按照5舍6入处理，最小到分。

**总实付金额**：指生效中订单的付款金额，不包含折扣和代金券。

**资源已使用价值**按如下规则计算：

- 包月天价（月价/天数换算成天价，取下单时的官网月价） $\times$  实际消费整月时长  $\times$  已使用时长对应新购的折扣+包月天价 $\times$ 实际消费非整月时长；包月天价取下单时的月价除30天。
- 新购对应折扣按照当前使用月份取官网折扣，使用月份无折扣是向下取最近的折扣；举例，使用13个月，官网13个月无折扣，则取12个月的折扣，12个月也无折扣则取11个月的折扣，依此类推。

**举例：**

- 用户花696元购买1核1g主机24个月（原价50元/月，2年5.8折=696元，1年7折=420元）。
- 用户使用了 13个月27天（约417天）（假定每个月都是30天）。
- 退款金额=696- $\{50元/30天 \times 390天 \times 0.7折 + 50元/30天 \times 27天\}$ 元。

### 1. 实例升配后退订

**退款金额**=实例生效新购/续费订单退款金额+生效更配订单退款金额

- 新购订单退款金额按照上述新购订单处理。
- 升配置订单退款金额=升配现金支付金额/升配天数\*（升配天数-已使用天数）

**举例：**

- 1核1g 1年120元 2核2g 1年240元 买了1年的，收费120元。
- 在第三个月最后一天升配为2核2g。
- 更配订单费用=（240-120）/12个月 $\times 9个月 \times 30天$ =90元（假定每个月都是30天）。
- 更配订单退款金额=90元/9个月 $\times 30天 \times$ （9个月 $\times 30天$ -5天）

### 2. 实例降配后退订

按照新购订单处理。

### 3. 实例续费后退订

- 续费订单已生效，则只退还续费订单金额，退款逻辑按照新购订单处理。
- 续费订单未生效，实例生效的订单按照新购处理，实例未生效的订单全退。

### 4. 实例先升配后续费再退订

**当前有效订单金额**=实例生效新购/续费订单退款金额+生效更配订单退款金额。

- 续费订单已生效，则退还续费订单剩余金额，续费订单按照新购订单处理。
- 续费订单未生效，退款金额=生效的非升配订单退款金额+升配订单退款金额+续费订单退款金额；实例生效的非升配订单按照新购处理，升配订单退款金额=升配现金支付金额/升配天数\*（升配天数-已使用天数），续费订单全退。

注：退订时若有升配优惠，则已使用的天数可以享受优惠。