



# 退款及服务协议

修订时间：2025年7月1日

- 破碎工坊云仅受理付款后 24 小时内通过破碎工坊云官网“工单系统”发起的退款申请。超过24小时的申请，破碎工坊云一律不予受理，费用损失需由您自行承担。
- 无论服务是否实际使用（包括“未开机”“仅使用 1 小时”等情形），所有获批退款均需扣除 10%的手续费，此费用用于覆盖网关支付成本、银行手续费、风控审核成本、人工处理成本等不可撤销费用，实际退款金额为原支付金额的 90%。
- 退款流程将严格遵循以下步骤进行，若逾期提交或材料不全，将会影响退款进度：
  - 您需要在24小时内通过工单系统提交申请，并上传完整材料，例如付款凭证截图、退款原因说明等。
  - 破碎工坊云在收到完整材料后，将于3个工作日内完成审核，审核结果将通过工单系统反馈给您。
  - 审核通过后，退款将在15个工作日内按原支付路径退回，具体到账时间以银行或支付平台规则为准。
- 以下情形将一律不予退款，相关费用需由您自行承担：
  - 超过付款后24小时发起的退款申请，将不予受理。
  - 若已开具增值税专用发票且您已完成税务认证抵扣，需先完成红字发票退税流程，再按规则申请退款，此类情况将不予退款。
  - 通过线下合同、对公转账方式购买的服务，或定制化订单，以及享受“大额折扣”（如一次性购买5年享8折）的订单，将不予退款。
  - 若因您违反本协议约定，如传播违法信息、盗用他人账号等，导致服务被终止的，将不予退款。
  - 若法律法规有强制性禁止退款规定的，将不予退款。
- 您理解并不可撤销地确认：
  - 收取的10%手续费属于行业标准成本补偿，并非违约金，不接受协商减免。
  - 破碎工坊云在付款页面通过“弹窗提示”和“加粗字体”明确告知了本退款政策，您点击“同意并支付”，即视为完全接受所有退款条款。**
  - 本退款政策是双方充分协商的结果，不存在“免除破碎工坊云主要义务、排除您主要权利”的情形，不属于无效格式条款。**
- 硬件规格异议期：**若您选购的硬件相关服务（如物理服务器、定制化云服务器）出现“线路与标注不符”“处理器型号与详情页不一致”等问题，必须在付款后24小时内通过工单系统提交异议并申请退款。逾期未提出的，视为您确认接受该商品规格，破碎工坊云不再受理相关退款或赔偿请求。
- 产品类型退款范围**（不同产品退款权限不同，需特别注意）：
  - 云服务器（ECS）支持退款，同一用户账号每自然月仅可申请 3 次，超出部分不予受理。
  - 物理服务器（独立机、托管机）为整机专用资源，一经订购（即生成订单并付款），概不支持退款。
  - 虚拟主机（共享主机）为共享资源，一经开通（即完成支付并生成主机账号），概不支持退款。
  - 域名注册类商品（如.com、cn 等域名），自您提交注册申请并进入注册局系统后，任何情况下均不允许退款，包括“域名注册错误”“无需使用”等情况。
- 数据保护声明：**破碎工坊云未开展数据存储相关业务，亦不提供数据存储安全服务。您服务器上的业务数据（例如用户信息、业务文件等）具有不可替代性，请务必采用至少两种不同的方式进行异地备份，如“本地硬盘备份 + 第三方云存储备份”。若因未进行备份而导致数据丢失、损坏或无法恢复，破碎工坊云不承担任何责任，且无法提供数据恢复服务。
- 账户余额声明：**账户余额支持在(微信/支付宝)充值到平台账户的72小时内申请提现（3%手续费，最低2元），可通过破碎工坊云官网“工单系统”发起提现申请，审核通过后，提现将在7个工作日内按原支付路径退回，具体到账时间以银行或支付平台规则为准。