



# 恋穗云 用户服务退款规则

为规范恋穗云平台退款管理，保障用户合法权益，明确双方权利与义务，结合平台实际业务情况，特制定本退款规则。本规则为《恋穗云用户使用服务协议》及《恋穗云法律声明及隐私权》不可分割的重要组成部分，具有同等法律效力。

## 一、适用范围

本规则适用于所有通过恋穗云平台购买云服务的用户，涵盖裸金属服务器、云服务器、游戏云服务器、NAT 云服务器等全部平台在售云服务。您一旦开始使用或继续使用恋穗云任何服务（包括但不限于注册、登录、购买、使用相关产品），即视为已充分阅读、理解并自愿同意接受本规则全部内容，以及平台官网公示的所有相关条款与规则。本规则明确了退款相关事宜，请您务必审慎阅读、严格遵守；若您不同意本规则任何内容，请立即停止访问或使用本平台所有服务。

## 二、退款条件及标准

### 限时无理由退款

1. 云服务器、裸金属服务器等产品，在服务开通后 48 小时内（开通当日计为第 1 天），用户可申请无理由退款。退款金额为用户实际支付金额扣除已产生的 1 天基础服务费。产品自身质量问题，48 小时内申请退款的，按实际支付原价全额退回。平台在收到退款申请后，有权对产品质量问题进行核实。

2. 特定区域化云服务（浙江·宁波·BGP、浙江·宁波·电信、福建·厦门·BGP、福建·厦门·电信），在服务开通后 30 日内，用户可申请退款。退款金额按以下公式计算：退款金额 = (实际支付总金额 ÷ 服务购买总天数) × 未使用天数（不足 1 天按 1 天计算）。其中，服务购买总天数以用户购买服务套餐所对应的天数为准。

### 不支持退款情形

出现以下情形之一的，平台不予办理退款：

1. 已开具发票的服务，若用户坚持退款，需先退回完整发票。如发票无法完整退回，用户需承担平台因此产生的全部税费损失及相关行政罚款（如有），且平台有权拒绝退款申请直至用户妥善处理发票相关问题。

2. 参与限时活动、使用优惠券 / 折扣购买的服务（平台另有专项约定的除外）。此类优惠旨在回馈用户，促进业务发展，基于优惠活动的特殊性，原则上不予退款。
3. 因用户违反《峦穗云服务产品禁入规则》或使用服务从事任何违反中国法律的用途，导致服务中断或被平台终止的。用户行为应符合法律法规及平台规则，因用户自身违规行为造成的服务终止，平台不承担退款责任。
4. 超出本规则约定的退款时限申请退款的。退款时限是保障平台运营秩序和用户权益平衡的重要依据，逾期申请退款将不予受理。
5. 用户已实际使用服务且无任何质量问题的。在服务正常运行且满足用户需求的情况下，为维护平台正常运营秩序，不予退款。
6. 双 ISP 住宅 IP 云因 IP 的特殊性，自购买之日起，一律拒绝退款。该产品的 IP 资源具有独特性和稀缺性，一经售出，不予退款。

### 三、退款流程

1. 申请提交：用户需通过峦穗云官网“退款申请”专属通道，提交书面退款申请，明确注明订单编号、服务名称及退款原因，确保信息真实、完整。如因用户填写信息不真实、不完整导致退款申请延误或无法处理，平台不承担责任。
2. 审核及到账：平台将在收到申请后的 3 个工作日内完成审核。审核过程中，若需要用户补充材料或信息，平台将通过用户注册时预留的联系方式通知用户，用户应在接到通知后的 2 个工作日内予以配合。若用户未在规定时间内配合，平台有权延长审核时间或拒绝退款申请。审核通过后，退款将按用户原支付路径原路退回，具体到账时间以支付渠道相关规则为准。若审核不通过，平台将通过邮件或站内信告知用户审核结果及不通过原因。

### 四、其他说明

1. 本规则自发布之日起正式生效，原有退款相关政策与本规则不一致的，一律以本规则为准。
2. 峦穗云保留根据业务发展调整、更新本规则的权利，规则更新后将通过平台官网公告形式通知所有用户，同时向用户注册时预留的邮箱发送通知（如遇重大规则调整）。更新后的规则自公告发布之日起生效。用户应定期查看平台官网及邮箱，了解规则变化。若用户在规则更新后继续使用峦穗云服务，即视为同意接受更新后的规则。

特此公告。

联系电话：400 - 801 - 9873

联系邮箱：admin@luansui.com

本规则是《峦穗云用户服务协议》的重要组成部分，与其不一致的，以本规则为准。本规则未尽事宜，均以中华人民共和国法律法规及《峦穗云用户服务协议》的约定为准。