

烟火云《退款政策》

生效日期：2023 年 12 月 1 日

一、总则

1.1 相关服务（以下简称“本服务”）由丁甲量维互联网信息（寻乌县）有限公司（以下简称“本公司”）与用户共同缔结。用户注册前须仔细阅读本协议，勾选“同意”即视为接受全部条款。

1.2 本服务内容以官网（www.yanhuoidc.com、yanhuoic.com）展示及实际提供为准，本公司保留更新服务的权利。

二、适用范围

一、本政策适用于通过烟火云（yanhuoidc.com、www.yanhuoidc.com）购买的所有 IDC 服务，包括但不限于：

服务器租用

云计算资源（云主机、虚拟主机、CDN 等）

服务器托管

物理机（机柜）等

其他服务

增值服务（数据备份、安全防护等）

二、退款规则

活动特惠产品

所有限时折扣/赠品套餐，均不参与 6 小时无理由退款。

（资源已提前锁定，特价让利无法回收）

流量型/CDN 产品

若 6 小时内流量消耗超过 5GB，将自动视为服务启用，不再支持无理由退款。

（流量为虚拟资源，超额使用将产生实际成本）

云服务器/虚拟主机/挂机宝/物理机

开通后 6 小时内可申请无理由退款，超时将根据实际使用情况评估。

（硬件资源需及时释放，超过时限将影响其他用户权益）

6 小时内申请退款，扣除订单金额的 10% 作为手续费，具体包含：

资源分配成本（5%）：覆盖服务器初始化配置、IP 分配等操作成本；

支付通道费用（3%）：支付宝、微信支付等第三方手续费；

人工审核成本（2%）。

示例：订单金额 10,000 元，退款金额为 9,000 元。

不可退款情形

超过 6 小时未提交退款申请；

用户因自身需求变更（如配置升级、降级）导致的订单调整；

因用户违规操作（如攻击他人服务器、未备案域名接入）导致服务终止。

三、退款流程

申请提交

用户需登录官网【用户中心】-【提交工单】-【财务部门】提交退款申请，并提供以下材料：

1、产品主机名

2、产品订单编号

四、审核与处理

平台将在 24 小时 内审核，审核通过后将退回至官网余额并扣除手续费后的金额；

（如您需原路返回，请在工单退款产品底部标注“原路返回”！）

争议解决

用户对审核结果有异议的，可联系客服（service@yanhuoidc.com）提交申诉，并提供补充证据；

申诉未果的，可向平台所在地（江苏省赣州市）人民法院提起诉讼。

用户勾选“同意”即视为签署本协议。