# 计费相关

# 常见问题

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【版权声明】

©2013-2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【商标声明】

腾讯云

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【服务声明】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。
您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【联系我们】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

# 文档目录


- 常见问题
  - 云费用账户常见问题
  - 购买常见问题
  - 充值常见问题
    - 在线充值相关
    - 对公汇款充值相关
    - 银企直联专属账号汇款相关
    - 旧版对公汇款相关
  - 提现常见问题
  - 发票常见问题
    - 申请发票常见问题
      - 开具发票相关
      - 腾讯云支持开具的发票类型
      - 实名认证与发票抬头之间的关系
      - 可开票金额的计算规则
    - 退票常见问题
    - 发票丢失，如何处理
    - 腾讯云发票页面使用问题
    - 其他常见问题
  - 账单常见问题
  - 账户冻结常见问题
  - 优惠券常见问题
  - 合同常见问题
  - 续费常见问题


版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

# 常见问题
# 云费用账户常见问题

最近更新时间：2024-11-05 10:49:01

### 为什么账户余额会扣为负数?

因为您使用的腾讯云产品所产生的费用超过了账户上的余额。您可以在 收支明细-详情 查看扣费记录与其产生扣费的计费项，并且可以在 账单 -明细账单 查看扣费详细。

### 账户可用金额为负值有什么影响?

账户显示为负值后，用户不能申请云服务，只有为账户充值补缴欠费，并且需留有一定的可操作余额，方可申请新的资源。
更多充值说明请参见 在线充值 或 对公汇款 。

### 账户欠费有何影响?

如果账户为欠费状态，用户将无法购买新的云服务资源，平台将会发送催缴通知，并会采取包括但不限于以下措施以维护平台权益，由此造成的一切责任或损失由用户自行承担：

- 下线用户名下的所有应用。
- 回收用户名下所有申请的云服务资源，不保留数据。
- 要求用户依法承担违约金。
- 从其它腾讯云应支付给用户的费用中直接抵扣。
- 其它平台依法可能采取的措施。

### 冻结的费用是否已被平台收取?

冻结的费用并没有实际消耗，且该部分金额不支持提现。按照不同的业务结算周期，在次月结算日（3号）前，会解除上月已冻结的云费用，扣除上月实际使用的云费用；或在资源释放后，对冻结的费用进行解冻。

### 退还机器后，冻结的费用可以马上返还吗?

不能马上返还，冻结的费用要到次月结算日（3号）前解冻。

### 可用余额中的扣款顺序是?

优先扣除平台赠送账户的金额，再扣除现金充值账户的金额。腾讯云平台不存在收益转入，收益转入账户的金额固定为0。

### 谁可以查看云费用账户明细?

由于涉及到充值等敏感操作，只有创建者和具有管理财务权限的子账号可以查看余额、账户记录、消费记录及充值等操作。

### 费用冻结和扣除的明细是否可以查看?

可以。登录腾讯云官网，在费用中心 > 账单管理 > 收支明细 页面可查看账户收入和支出的明细。

### 云服务的费用标准如何?

各产品收费标准详情，请参见 定价中心 。

### 腾讯云和腾讯开放平台是否使用同一个云费用账户?

如果用户使用同一个 QQ 号同时注册了腾讯开放平台用户和腾讯云用户，则腾讯云和腾讯开放平台将共用一个云费用账户，即资金收入和支出会同步变化。
例如，用户在腾讯开放平台购买了云资源，并进行了消费，在腾讯云查看云费用账户金额时，也会有相应的减少。

### 账号注销环节中涉及账户的相关问题与指引汇总

1. 账号注销时存在欠费，如何还款?

   欠费状态的账号无法注销，您可在充值偿还欠费后重新检查是否符合账号注销条件。充值流程请参见 在线充值 、 银企直联专属账号汇款 、 旧版对公汇款 ，您可根据自身情况选择适合的充值方式还款。
2. 已进行汇款，为何仍未充值到 UIN? 银企直联汇款和对公汇款存在“待签署”、“待确认”等状态的款项怎么处理?

   若存在充值中的款项，账号无法注销，如何处理?

- 如果您通过**在线充值**还款，请参见对应充值文档与 在线充值相关 处理充值中可能存在的问题。
- 如果您通过**银企直联专属账号汇款**还款，请参考对应充值文档与 银企直联专属账号汇款相关 处理充值中可能存在的问题。
- 如果您通过**旧版对公汇款**还款，请参见对应充值文档与 旧版对公汇款相关 处理充值中可能存在的问题；

3. 账号需注销，但是账户仍有未使用的现金账户余额，如何提现？

   您可参考 账户提现 进行现金余额提现，过程中如有问题请参见 提现常见问题 。若存在提现中的款项，请等待提现完成后再继续注销账号。
   如果提现打款环节发现收款渠道失效、银行户名与账号不匹配等原因导致打款失败，提现流程难以撤销。需根据实际情况提供相关资料，综合评估处理。请您提交提现申请前仔细检查到账账户信息。
4. 若账号注销环节存在其他账户相关问题，您可 提交工单 咨询处理。有商务跟进的客户建议联系您的商务经理进行反馈。

# 购买常见问题

最近更新时间：2024-02-21 10:11:01

### 腾讯云的服务器是否支持电信、联通、移动网络?

腾讯云提供的服务器都是同时支持电信、联通、移动网络用户访问的。

### 如何选择云服务器的配置?

您可以进入腾讯云官网，选择**产品 > 热门产品 > 云服务器** 产品介绍页，单击**立即选购**进入详细机型选择和购买。

### CentOS 6.2 64位和 CentOS 6.2 64位安全版，有什么区别?

CentOS 6.2 64位操作系统，为官方发行版，腾讯方没有做定制修改，灵活性较强。CentOS 6.2 64位安全版操作系统，为腾讯方定制版，进行了安全加固，相对官方发行版，系统安全性更好，同时灵活性稍差，操作系统内核不能动态加载模块。

> **注意**
> 腾讯云服务器 CentOS 6.2 64位安全版镜像已下线。

# 充值常见问题
# 在线充值相关

最近更新时间：2025-06-10 15:01:01

## 为何操作充值时网页打不开？无法充值？

1. 建议您先清除浏览器缓存，刷新网页，再重新进行充值操作。
2. 若您支付的页面提示“暂时无法获取微信支付二维码”，请选择其他支付方式（如网银支付，对公汇款）或者等待系统自动解封。若**网银支付**页面的**立即支付按钮呈灰色**，建议您 提交工单 处理。

> **说明：**
> 针对短时间内多个支付账号向同一个 UIN 进行在线充值时，可能会出现系统限频拦截，为了保证账户安全，顺利支付，请不要频繁充值或多个支付账号向同一个账号支付。详情请参见 在线充值的限频说明 。

## 腾讯云有哪些在线充值方式？

当前支持腾讯云控制台提供的微信支付、QQ钱包支付、网银支付三种 在线充值 方式，以及 银企直联专属账号汇款 、旧版对公汇款 两种银行转账方式。请选择已有方式进行充值。

## 微信支付、QQ 钱包、网银支付充值需要手续费吗？

不需要交手续费。

## 微信支付、QQ 钱包、网银支付充值有限额吗？

- 腾讯云平台交易限额：单次充值金额限定范围是0.01 – 9999999元。如需大额支付，建议您使用对公汇款充值，详情请参见 对公汇款 。
- 网银支付：腾讯云没有设置限额，取决于客户针对银行卡本身设置的支付限额。同时不同银行支付限额不同，如遇到“您支付的金额超过了商户单笔限额”等问题，建议咨询银行。
- 微信支付、QQ 钱包：单笔支付限额50000元，单日支付限额50000元。
- 微信国际卡：单笔支付限额6000元，单日支付限额10000元，单月支付限额50000元。

## 国际卡如何使用微信支付？

原有在线支付渠道国际卡支付已下线，如需继续使用国际卡支付，请前往微信绑定国际卡后使用微信扫码支付，如有不便，敬请谅解。

1. **微信支付绑定国际卡**
   首次使用时，需先在微信支付绑定银行卡。您可以进入微信，单击**我 > 支付 > 钱包 > 银行卡 > 添加银行卡**，输入支付密码，根据页面提示填写资料后，即可完成绑卡操作。

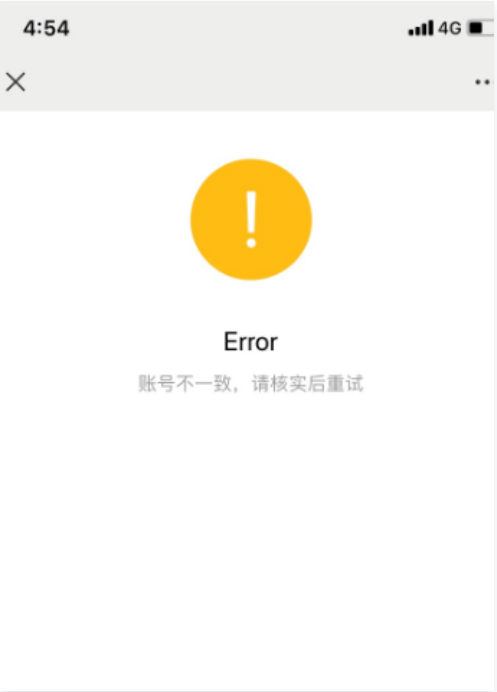
   > **说明：**
   > - 微信支付仅支持绑定账户实名认证者本人银行卡。若需要绑定的银行卡不是本人的，注销微信支付账号后，重新绑定持卡人银行卡即可。
   > - 支付限额单笔6000RMB，单日10000RMB，每月50000RMB。若您需要支付的金额超过限额，请您更换其他支付方式进行支付，如有不便，敬请谅解。

2. **腾讯云支付页面选择微信支付**
   2.1 在订单支付页面，选择**微信支付**。
   2.2 使用微信扫码后，支付方式选择相应的国际卡即可完成支付。

## 使用 PC 端的微信访问“腾讯云助手”小程序进行支付报错是什么原因？

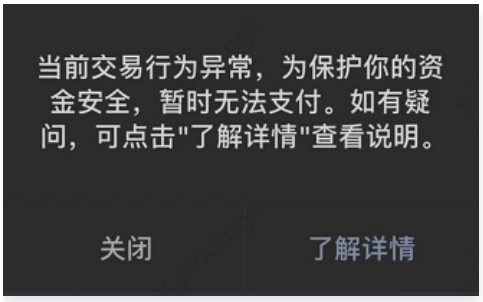
如果您通过 PC 端的微信访问“腾讯云助手”小程序，生成的支付二维码与当前登录的用户有强绑定的支付关系，不支持由他人扫码支付，他人扫码支付将会出现“账号不一致，请核实后重试”的提示。这是由于微信平台在移动支付场景下做的安全限制，需要保障微信账号信息的前后一致。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司




### 使用在线支付的微信支付时，提示如下“当前交易行为异常”的报错是什么原因?

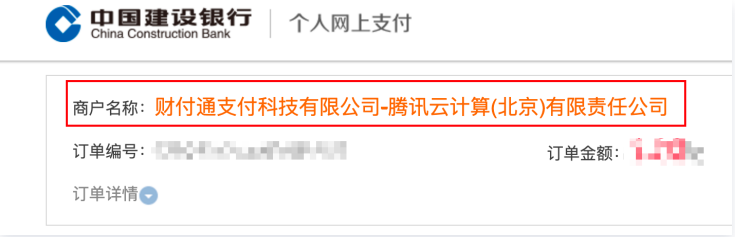
命中了微信支付风控拦截策略，请您点击**了解详情**进入微信的引导页面联系微信客服协助解决。

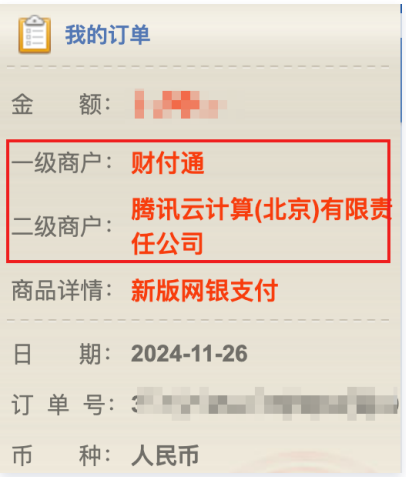



### 通过网银支付成功后，为什么收款方显示“财付通支付科技有限公司”？

腾讯云网银支付接入财付通的支付产品。财付通为国内持有牌照的第三方支付公司，根据中国人民银行的监管规定，所有经财付通支付提供的资金支付结算服务，都需先经过第三方支付公司在人行开设的“备付金账户”，财付通收款后会自动结算给腾讯云。所以您使用网银支付时，可能会看到收款方信息是财付通或财付通支付科技有限公司，给您带来的不便敬请谅解。

支付示意图如下：






**说明：**

部分银行会显示一级或二级商户信息：

例如，一级商户：财付通；二级商户：腾讯云计算(北京)有限责任公司。

# 对公汇款充值相关

最近更新时间：2025-02-27 10:01:12

## 对公汇款后为何一直没到账？

1. 请确认您通过什么方式进行汇款。
   - 若您对公汇款的收款银行账号是15位数字，银行账号为1109******0601 或 1109******0009，则是 旧版对公汇款 。
     旧版对公汇款在您打款后，还需要您前往**旧版对公汇款查询页面提交汇款单**。
     若汇款信息无误，我们的工作人员将在3个工作日内为您完成充值。您也前往 旧版对公汇款相关 了解更多信息。
   - 若您对公汇款的收款银行账号25位数字，25位专属账号由**前15位固定的1109******0601或1109******0009 + 后10位专属识别码**组成，则是 银企直联专属账号汇款 。一般到账时间为1天以内。您可前往 对公汇款 查询。
     若无充值记录，请核实打款的账号是否有误，您可联系银行咨询或者查看银行汇款信息是否有误。您也可前往 银企直联专属账号汇款相关 了解更多信息。
2. 旧版对公汇款成功后一般3个工作日到账。银企直联打款后一般最快2小时，最慢一天到账。具体到账时间主要依赖银行系统。

## 为何打款后银行把款项退回来了？

请核实下收款银行信息是否书写有误。您可登录费用中心，在 充值汇款 页面，查询腾讯云正确的收款银行信息。

若信息无误，建议您咨询银行侧具体原因。

## 拥有多个腾讯云账号，如何分别给每个账号对公汇款充值？

- 若使用新的对公汇款流程给不同的腾讯云账号充值，则需分别打款至每个腾讯云账号对应的专属汇款账号，系统将自动进行充值。
- 若仍使用旧版对公汇款流程，则可统一打款至原腾讯云对公汇款账号，并在打款后您需分账号分别提交对公汇款信息，再联系客户经理或 提交工单 人工充值（到账时间会比较久）。

## 若垫付未还清时，对公汇款会优先抵扣垫付未回款吗？

会，对公汇款的钱先充再扣， 优先用于抵扣欠费，再抵扣垫付未回款。
示例1：垫付未回款5w，账户未欠费。通过对公汇款汇了8w，则先充8w，自动扣5w，用于垫付回款，余额最终剩余3w。
示例2：垫付未回款5w，余额-1w。通过对公汇款汇了8w，则先充8w，抵扣欠费后余额7w，自动扣5w，用于垫付回款，余额最终剩余2w。

## 对公汇款流程专属账号支持外汇吗？

对公汇款流程暂不支持外汇，如汇款方已与腾讯云签署协议，请联系您的销售经理或 提交工单 咨询处理。

## 银行摘要存在“保证金”等关键字，无法充值，该如何处理？

您的汇款银行摘要存在类似“保证金”等关键字，系统暂时无法给您自动充值。如明确需要充值，您可以 提交工单 处理。

## 已签订的合同里的旧版对公汇款账号与新的专属账号不一致怎么办？

如有需要可联系您的客户经理或 提交工单 处理，我们将为您提供 《腾讯云线下汇款账号变更说明》 。

# 银企直联专属账号汇款相关

最近更新时间：2025-02-24 17:37:33

## 1. 银企直联充值后多久到账？在哪里可以查询？

通过银企直联专属账号打款后，若信息无误一般在1天内可到账，最快2小时，具体到账时间依赖于银行系统。您可通过登录费用中心，在 对公汇款查询 页面查看充值记录。

## 2. 银企直联打款不成功原因有哪些？

- **汇款户名校验失败**：
  - 未使用实名认证主体的户名进行打款。
  - 实际汇款户名与对公汇款页面中预留的汇款户名不一致。
- **收款账号错误**：汇款时输入错误的收款账号，汇款记录将会记录在其他账号内。若汇款人修正汇款信息后认领款项至云账户，其他账号中的记录将标记为“已退款”，领款账号则为“已充值”。

| 汇款金额 | 汇款到账时间 | 充值到账时间 | 状态 | 操作 |
|---|---|---|---|---|
| | 2022-10-09 13:55:42 | -- | 待确认 | 重新校验 |
| | 2022-09-29 10:17:13 | -- | 已退款 | 查看详情 |
| | 2022-09-28 17:46:05 | -- | 已退款 | 查看详情 |
| | 2022-09-28 17:46:05 | -- | 已退款 | 查看详情 |
| | 2022-09-28 17:45:59 | -- | 已退款 | 查看详情 |

- **收款名称错误**：常见错误为“腾讯云计算（北京）有限责任公司”写成“腾讯云计算（北京）有限公司”。
- **汇款时输入专属账号后提示账号无效**：专属账号都是存在的，但部分银行系统的限制有时会出现这种错误提示，请您使用对外转账功能时不要使用代发功能。
- **暂不支持移动支票和支付宝付款**，选这两种支付方式无法汇款成功。

## 3. 因汇款户名校验不通过导致充值失败，应如何处理？

使用与实名认证主体不一致的银行账户对公汇款时，因未签署第三方代付协议或付款户名未添加，导致充值校验不通过充值失败，系统会自动发送邮件、短信和站内信的通知，通知您现有待确认的对公汇款。

- **如需充值到账号**：您可以前往**费用中心 > 主页 >** 对公汇款查询 页面查看状态，若状态是“待确认”、“待签署”等的款项，根据指引 银企直联专属账号汇款 添加户名，添加的户名必须与该次款项的付款银行户名一致。

提交信息后，系统将自动与银行侧信息进行校验，校验通过后该笔对公汇款将重新充值到您的腾讯云账户内。如您提交的信息无误，充值到账时间为1天以内。

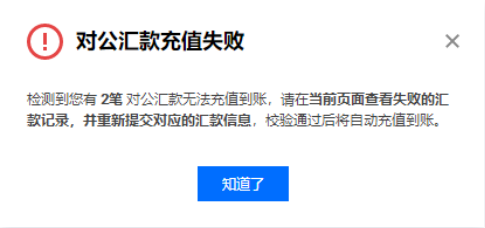
- **如需退款**：例如存在无法签署三方长期代付协议、打款有误等情况需原路退回充值款项，请使用腾讯云注册邮箱或 QQ 邮箱按以下模板发送提现申请邮件到 cloud_feiyong@tencent.com。邮件模板如下：

> **注意：**
> 邮件发送后请关注邮件回复。收到邮件确认已操作提现后，预计15个工作日内到账。具体以银行到账时间为准。

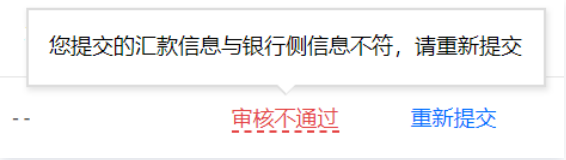
```
【腾讯云账号 ID】：
【客户名称】：（注：腾讯云账号实名认证名称）
【银行账号】：
【户名】：
【开户银行名称】：xx银行xx支行
【开户地】：（注：xx省xx市）
【汇款时间】：
【联系地址】：
【联系人手机号码】：
【身份证号码】：（注：个人用户需填写，企业用户请忽略该项）
【退款原因】：专属账号输入错误
【退款金额】：总计xx元
【是否涉及发票】：是（金额：xx元）/ 否
 【附件】上传汇款回执单，可以清晰看到付款方户名、付款方账号
本人（声明人）声明承诺所陈述和提供的相关材料皆是真实、有效和合法的，且同意腾讯云将本人提供的陈述和相关材料转送相关部门核实，并保证承担和赔偿，因本人冒领、认领错误造成的任何损失，包括但不限于实际汇款人向声明人要求赔偿、因此而产生的损失及腾讯云名誉、商誉损害等。本人承诺，因此而产生的与第三方的纠纷与腾讯云无关，由本人自行解决，并且腾讯云有权中止或终止腾讯云服务。
```

## 4. 汇款户名校验不通过导致充值失败，提交汇款信息后仍审核不通过，如何处理?

如果您在对公汇款查询页面提交了汇款信息后仍审核不通过，系统会自动发送邮件、短信和站内信的通知，告知您提交的汇款信息与银行侧信息不一致因此审核不通过。




1. 前往**费用中心** > **主页** > **对公汇款查询** 页面，找到该笔款项，鼠标悬浮“审核不通过”查看审核不通过原因。



2. 单击**重新校验**，重新提交汇款信息。

| 汇款户名 | 汇款银行 | 汇款账号 | 汇款金额 | 汇款到账时间 | 充值到账时间 | 状态 | 操作 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 中国工商银行 | | 0.01 元 | 2019-07-10 | 2019-07-11 | 已充值 | 充值记录 |
| | 中国工商银行 | | 0.01 元 | 2019-06-12 | - - | 审核不通过 | 重新提交 |
| | 平安银行 | | 0.01 元 | 2019-06-10 | - - | 审核不通过 | 重新提交 |
| | 中国工商银行 | | 0.01 元 | 2019-05-21 | 2019-05-21 | 已充值 | 充值记录 |
| | 招商银行 | | 0.10 元 | 2017-06-19 | 2017-06-19 | 已充值 | 充值记录 |
| | 招商银行 | | 0.01 元 | 2017-06-19 | 2017-06-19 | 已充值 | 充值记录 |

3. 在弹出的窗口中，提交正确的汇款信息（建议以银行侧的汇款底单为准）。

提交信息后，系统将自动与银行侧信息进行校验，校验通过后该笔对公汇款将重新充值到您的腾讯云账户内。如您提交的信息无误，充值到账时间为1天以内。

## 5. 对公汇款时填错专属收款账号如何处理?

请您核实**前15位是否正确**：25位专属账号由前15位数字+后10位专属识别码组成，前15位固定为1109******0601 或 1109******0009。

- 如果输入错误，则腾讯云不会收到这笔款，请您联系付方银行（即汇款银行）。
- 如果前15位输入正确，后10位错误或缺失，则腾讯云会收到这笔款。
- 如果充值已经到账，但充错了账号，这两个账号属同一个主体，且已关联为集团账号，可考虑控制台进行资金划拨。详情请参见 集团资金划拨模式 。
- 如果充值已经到账，但是充错了账号，这两个账号属不同的主体，可在控制台进行提现。详情请参见 账户提现 。
- 如果该笔款充值未到账（前15位数字正确，后10位数字错误或缺失导致充值到腾讯云但未充值到账户），需要邮件申请提现，请使用腾讯云注册邮箱或 QQ 邮箱按以下模板发邮件到 cloud_feiyong@tencent.com。

> **注意：**
> 邮件发送后请关注邮件回复。收到邮件确认已操作提现后，预计15个工作日内到账。具体以银行到账时间为准。

邮件模板：

```
【腾讯云账号 ID】：
【客户名称】：（注：腾讯云账号实名认证名称）
【银行账号】：
【户名】：
【开户银行名称】：xx银行xx支行
【开户地】：（注：xx省xx市）
```

【汇款时间】：
【联系地址】：
【联系人手机号码】：
【身份证号码】：（注：个人用户需填写，企业用户请忽略该项）
【退款原因】：专属账号输入错误
【退款金额】：总计xx元
【是否涉及发票】：是（金额：xx元）/ 否
【附件】上传汇款回执单，可以清晰看到付款方户名、付款方账号
本人（声明人）声明承诺所陈述和提供的相关材料皆是真实、有效和合法的，且同意腾讯云将本人提供的陈述和相关材料转送相关部门核实，并保证承担和赔偿，因本人冒领、认领错误造成的任何损失，包括但不限于实际汇款人向声明人要求赔偿、因此而产生的损失及腾讯云名誉、商誉损害等。本人承诺，因此而产生的与第三方的纠纷与腾讯云无关，由本人自行解决，并且腾讯云有权中止或终止腾讯云服务。

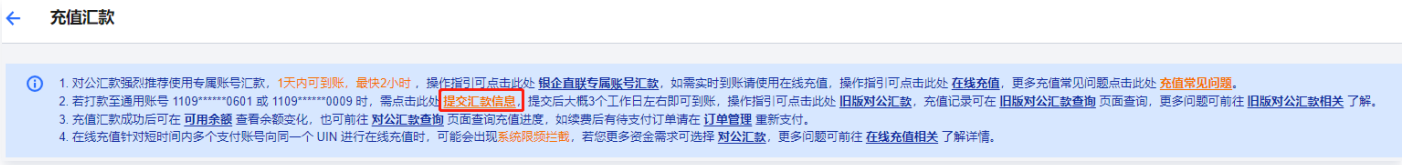
- 以上场景之外，如有其他问题请联系您的客户经理或 提交工单 处理。

# 旧版对公汇款相关

最近更新时间：2024-07-15 14:18:31

## 为何我提交了充值还不到账？

1. 请您确认是否在腾讯云官网提交汇款信息。
   旧版对公汇款通过银行汇款成功后，仍需登录腾讯云官网，进入 费用中心 提交汇款信息，待提交完毕后大概3个工作日会到账。




2. 请您确认在腾讯云官网的费用中心提交的汇款信息是否有误。
   您可以前往 旧版对公汇款查询 页面查看充值状态。若提交汇款信息后**超过3个工作日仍是“待审核”状态**，可能是汇款信息填写错误导致，建议您重新提交正确的汇款信息。您可参考 旧版对公汇款充值流程 。建议您使用 银企直联专属账号汇款 ，无需提交汇款信息，系统会自动匹配充值。

## 旧版对公汇款在提交汇款信息时输错信息怎么办？

您可以登录费用中心，在 旧版对公汇款查询 页面提交正常的汇款信息，也可 提交工单 咨询工作人员申请将错误提交的汇款申请操作驳回，然后重新提交汇款信息。

## 提交充值的款项多久到账？在哪里查看？

旧版对公汇款在您提交汇款信息之后大概3个工作日可到账。
您可登录费用中心，在 旧版对公汇款查询 页面查询充值进度，也可以前往 收支明细 页面查看所有充值到账记录。

## 财务打款按照发票的账号操作打款了怎么办？

腾讯云的发票账号与旧版的对公汇款账号实质为同一账号，若您是打款至 11090 73168 10601 这个账号，可以直接按照 旧版对公汇款流程 在控制台提交汇款信息，提交成功后大致3个工作日左右我们会安排工作人员帮您充值，您也可以前往 旧版对公汇款查询 页面查看充值进度。如下图所示：

# 提现常见问题

最近更新时间：2024-12-23 17:01:22

## 如何快速提现？

进入费用中心主页，单击 提现 ，您可根据实际情况选择**原路提现**或**线下提现**，或进入腾讯云助手小程序费用中心页面，进行**原路提现**操作。详情请参见 账户提现 。

## 哪些资金支持原路提现，哪些不可以？

原路提现支持**线上充值**（微信、QQ 钱包、网银、国际卡）的提现、**对公汇款提现**，申请的提现金额不能大于可提现金额。
如下常见原因可能导致您的现金账户余额不能原路提现：

- 您有后付费产品，云账户存在暂时冻结金额，冻结金额可在解冻后申请提现，可参考 账户冻结说明 。
- 您的部分现金余额已在提现流程中，请您耐心等待。
- 您的余额充值时间超过360天，可参考 线下提现 进行线下提现。
- 您的可开票金额为负数，可参考后文常见问题。

## 提现的到账账户按照什么原则进行确定？

- 原路提现：默认按照**后进先出**的原则匹配您的历史充值流水，并支持**指定360天内**的任意流水进行提现（**具体支持天数取决于付款银行**），退回至您的充值账户。
- 线下提现：按照您在线下提现流程中录入的银行账户信息进行提现。

## 提现后多久到账呢？

- 原路提现：申请提现后，线上充值（微信、QQ 钱包、网银）将在2小时内到账，线上充值（国际卡）、对公汇款将在7 – 15个工作日内到账，按照后进先出的原则退回至您的线上充值账户。
- 线下提现：如通过系统申请线下提现，提交后约在7 – 15个工作日到账；如通过邮件申请线下提现，邮件回复确认后7 – 15个工作日到账。具体以银行到账时间为准。

## 申请提现后2周后未到账，或页面提示提现失败，如何处理？

您可以拨打服务热线电话4009100100或 提交工单 ，提供您的账号 ID、提现申请时间、提现金额，由腾讯云专员帮您进行后续处理。

## 当您有欠发票金额，如何进行提现？

可开票金额为负数（即欠票）的可能原因如下：

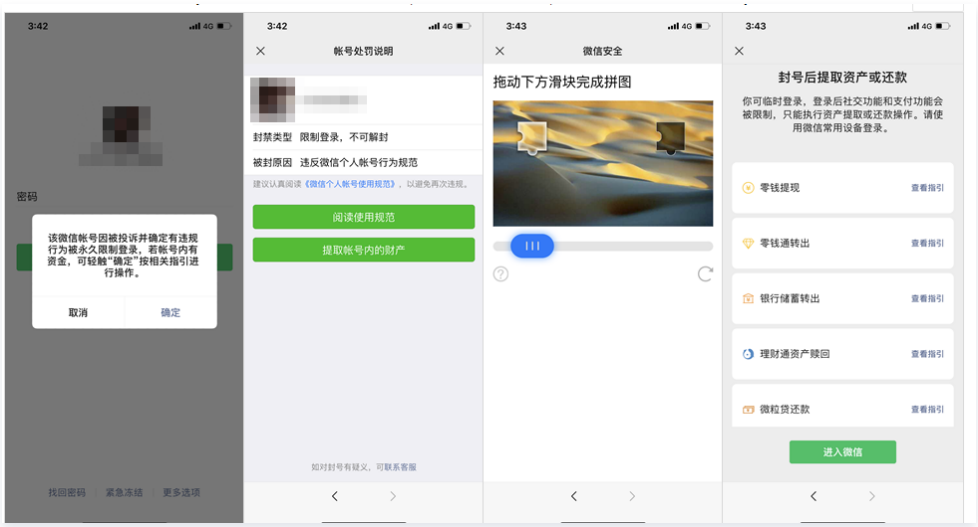
- 客户对已开票的预付费资源进行退订、降配，所开发票未寄回腾讯云，导致可开票金额为负数。
- 客户有提前开票的行为，例如在自助开票系统上线前按充值金额开票，后来变更为按实际消耗开票，客户的累计消耗金额少于已开票金额，导致可开票金额为负数。
- 代理商代客/父子账号转账成功后，转账金额实时计入转出方的可开票金额，转入方的可开票金额需扣减转入金额，导致转入方的可开票金额为负数。

出现以上提示时，您需先退换发票，再申请提现。退换发票注意事项和流程，请参见 退换腾讯云发票 。

## 为何提现失败？

**提现失败常见原因有：微信账号限制登录、微信账号被注销、微信绑定的银行卡已解绑/注销。**

- **微信账号限制登录。**
  - 若通过微信绑定银行卡充值，需要先在腾讯云账户申请原路提现，资金会原路退回到微信绑卡的银行卡，不受“微信账号限制登录”的影响。
  - 若通过微信零钱通方式充值，需要先在腾讯云申请原路提现，然后临时登录微信，依照微信安全提示操作**封号后提取资产或还款**流程提取资金。
    **参考流程如下：**




- **申请原路提现时，微信账号被注销。**
  请您务必收集齐全相关资料 提交工单 咨询，我们综合评估后会让您走邮件申请退回资金。
- **申请原路提现充值的银行卡已解绑/注销。**
  - 原路提现利用原充值订单的退款接口实现，原路提现发起后，资金会原路退回到对应充值订单的付款账号。为了提现成功建议您重新绑定当初充值的银行卡申请资金退回。
  - 若银行卡已注销，请您务必收集齐全相关资料。如应提供注销证明所需的相关材料、银行卡注销证明，客户登录控制台的截图证明、客户汇款凭证或在线充值凭证 提交工单，我们综合评估后会让您走邮件申请退回资金。

## 充值时间超过360天的款项怎么提现?

您可参考 线下提现 。

## 代客账户如何提现?

- 如果是代理商给代客的转账（转入金额），不可提现。
- 如果账户还有代客自己的现金充值余额（非转账入账金额），可开票金额为正时，客户可申请 原路提现 或 线下提现 。

## 提现为什么会出现负数?

存在垫付未回款或可开票金额为负数的时候，该部分将会占用可提现金额；
可提现金额 = 现金余额 – 欠发票金额 –（冻结金额 – 赠送金余额 – 分成账户余额）；
欠发票金额：当可开发票金额为负数时，即为欠发票金额，您可以在控制台费用中心 – 可开票金额 中进行查询。

## 提现需要收手续费吗?

腾讯云侧不收取提现手续费。

# 发票常见问题
# 申请发票常见问题
# 开具发票相关

最近更新时间：2025-01-08 15:03:43

### 腾讯云客户如何开具发票?

- 登录**控制台 > 费用中心 > 发票与合同** > 发票管理 申请发票。 发票申请指引可参考文档 发票申请流程 。
- 代理商代客客户如何开具发票?
  - 若该笔订单/费用是代理商为代客代付，代客如需发票，请找代理商开具；
  - 若**代理商与代客之间存在转账行为，代客的可开票金额中会扣减对应转账成功的金额**，代客需消耗完转入资金后，才可恢复本账号下的正常的开票额度，代客如需 **“转入资金”对应的发票，请找代理商开具**；
  - 若该笔订单/费用是代客自付，则该笔款项会算入代客的可开票金额中，代客可在自己的腾讯云账号里申请发票。
- 集团管理员账号和成员账号如何开具发票?
  - 若**集团管理员账号向成员账号转账，成员账号的可开票金额中会扣减对应转账成功的金额**，成员账号需消耗完转入资金后，才可恢复本账号下的正常的开票额度，成员账号如需“转入资金”对应的发票，请找集团管理员开具发票。
  - 若该笔订单/费用是成员账号自付，则该笔款项会算入成员账号的可开票金额中，成员账号可在自己的腾讯云账号里申请发票。
- 中国港澳台或境外用户如何开具 invoice?
  - 如果您是中国港澳台或境外用户，需要开具 invoice，请准备好您的 **账号 ID**、**申请金额（RMB）**、**抬头**（注意正确性，抬头错误不支持更换）、**地址**。
  - 通过 在线客服 联系**腾讯云技术顾问**（人工客服）处理，我方接到您的 invoice 申请后，将在5 – 7个工作日内处理， invoice 开具完毕后将会以**扫描件**形式发送给您。

### 充值款项（包含对公打款）是否可以申请开具发票，是否可以先开票后打款?

根据《中华人民共和国发票管理办法》、《中华人民共和国发票管理办法实施细则》，腾讯云只能针对您已消费过的订单开具发票，且不支持先开票后打款。

### 购买/续费/升级云产品（如云服务器、域名、短信等）可以开发票吗?

在腾讯云购买/续费/升级云产品所消耗的**现金金额**，均可申请发票。

### 发票税率及类目是什么?

- 腾讯云官网售卖的云服务产品，税率为**6%**，类目名称为：**信息技术服务 * 云服务费**（编码3040205）。
- 腾讯云官网售卖的软件产品，税率为**13%**，类目名称为：**软件 * 软件产品销售**（编码10603010101）。

> **说明：**
> 发票税率和类目基于税法的规定，不支持修改。

### 发票申请有时间限制或额度限制吗?

发票申请没有时间限制，您可按需进行发票申请。在实际消费的现金金额内，发票申请没有额度限制。

### 开具发票需要多久时间?

数电发票：通常可在您提交开票申请后的30分钟之内开具。

> **注意：**
> 若提交数电发票申请后，开票状态长时间（>30min）处于**开票中**的状态，可发起 工单 咨询。

# 腾讯云支持开具的发票类型

最近更新时间：2024-07-10 17:06:31

## 发票类型有哪些？

- 腾讯云开具的发票类型有“增值税普通发票”和“增值税专用发票” 数电发票。
- 若具备一般纳税人资质，需要进行进项税额抵扣，请选择抬头类型为企业、发票类型为增值税专用发票。

## 如何选择发票类型？增值税专用发票和增值税普通发票有什么区别？

- 数电普通发票：适用于小规模纳税人，开具的发票不能进行进项税额抵扣，但可作为有效的报销凭证。
- 增值税专用发票：增值税专用发票一般只能由一般纳税人和部分试点小规模纳税人领购使用，开具的发票可以进行进项税额抵扣。

## 如何开具增值税专用发票？

账号类型实名认证为企业认证，发票抬头选择企业，完善对应的专票必要信息后，可申请增值税专用发票。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

# 实名认证与发票抬头之间的关系

最近更新时间：2024-08-29 14:59:01

## 个人用户是否可以开企业抬头的发票?

个人实名认证账号可以申请开具数电增值税普通发票，无法申请数电增值税专用发票。如需申请数电增值税专用发票，需变更实名认证为企业认证，详情请参见 变更个人认证信息 。

## 实名认证主体为 A 公司，可以申请开具 B 公司的发票吗?

不可以，发票抬头需与实名认证主体保持一致，根据《增值税专用发票使用规定》，发票开具要与实际交易相符，如果您需要修改专票抬头或者开具其他企业抬头的发票，请先修改实名认证信息，详情请参见 变更企业主体 。

# 可开票金额的计算规则

最近更新时间：2024-09-27 16:08:01

## 腾讯云可开票金额是如何计算的？

**可开票金额 = 腾讯云现金消耗金额 − 已开票金额**。通常，可开票金额与现金充值金额之间不存在对等关系，只有您的充值金额全部消耗完且之前未对该笔充值金额所消耗的款项进行开票时，您的可开票金额才等于充值金额。

> **说明：**
> 已充值未消费的现金金额不可开票。

## 可开票金额为什么是负数？

可开票金额为负数（即欠票）的可能原因如下：

- 代理商代客/父子账号存在转账行为时，**转账金额实时计入转出方的可开票额度，转入方会先扣减对应转账金额的可开票额度**，当转入方账户可开票金额 < 转账金额时，转入方的可开票金额会为负数，转入方需消耗完转账金额后，才会恢复至正常开票额度。
- 客户对已开票的预付费资源进行退订、降配，所开发票未进行退票重开处理时，可能会导致您的可开票金额为负数。

## 可开票金额为负数（欠票）时有什么影响？

若您的腾讯云账户存在余额，可开票金额为负数时，不可以进行提现，需要您处理掉欠票金额后，才允许进行提现。

## 可开票金额为负数（欠票）时，需要如何处理？

- **退票重开**：退回您已经开具的发票，将原发票作废后，您可按照实际消费金额重新申请开票。
- **其他消费冲抵**：选择您后续的其他消费金额，冲抵欠票金额后申请开票。

# 退票常见问题

最近更新时间：2024-11-29 15:02:32

## 哪些场景下可以退票?

- 若开票后发现您开的发票信息有误，可进行退票处理。
- 若经过退订，降配等操作后，导致您的可开票金额 < 0，且后续不再使用云服务，需要您进行退票处理。

## 如何退票?

- 登录**控制台 > 费用中心 > 发票与合同 > 发票管理 >** 开票记录 页面申请退票。
  - **数电发票：**数电发票开票状态为“**已开票**”时，可发起申请退票。
  - **电子发票：**电子发票开票状态为“**已开票**”时，可发起申请退票。
  - **纸质发票：**单击**退票**按钮后，请按要求填写退票原因、邮寄快递公司、快递单号、退票说明及回寄相关退票材料至腾讯云，我方收到您的退票材料及申请后，核对无误将在3个工作日内释放发票金额。（此操作一旦提交后无法撤回，且需由您承担退票材料的邮寄费用，请谨慎操作，为响应税务总局“金四”数电发票的改革要求，腾讯云已全面升级为数电发票，自2024年5月底起不再支持开具纸质发票 ）
- 退票申请指引请参见 退票申请流程 。

## 开票中的发票，如何发起退票重开申请?

**数电发票开票过程中不支持撤回开票申请**，可待数电发票开具成功后发起退票重开流程。

## 如果发票已经在税务局抵扣认证过，是否可以退票?

- 数电发票已抵扣发票退票：需客户先申请开具退票红字确认单，申请成功后到开票记录页面提交退票申请，在退票页面请您仔细填写是否抵扣、红字确认单号、退票原因、退票说明，单击确认提交。已抵扣的数电发票，我方工作人员将在1-3个工作日内完成（退票已驳回的除外）释放您的票额，释放后您可以重新申请开票并下载对冲的红字发票。
- 纸质专票已抵扣发票：需客户提供主管税务部门开具的《红字增值税专用发票信息表》扫描件 + 发票复印件并回寄我方后，方可完成退票释放票额。

## 如何撤回（取消）退票申请?

发票退票申请操作一旦提交后无法撤回，纸质发票退票需由您承担退票材料的邮寄费用，请谨慎操作。

# 发票丢失，如何处理

最近更新时间：2024-05-13 16:34:21

## 纸质发票意外丢失，如何处理?

- 增值纸质普通发票：

  我们可以为您提供发票底联扫描件或底联复印件（加盖腾讯云发票专用章），您可在控制台 提交工单 申请，工单中请写明原因、发票号码和金额（发票信息可在开票记录页查询）。收到您的工单申请后，我方将于5 – 7个工作日内处理并回复。
- 增值税专用发票：
  - 如果增值税专用发票的**发票联和抵扣联均丢失**：我们可以为您提供发票底联扫描件或底联复印件（加盖腾讯云发票专用章），您可在控制台 提交工单 申请，工单中请写明原因、发票号码和金额（发票信息可在 开票记录页 查询）。收到您的工单申请后，我方将于5 – 7个工作日内处理并回复。
  - 如果**仅丢失专用发票的发票联**：可将专用发票抵扣联作为记账凭证，专用发票抵扣联复印件留存备查。
  - 如果**仅丢失专用发票的抵扣联**：如果丢失前已认证相符的，可使用专用发票发票联复印件留存备查；如果丢失前未认证的，可使用专用发票发票联认证，专用发票发票联复印件留存备查。
- 电子发票丢失：
  - 如果您丢失电子增值税普通发票/数电发票，您可登录腾讯云 开票记录 页面，找到您所需的电子发票单击下载使用，电子发票和纸质发票同样具有法律效应。

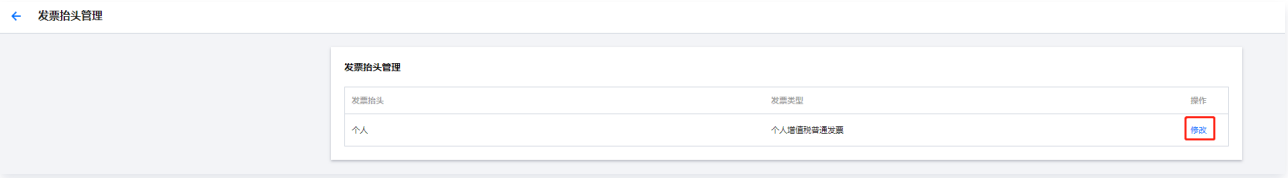
版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

# 腾讯云发票页面使用问题

最近更新时间：2024-11-25 17:24:33

## 发票抬头管理

- 每个腾讯云账号只能设置1个有效的发票抬头信息，不得随意修改。
- 开具企业增值税专用发票，发票抬头必须和实名认证名称保持一致。如果您需要修改发票抬头或者开具其他企业抬头的发票，请先修改 实名认证信息 。



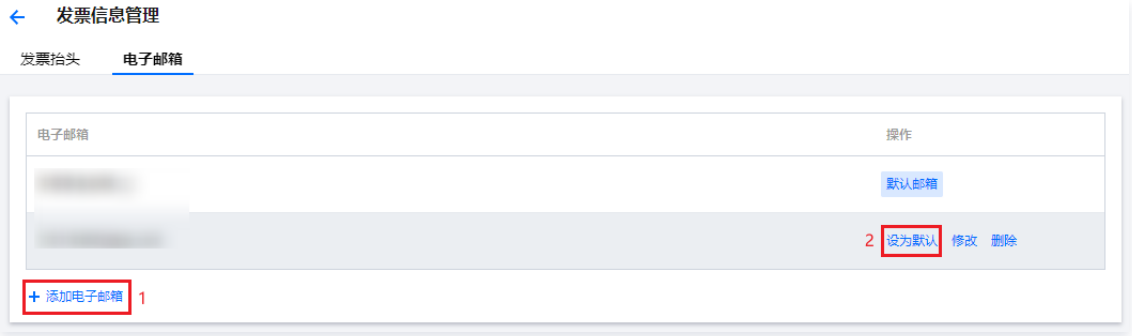

## 数电发票接收邮箱管理设置

数电发票默认发送至账户联系邮箱，如您需对电子邮箱地址进行增删改查，可在 发票信息管理 > **电子邮箱**页面，管理数电发票接收邮件地址及将某个邮箱设为默认接收邮箱。默认电子邮箱设置后自动开票以及手动开票时都将会优先选择该默认邮箱作为发票接收邮箱。
以下为两种设置默认邮箱的方法：

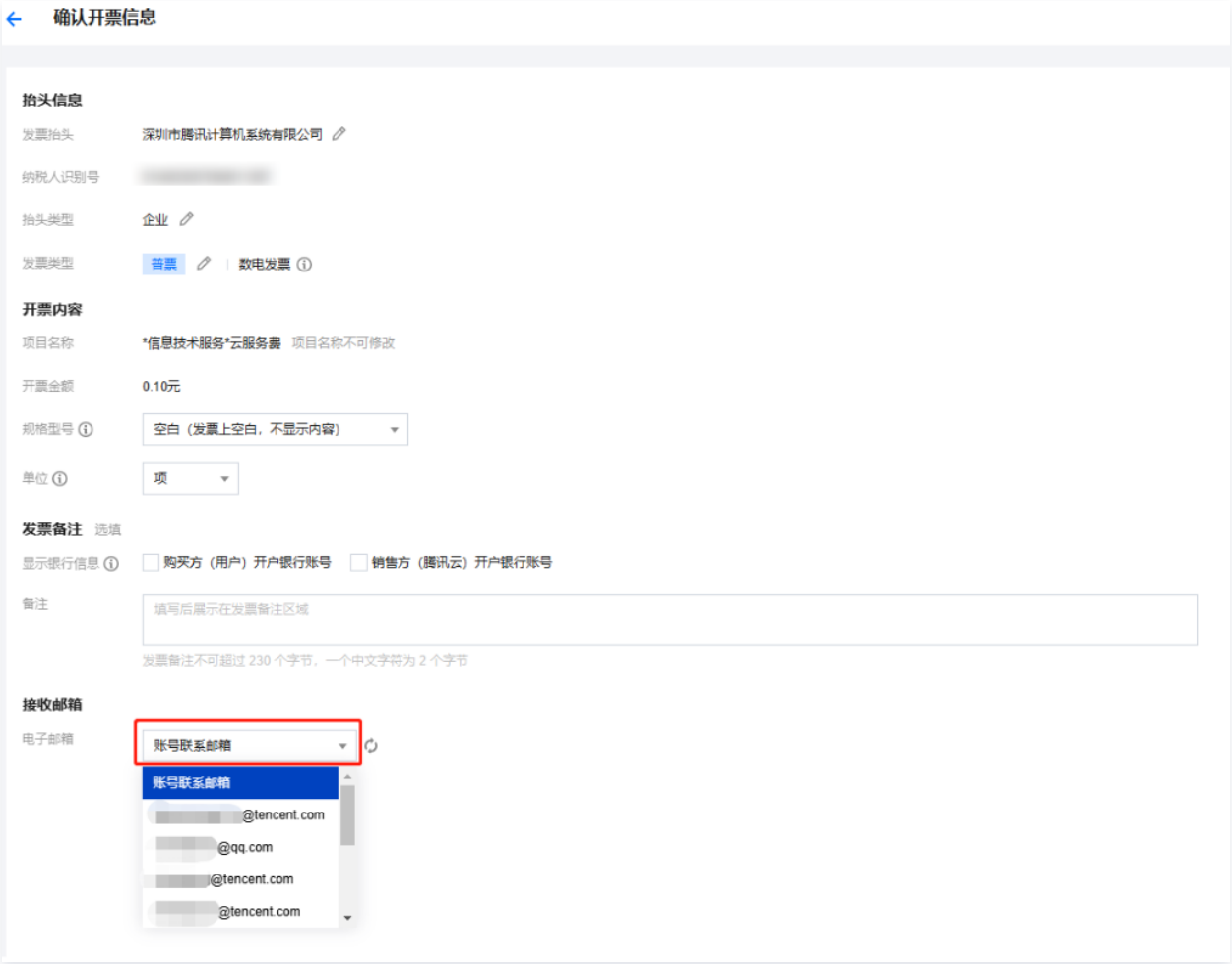
- 在**发票信息管理**页面设置默认邮箱

  1.1 在 发票管理 页面，单击**发票信息管理**。

  1.2 在**发票信息管理 > 电子邮箱**页面，设置数电发票接收默认邮箱。以新增默认电子邮箱为例。




- 在数电发票开票过程中，在**确认开票信息**页面，设置数电发票接收默认邮箱。以新增默认电子邮箱为例。


确认开票信息
抬头信息
发票抬头
深圳市腾讯计算机系统有限公司
纳税人识别号
抬头类型
企业
发票类型
普票
数电发票
开票内容
项目名称
*信息技术服务*云服务费
项目名称不可修改
开票金额
0.10元
规格型号
空白（发票上空白，不显示内容）
单位
项
发票备注
选填
显示银行信息
购买方（用户）开户银行账号
销售方（腾讯云）开户银行账号
备注
填写后展示在发票备注区域
发票备注不可超过 230 个字节，一个中文字符为 2 个字节
接收邮箱
电子邮箱
账号联系邮箱
账号联系邮箱
@tencent.com
@qq.com
@tencent.com
@tencent.com

# 其他常见问题

最近更新时间：2024-12-20 14:49:22

### 如何辨别发票的真伪？

可前往 国家税务总局全国增值税发票查验平台，根据发票代码、发票号码、开票日期、开具金额可查询发票真伪。当日开具发票可于**次日**进行查验。
发票右上角：01**（12位）对应发票代码
发票右上角：8位对应发票号码
开票日期：对应发票右上角日期
校验码：校验码后面的6位数字

### 注册商标付款后怎么申请发票？

购买商标产品，需在**发货成功**后，可在**控制台 > 费用中心 > 发票与合同 >** 发票管理 申请开票。

### 数电发票有哪些可开具的发票格式？

腾讯云开具数电发票发票格式为 PDF、XML、OFD 三种格式。数电发票开具成功后，您可登录腾讯云发票控制台 开票记录 页面自行下载您所需的发票格式。

### 数电发票退票后状态是红字待发起状态，怎么办？

数电发票已抵扣/入账票据，需要您在税局系统中发起红字确认单后，方可完成退票。

### 单位需要开具纸质发票报销怎么办？

发票开具成功后可自行打印数电发票。打印件可以直接作为税收凭证，无需在纸质打印件上加盖发票专用章，但必须同时保存打印该纸质件的数电票电子文件（XML 数据电子版本）。

> **注意：**
> 为响应国家税务总局数电发票要求，自2024年5月31日起，腾讯云升级为数电发票，不再支持开具纸质发票和电子发票。数电发票相关信息，请参见 数电发票介绍 。

### 开票主体与收款主体不一致的问题

如果您购买了云应用精选商品，实际销售方是腾讯云科技有限公司，开票主体是腾讯云科技有限公司，支持腾讯云科技有限公司直接收款或者腾讯云计算（北京）有限责任公司代为收款。如果您发现开票主体与收款主体不一致，可下载《云应用精选商品发票和收款主体说明函》，用于辅助您的财务工作，方便您报销等事

宜。

# 账单常见问题

最近更新时间：2024-12-11 17:50:13

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

## 账单中为什么会出现负数扣费?

账单中负数金额对应的交易类型通常为：**包年包月退款**、**配置变更**、**调账补偿**等。用于**减少**客户账单金额，因此用负数表示。

## 账单中的“月度计费精度差异”是什么?

按量计费产品先计费后扣费，由于账单明细计费最多支持8位小数，而账户扣费金额最多支持2位小数，故在高精度计费和低精度扣费之间存在精度差异。如果一笔交易 ID 的优惠后总价超过小数点后两位，则系统对高精度计费金额进行四舍五入进行扣费，四舍五入的尾差体现在“月度计费精度差异”类目。
例1：精度调整金额为正数
按高精度计费的金额 a 元小于按低精度扣费的金额 b 元，如果严格要求按高精度计费扣费的话，平台多扣了（b−a）元，您可以 提交工单 申请补偿。
例2：精度调整金额为负数
按高精度计费的金额 a 元大于按低精度扣费的金额 b 元，如果严格要求按高精度计费扣费的话，平台少扣了（b−a）元，该部分少扣金额无需您承担。

## 消耗账单和费用账单金额为什么不一致?

消耗账单和费用账单统计逻辑上存在差异，因此费用账单和消耗账单不能直接对账。

- **预付费（包年包月）费用统计区别：**
  - 消耗账单对包年包月费用**按天分摊**，具体分摊规则请参见 消耗账单介绍 。
  - 费用账单按照扣费时间**一次性**计入账单月。
- **后付费（按量计费）费用统计区别：**
  - 费用账单统计口径分为：**扣费周期**和**计费周期**。
    - 扣费周期账单，按照**扣费时间**统计费用，消耗账单始终按照**计费周期**统计费用，因此对于部分按量计费资源的费用统计会出现错月情况，具体参见 账单扣费周期和计费周期的区别。
    - 计费周期账单，**消耗账单**和**费用账单**都按照**计费周期**统计费用。因此计费周期的费用账单和消耗账单**月度**按量计费费用应相等。

## 如何开通合并出账功能?

如需开通合并出账功能，需先 创建集团组织 ，然后 添加组织成员 ，并为成员授权**合并出账**功能。成员接受邀请后，管理账号可前往 账单下载中心 下载包含集团成员账号的合并账单。

## 账单扣费周期和计费周期的区别是什么?

- 扣费周期：根据**扣费时间**统计账单费用归属月份。
- 计费周期：根据**使用时间**统计账单费用归属月份。

  例如：1月使用的后付费资源，小时结1月最后一小时的扣费；日结1月最后一天的扣费；月结1月整月的扣费；都在2月1日扣费。
  若账单为**扣费周期**，以**扣费时间**为准，2月扣费因此进入2月账单。
  若账单为**计费周期**，以**使用时间**为准，1月使用因此进入1月账单。

> **说明：**
> 两种不同周期主要影响**后付费资源**最后一个结算周期的扣费进入了哪个月账单。

## 如何升级账单统计周期为计费周期?

若您有切换账单统计周期的诉求，可按如下流程提交申请。

- 已阅读账单统计周期说明，并同意以下切换注意事项：
  - 账单统计周期只能从扣费周期切为计费周期。切换当月，差异数据会自动进入当月账单，不需要手动调整账单。
  - 例如：您在7月申请从扣费周期切为计费周期，7月1日扣费使用时间是6月的费用，由于当时还未切换为计费周期，费用归属于7月账单。8月1日扣费而使用时间是7月的费用，由于已切换为计费周期，将归属到7月账单。
  - 申请切换当月起，账单将切换成新的统计周期，历史月份账单的统计周期保持不变。
  - 账单统计周期一旦切换则不可再变更。
- 切换方法：
  - 登录费用中心 > 账单查看 > 设置账单统计周期 ，在设置账单统计周期页面进行操作切换。
  - 向您的客户经理或 提交工单 反馈，我们将会在下个自然月前为您更换统计周期。

## 将资源分配到新项目下或修改了项目名称，账单费用如何统计?

创建新项目后，并将资源分配至该项目下，之后产生的扣费则归属该项目。因此看资源扣费时归属哪个项目，账单就会统计在对应项目下。
修改项目名称后，之后产生的费用归属到新项目名称下。

### 各级账单在扣费后多久会更新?

L0-概览账单、L1-多维度汇总账单、L2-资源账单都是汇总层级的账单，T+1日出具。L3-明细账单是准实时更新，在扣费后半小时内出账，可前往 明细账单 查看数据。

### 为什么明细账单中的实例名称一列显示为空白?

实例名称为客户手动设置的名称，未设置则不会展示。另外存在部分产品不支持设置实例名称。

### 账单费用较上月突然增长，如何进行排查?

1. 排查当月是否进行资源新购，或当月资源是否进行了多次续费。
2. 排查折扣是否失效，或价格是否进行了上调。
3. 若明确都不是以上情况，请排查是否操作了统一到期日，导致产品费用增加。

### 费用账单 L3 明细账单中刊例价、组件原价、折扣率字段展示为“-”是什么原因?

1. 客户优惠方式为合同价、一口价等，依据签订的合同单价进行费用计算，为避免歧义，将不展示刊例价、折扣、原价。
2. 如需查询刊例价，可前往 腾讯云定价 查看。

# 账户冻结常见问题

最近更新时间：2024-01-05 18:24:51

### 冻结的费用是否已经被平台收取？

冻结的费用并没有实际消耗，且该部分金额不支持提现，在冻结状态下无法使用。后付费资源释放/预付费订单发货完成后，会解冻该部分金额且恢复使用。（注：预付费资源解冻后该费用会进行扣除，用于支付订单）

### 如何查看冻结和解冻的金额及明细？

您可以在 费用中心 首页，可用余额处查看暂时冻结金额，也可以在 收支明细 筛选查看冻结和解冻的明细。

### 冻结的金额是从哪支出的？

冻结的金额是通过现金充值余额和平台赠送余额支出的，账户里的代金券不能抵扣冻结费用。

### 退还机器后，冻结的费用可以马上返还吗？

不能马上返还，根据不同产品的冻结规则，冻结金额会在资源释放后解冻释放。

### 结算冻结是否下线了？

是的，结算冻结从2020年3月20日开始陆续对所有产品进行下线，已于2020年4月23日全量下线。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

# 优惠券常见问题

最近更新时间：2024-10-22 17:09:11

本文仅针对优惠券使用过程的常见问题作说明，如需获取优惠券更多信息，请查看优惠券相关文档。

## 腾讯云目前支持哪些优惠券?

腾讯云目前支持 代金券 、现金券 、折扣券 。

## 优惠券如何获取?

通常可以通过以下途径获取优惠券：

- 通过腾讯云官网活动页面获取电子优惠券。不同时间的活动详情有所区别，具体活动信息请关注腾讯云官网。
- 通过微信卡券领取的腾讯云电子优惠券（需兑换）。
- 通过线下促销等活动领取的纸质优惠券（需兑换）。

## 微信卡券领取的腾讯云优惠券如何兑换?

登录费用中心，在 优惠券 页面，单击兑换优惠券，填写兑换码。
兑换成功后可查看优惠券。微信卡券领取的优惠券，兑换码为8位字母。

## 通过线下促销等活动领取的纸质优惠券如何兑换?

登录费用中心，在 优惠券 页面右上角，单击兑换优惠券，填写兑换码。兑换成功后可在代金券待使用列表查看优惠券。

## 已领取优惠券在哪里查看?

登录费用中心，在 优惠管理 页面，查看已领取的优惠券。

## 优惠券发到另一个账户了怎么办?

优惠券不支持转移和赠送，目前只能在接收账号上使用。

## 优惠券能否转移至其他账号、充值或提现?

优惠券只能在当前账号上使用，不能转移至其他账号，也不能充值或提现。

## 优惠券不支持使用的常见情况有哪些?

- 优惠券有使用限制条件，不满足适用产品、适用付费方式、适用场景等条件则不可使用。
- 只有账户创建者和具有管理财务权限的协作者或子用户可以进行优惠券的使用和管理操作。
- 优惠券状态为已过期或已使用则无法使用。
- 优惠券不能抵扣欠费费用。
- 后付费产品开通时不支持用优惠券抵扣冻结费用。
- 部分促销活动订单不支持使用优惠券，请以活动规则为准。
- 预付费代付订单不支持使用代理商优惠券。

## 优惠券常用限制条件有哪些?

优惠券有相应的限制条件，若发现优惠券不可用，可检查对应优惠券是否符合条件。

1. **适用产品限制：**根据活动规则的不同，优惠券可适用的产品有所不同，可分为以下几种类型。
   - 指定产品优惠券：适用于具体的单个或多个产品。
     优惠券金额为多产品共用金额。例如：一张100元的优惠券，适用于云服务器和云数据库 MySQL，则表明云服务器与云数据库 MySQL 一共可使用100元的优惠券。
   - 有金额使用门槛的优惠券：在一次支付中，适用优惠券的产品的总金额大于或等于使用门槛，则可使用。例如：一张50元的优惠券，满100元可用，适用于云服务器和云数据库 MySQL。在一次支付中，云服务器或云数据库 MySQL 的订单总金额大于100元，则该优惠券可以进行使用。
   - 不指定产品优惠券：该类优惠券存在无法使用的产品清单，清单外的产品都可以用券。
     优惠券产品在不指定产品清单内。例如：一张100元的优惠券，不适用产品包括云服务器和云数据库 MySQL，则表明云服务器与云数据库 MySQL 不可使用此券。
2. **付费场景限制**

| 付费类型 | 付费限制 | 使用场景 |
| --- | --- | --- |
| 预付费 | 预付费优惠券仅用于抵扣包年包月产品订单的费用。 | 新购、续费、升配。 |
| 后付费 | 后付费优惠券仅用于抵扣按量计费产品的费用。 | 按量付费。 |

3. **优惠券状态限制**
   优惠券状态分为待使用、已使用、已过期。
   - 待使用：未使用且未过期的优惠券，可以用于抵扣费用（开通按量计费产品的冻结费用除外）。
   - 已使用：余额/用券次数已使用完毕的优惠券，不可用于抵扣费用。
   - 已过期：已过有效期的优惠券，不可用于抵扣费用。
4. **限购时长限制**
   在有效期内，限制每次购买或续费的时长。例如：优惠券限购时长为0-3个月，则每次支付时，订单购买时长需在0-3个月的时间范围内。
5. **金额使用门槛限制**
   针对单次支付，满XX元可用。
6. **有效期限制**
   优惠券在有效期内才能使用，若优惠券已过期，则无法使用，且不可延长有效期。
7. **使用次数限制**
   - 限一次使用：优惠券使用一次后状态即为已使用，剩余余额不能再次使用。
   - 多次使用：优惠券可多次使用，直至有效期过期或余额使用完毕。

## 限购时长指的是什么？

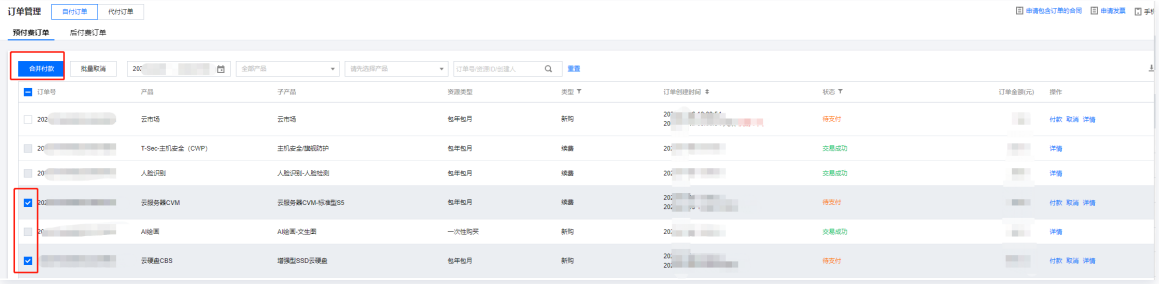
在优惠券有效期内，限制每次购买或续费的时长。限购时长仅针对预付费订单，后付费没有限购时长。
例如：优惠券限购时长为0 – 3个月，则每次购买/续费时，订单购买时长需在0 – 3个月的范围内。

## 订单无法使用优惠券如何排查？

当优惠券使用限制条件与订单不匹配时，则不可使用。不匹配的条件请参见优惠券展示的红色高亮部分。

## 如何合并多个订单使用优惠券?

可在 订单管理 页面，选择多个需要支付的订单，单击**合并付款**后使用优惠券。




## 促销活动能否使用优惠券?

一般情况下，活动订单无法使用优惠券，具体规则请以活动规则为准。

## 使用优惠券支付的订单，申请退款时会退还优惠券吗?

申请退款时，购买时使用的代金券/折扣券不支持退还，现金券支持退还，具体规则请参见 云服务退货说明 。

## 后付费产品开通是否能用优惠券支付冻结费用?

不支持。优惠券只能用于抵扣后付费产品结算扣费，不能抵扣冻结费用。

### 优惠券能否支持延长有效期?

优惠券仅能在有效期内使用，超过有效期后不可使用，也不能延长有效期。

### 代付订单是否可以使用优惠券?

代理代付时，后付费结算支持代付用代理商的券，预付费支持代付用代客的券。
集团代付时，自动使用管理员账号代金券和现金券，折扣券不能使用。

### 欠费状态下能否使用优惠券支付?

账号欠费时，不能使用优惠券新购资源。且优惠券不能抵扣欠费，需使用现金充值偿还欠费后，才能使用优惠券新购资源。

### 腾讯云支付时可同时使用代金券、折扣券、现金券吗?

折扣券不与代金券/现金券叠加，现金券和代金券可以同时叠加使用。

### 腾讯云支付时优先使用代金券还是现金券?

其他属性相同时优先使用现金券，张数限制互不影响。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

# 合同常见问题

最近更新时间：2024-09-26 17:13:55

## 合同是否支持电子章？

腾讯云合同已支持电子章，且具有法律效力，您可以直接申请。同时也可以申请线下纸质合同盖章。

## 电子合同盖章需要多长时间生效？

- 首次申请《腾讯云服务协议》电子副本，电子盖章过程预计需等待24小时，24小时后刷新页面即可。
- 后续的合同申请，电子盖章过程预计等待15分钟，15分钟后刷新页面即可。

## 如何申请纸质合同？

电子合同加盖具有法律效力的电子章，您可以下载、打印合同。如果业务需要加盖鲜章的纸质合同，请在线上申请电子正式合同后，再申请线下盖章。
我们会在收到您的申请后，在5个工作日内盖章并按申请份数邮寄给您（邮寄费用由腾讯云承担）。

## 如何查看线下盖章进度？

您可在**费用中心** > 合同管理 页面，合同申请记录右侧的操作栏，单击**盖章记录**进行查看。

## 合同线下盖章使用什么快递寄出？寄出时是否会有通知？

腾讯云会使用顺丰快递，并会按照您在腾讯云提交时选择地址信息进行邮寄。寄出时系统会以站内信、邮件、短信形式通知您顺丰单号。

## 公司更名后修改实名认证，导致合同主体与实名认证不一致怎么办？

- 如果甲方之前申请的合同还未转为正式合同，可在甲方信息管理中更新甲方名称为实名认证名称，并确定不再使用之前的主体申请合同，可以作废之前的合同。
- 如果甲方之前的合同已进行盖章，则需要 提交工单 申请签订**合同主体变更补充协议**。

## 办理 ICP 经营性备案所需网站接入许可证等材料如何获取？

在您提交线下纸质合同盖章的申请后，会将办理 ICP 经营性备案所需的网站接入单位许可证和附页一并回寄给您。

## 如何变更合同甲方主体名称？

若您要修改合同甲方主体名称，需先 修改实名认证信息，实名认证通过后，您可在控制台 提交工单 申请签订“合同主体变更补充协议”，签订完成后即可变更甲方主体信息。

## 为什么电子合同没有显示腾讯云公章？

正式的电子合同都会有腾讯云的合同电子章。如果电子合同上没有显示腾讯云公章，可能原因如下：

- 合同为草稿状态
  i. 请您在**费用中心** > 合同管理 找到对应的合同，单击**转为正式合同**，将草稿合同转为正式合同。
  ii. 正式的合同落款处会显示完整腾讯云电子红章，多页间有骑缝章。正式的电子合同具有法律效力，可以直接使用。请用 Adobe Reader 查看正式合同。
- 本地阅读器的问题
  如合同已是正式合同，但合同章未显示完整。多数原因是阅读器不支持导致的。正式合同是 PDF 格式，请用 Adobe Reader 查看。建议您更换阅读器为 Adobe Reader（不建议使用 WPS 软件）。

## 电子合同可以重复下载吗？

可以。目前电子合同不限下载次数。

## 同一个订单可以重复申请合同吗？

订单与合同具有唯一关联性，不能重复申请。但是同一份正式合同可以不限次数下载。

## 如何作废合同？

区分合同状态如下：

- 草稿合同：客户可以自行作废。进入**费用中心** > 合同管理 页面右侧**操作**栏中，单击**作废**进行操作。
- 合同已进行盖章：加盖电子章后将具有法律效力，不可随意修改，不支持自助作废。

- 未支付订单作废： 订单作废即合同失效，下单后未及时进行付款，常规订单有效期为15天，活动订单有效期以支付页面的有效时间为准。

> **说明**
> 已作废后不支持下载，可以根据需要，重新申请合同。

## 后付费产品可以申请合同吗？

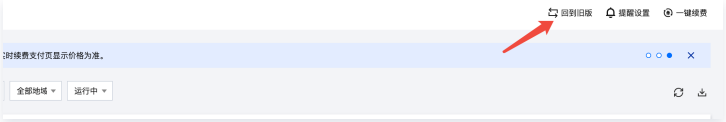
目前我们仅支持2018年9月开始的后付费订单生成合同，可在**费用中心** > 合同管理 进行操作。

# 续费常见问题

最近更新时间：2025-07-04 17:59:52

## 资源找不到?

当您在新版续费管理页中找不到资源，可能原因如下：

| 可能原因 | 处理措施 |
| --- | --- |
| 当前产品暂未完成接入 | • 续费管理页 不完全包含您所拥有的资源，只有已接入的云产品可以通过**续费管理页**进行查看。<br>• 部分产品暂未完成新旧版切换任务，可能会导致您在旧版可以查看到该产品下的资源，在新版反而看不到，以下是对应的产品清单：<br>○ **国内站**<br>○ 消息队列 CKafka 版（ckafka）<br>○ 云开发-微信网关（tcb）<br>○ 云开发-特惠基础版1（tcb）<br>○ 数据订阅（Kafka 版）<br>○ 语音消息-国内语音消息（vms）<br>○ 验证码（Captcha）<br>○ 腾讯会议（SAAS 版）-腾讯会议（SAAS 版企业版）（tencentmeeting）<br>○ 腾讯会议（SAAS 版）-腾讯会议（SAAS 版商业版）（tencentmeeting）<br>○ DNS 增值服务（dns）<br>○ 腾讯云数据仓库 TCHouse-P<br>○ 企业微信汽车行业版（wav）<br>○ 腾讯云智能创作-云剪辑（官网）<br>○ 腾讯云智能创作-云直播（官网）<br>○ 腾讯云智能创作-企业基础版（官网）<br>○ T-Sec-Web 应用防火墙（WAF）<br>○ 物联网开发平台公有云企业实例标准版<br>○ **国际站**<br>○ 消息队列 CKafka 版（ckafka）<br>○ 流计算 Oceanus-独享模式（oceanus）<br>○ T-Sec-Web 应用防火墙（WAF）<br>如您的资源属于上述产品清单，则可以选择以下处理：<br>• 返回旧版续费管理页，在旧版中完成您的续费操作。<br>  <br>• 直接在具体产品的控制台查看您购买的资源。<br>• 若有疑问，请联系 在线客服 寻求帮助。 |
| 资源包 | 资源包类型的资源，目前单独在 资源包管理 页面进行续费操作，您可以进行续费标识变更、自动续费周期修改操作。<br> <br>同时，目前**资源包管理**暂不支持手动续费，如需手动续费，您可以先到产品控制台完成操作：<br>• 日志服务（CLS）控制台，具体操作请参见 资源包续费 。<br>• 若有疑问，请联系 在线客服 寻求帮助。 |

| | |
|---|---|
| 资源信息未完成同步 | 新增、更新资源等有一定时间的数据延迟，请在第二天再进行查看。 |
| 资源不属于当前账号 | 续费管理页 仅支持展示当前账号下的资源，请切换至资源所属账号进行查看。 |
| 未被授权查看资源的权限 | 续费管理页 仅允许主账号和有管理权限的子账号查看。如果需要为子账号开通资源查看权限，请联系主账号或者有管理权限的账号进行开通。 |

## 什么是自动续费项?

**自动续费**是指您所购的产品/服务每次期限届满时，您的云服务账号（简称“账号”）内有足够的可用余额，系统从您的账号余额中自动扣取下一个续费周期的费用。如果您打算长期使用资源，您可以在 续费管理页 将资源设置**自动续费**。已设置自动续费的资源，可在自动续费项进行管理。

> **注意：**
> 为避免影响您使用产品/服务的持续性，账号内可用余额不足、账号被限制新购服务、账号实名处于异常状态等情形均无法完成自动续费。

- 设置了自动续费的资源，我们会在资源/服务期限届满当日为您进行续费（可能会超过您的资源到期时刻，但保证在到期当日）。请尽量不在资源临近到期/回收时调整自动续费标识。
- 除非另有明确约定，自动续费的价格为系统执行扣费当时的产品/服务价格。产品/服务价格变动时，腾讯云会通过站内信、短信、邮件或网站公告等方式通知您。
- 如果到期当日，您的账户可用余额不足以进行资源的自动续费，我们会在到期后至停服前，每天进行一次扫描，停服后不再进行扫描，预付费资源停服之后，如需找回资源，需进行手动续费；在资源停服之前，只要您的账户可用余额充足，我们会马上为您已经标记的自动续费资源进行续费操作。
- 在到期前7天至到期后6日，如果您的账户可用余额足够进行自动续费，我们会自动为您续费，而不对您进行提醒；如果您的账户可用余额不足以进行资源的自动续费，我们会提醒您及时对账户充值。
- 设置了自动续费的资源也可以取消自动续费。取消了自动续费的资源，我们将恢复对其正常的到期检查与提醒。

## 如何统一到期日?

请参见续费管理文档中的 统一到期日指引 。

## 如何修改统一到期日?

请参见续费管理文档中的 修改统一到期日指引 。

## 未在续费管理页展示的产品如何续费?

续费管理页面仅包括部分预付费资源，后付费资源不展示在续费管理页面。
若续费管理页面没有需要续费的预付费资源，可登录 腾讯云官网 ，前往相应资源控制台进行续费。

## 过期已停服的资源如何恢复?

过期已停服的云资源找回，不会展示在续费管理页中。
如需操作恢复，请参见 过期已停服资源的恢复指引 。