**支付问题**

**支付**

**1、可以使用哪些方式支付**

（1）电脑端用户可以使用快捷支付（信用卡/储蓄卡）、支付宝、网上银行、微信等方式支付。

（2）手机网页端用户可以使用快捷支付（信用卡/储蓄卡）、微信方式支付。

（3）手机APP端用户可以使用快捷支付（信用卡/储蓄卡）、支付宝、微信等方式支付。

（4）此外，各端用户均可使用跟谁学平台账户余额支付，同时可以使用有效优惠券。

**2、提交订单后需要在多长时间内完成支付**

一般需在提交订单后45分钟内完成支付。超过支付时限后系统会自动取消订单。

**3、开通快捷支付时关联银行卡和绑定银行卡有什么区别**

快捷支付关联的银行卡不支持提现操作，只有绑定银行卡后，用户才能进行提现。

**4、支付中遇到问题如何解决**

支付过程中若遇到问题，可拨打客服电话（4000-910-910或010-86448910）咨询。

**退款**

**5、在什么情况下可以申请退款**

（1）课程开课前可以无条件申请退款。

（2）已经开课的课程，可申请退回未开始课节的课酬。退款成功后，已上过的课节仍可以继续看回放，未上过的课节则不能继续学习。

**6、哪些情况不支持退款**

（1）视频课（录播课）节不可申请退款；

（2）已经上完的课节，或课程已全部结束，不可申请退款。

### 7、退款会退回至哪个账户

| **支付方式** | | | **退款方式** |
| --- | --- | --- | --- |
| 钱包余额 | | | 退回余额 |
| 快捷支付 | 信用卡 | 招商银行、中国工商银行、中国建设银行、广发银行、中国银行、中国光大银行、中信银行、兴业银行、平安银行、中国民生银行、中国邮政储蓄银行、交通银行 | 退回原支付卡 |
| 储蓄卡 | 中国建设银行、中国工商银行、招商银行、中国银行、中国光大银行、平安银行、中信银行、中国民生银行、广发银行、浦发银行、华夏银行、兴业银行 | 退回原支付卡 |
| 支付宝 | | | 退回支付宝 |
| 微信 | | | 退回微信 |
| 注：对于特殊情况，退款退回余额，请自行前往钱包进行提现 | | | |

**8、退款会在多长时间后到账**

| **支付方式** | | | **退款说明** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **跟谁学处理周期** | **银行/支付平台退款处理周期** |
| 钱包余额 | | | 即时到账 |  |
| 快捷支付 | 信用卡 | 招商银行、中国工商银行、中国建设银行、广发银行、中国银行、中国光大银行、中信银行、兴业银行、平安银行、中国民生银行、中国邮政储蓄银行、交通银行 | 3个工作日 | 3-10个工作日 |
| 储蓄卡 | 中国建设银行、中国工商银行、招商银行、中国银行、中国光大银行、平安银行、中信银行、中国民生银行、广发银行、浦发银行、华夏银行、兴业银行 | 3个工作日 | 3-10个工作日 |
| 支付宝 | | | 3个工作日 | 3-10个工作日 |
| 微信 | | | 3个工作日 | 3-10个工作日 |
| 注：对于特殊情况，退款退回余额，请自行前往钱包进行提现 | | | | |

**9、退款时是否会退回优惠券**

退款时若同时满足以下两个条件则退回优惠券

（1）全单退款，即使用优惠券的订单中所有课程都申请退款。

（2）优惠券未过期。

**提现**

**10、可以通过哪些方式提现**

用户可通过电脑端网页【个人中心】-【我的钱包】和手机端APP【我的】-【钱包】两种方式进行提现。

**11、提现的账款会存入哪个账户**

提取的账款会存入用户绑定的银行卡。

**12、提现是否有限制**

用户单笔提现金额需在5万以内，每周可以提现1次。

**13、提现后多长时间我可以收到提款**

如无特殊情况，自申请日起 3-5个工作日内，指定账户将收到提款。

**绑定银行卡**

**14、如何绑定银行卡？**

（1）电脑端网页

点击网站顶部右侧我的头像进入【个人中心】，点击【我的钱包】-【帐号管理】-【添加银行卡】。

（2）手机端APP

打开跟谁学APP，进入【我的】，点击【钱包】-【提现】-【添加银行卡】。

（为了验证银行卡的有效性，在绑定银行卡时会从您的账户中扣除0.01元，绑定成功后将返还至您的账户余额）

**15、绑定银行卡时出现问题如何解决**

绑定银行卡时若未通过验证，页面将弹出温馨提示窗口。若核实信息后仍无法通过验证，请请拨打客服电话咨询（4000-910-910）。

**16、支持绑定哪些种类的银行卡**

目前平台可支持招商银行、中国工商银行、中国建设银行、中国银行、浦发银行、兴业银行、华夏银行、中国邮政储蓄银行、广发银行、中国光大银行、平安银行、中国民生银行、中信银行、交通银行15家国内主流银行。

**17、如何解除绑定的银行卡**

（1）电脑端网页

点击网站顶部右侧我的头像进入【个人中心】，点击【我的钱包】-【帐号管理】-【删除】，解除绑定时需输入支付密码。

（2）手机端APP

打开跟谁学APP，进入【我的】，点击【钱包】-【提现】，点击银行卡，【解除绑定】，解除绑定时需输入支付密码。

**18、如何修改绑定的银行卡**

修改绑定银行卡信息前，需解除当前绑定的银行卡。解除绑定后，重新按照绑定银行卡的流程操作。