

帮助中心

1. 我的银行卡内有钱，购买时为什么说我余额不足？

答：商城账号余额不代表个人银行卡余额，在交易前先进行账号充值。

2. 委托单在成交之前可撤单吗？

答：可以撤单。您在委托买入或者卖出商品时，委托单交易成功之前，均可手动撤单。

3. 什么叫预售商品？

答：是指商城内进行预售的新产品。商品在此阶段，预售总量固定，其价格保持不变，会员可根据该商品的产品介绍选择购买与否。

4. 商品冻结是什么意思？

答：商品冻结，即锁定交易账号内已购买商品的流通交易权限。一般发生在委托卖出状态和商品提货状态。

5. 我可以自行更改登录密码和交易密码吗？

答：可自行更改。更改界面在“我的”个人中心，点击头像，进入“账户信息”界面自行修改。

6. 我的商城账户余额转出后，为什么没有到账银行卡里？

答：本商城支持“T+1”提现制度，当日转出不会立即到账。会员当日提出提现申请，要到下一个交易日才能到账。如遇法定节假日，提现到账将顺延到假后的第一个工作日到账。在到账前，对应的提现金额显示为冻结状态。

7. 银行卡默认卡有什么用？

答：银行卡主要用于提现功能。一个账号可同时添加多张银行卡，但只可设置一张默认卡，提现时将优先到账至默认卡。

默认卡可以进行更改，在“我的”个人中心，点击右上角钱袋，进入“银行卡”，选择需要设置默认的银行卡，手动左滑设置“默认”。

8. 品众商城的交易时间是什么时候？

答：品众商城交易时间段为周一至周六（9:30-18:00），周日与国家法定节假日不交易。

9. 品众商城要收取交易手续费吗？

答：在商品预售期内，购买商品不收取手续费。

在商品自由交易期内，会员买入或者卖出该商品，均要缴纳交易手续费，费用为当次交易单笔总额的 0.3%。

10. 我购买了商品以后怎么提货？

答：已购买商品的会员，可通过品众商城 APP 在线申请提货。登陆 APP—下方导航栏【商城】—选择商品—点击【买入/卖出/转卖】—选择【提货】—☒勾选协议—选择提货方式【邮寄/自提】—完善提货信息—确认提货。

11. 如果申请了提货，但又不想要了怎么办？

答：您提交茶叶提货申请后，在商城为期 1-2 工作日的提货复核期间，可以申请撤销提货。若复核通过后，对应提货的茶叶显示为“提货”状态，此状态下不可撤销提货申请。