

余额充值协议

版本发布日期：2026年9月8日

生效日期：2026年10月9日

本页面适用运营主体

上海集草文化创意有限公司

统一社会信用代码：91310112MA1GE1PF42

注册地址：上海市闵行区万芳路333号1号楼七层G、H座

消费者服务热线：021-33582773

联系邮箱：advice@jicaowenhua.com

重要提示·修订公示

请您重点阅读以粗体标示的条款。本次修订明确充值本金不设有效期，调整七日退款、充值礼金转让、退款利息及收款账户规则，并补充充值前信息披露、主体范围和未成年人保护要求。

本版本于2026年9月8日公布，拟于2026年10月9日起生效，替代此前拟于2026年9月12日生效的公示稿。若实际完成规定公示的时间晚于本页标注日期，生效日期相应顺延，确保提前至少三十日公示，并另行公告；平台应通过短信等方式直接通知记名余额持有人。公示期内可通过本页客服渠道反馈意见。生效前已成立的充值合同，继续按照充值时依法成立的约定及法律规定履行；本次修订不追溯减少存量本金、优惠或其他合法权益，原约定中违反强制性规定的部分不因公示期而继续适用。

充值确认信息和活动规则不得违反法律法规或不合理限制消费者权益；与本协议存在不一致或歧义时，依法作有利于消费者的解释。备案状态、资金管理方式等应以实际披露且可核验的信息为准，本协议不构成已完成备案或资金存管的证明。

本协议是您与上海集草文化创意有限公司之间关于平台余额充值、使用、挂失、转让及退款事项的书面约定。您在充值页面主动勾选或点击同意并完成充值，即表示您已阅读并同意本协议。付款前向您显著展示并经您确认的充值信息、赠送规则和适用范围，是本协议的组成部分；平台应保存您确认的文本及充值记录，并提供查询、下载或索取方式。

一、合同主体、定义与适用范围

1. 预付服务经营者及余额发行主体为**上海集草文化创意有限公司**，统一社会信用代码为**91310112MA1GE1PF42**。消费者一方为充值账号的合法持有人，包括依法受让合同权益的消费者；姓名、手机号码等联系方式以依法核验的信息为准。付款前请核对充值确认信息、微信支付页和账单显示的收款方，发现不一致时请暂停付款并联系客服。
2. **充值本金**：您通过充值页面实际支付并成功到账的金额。**充值本金不设有效期，不因长期未登录、活动结束或充值礼金到期而失效。**
3. **充值礼金**：平台根据充值活动规则，在充值本金之外赠送并记入您账户的消费权益，不属于您实际支付的款项，不可单独提现或直接兑换现金。平台应在付款前显著说明赠送比例、使用范围、使用条件、退款及转让规则。**充值礼金或其他活动权益可以依法设置合理使用期限，具体期限须在充值前显著展示；未明确告知期限的，不得事后补设期限使已获权益失效。礼金到期不影响充值本金继续使用，也不得据此减少依法应退的本金。**转让按照第七条办理。
4. **余额**：您账户中尚未消费或退回的充值本金，与尚可使用的充值礼金之和，属于与注册账号绑定的记名虚拟凭证。**本协议项下余额仅用于本公司作为销售者或服务提供者、且充值前明确列明的商品、服务及门店；由本公司分别记账、承担兑付及退款责任，不与上海集草文化发展有限公司、上海响彻星空文化科技有限公司或其他独立经营主体的余额相互划转、通兑。**如今后依法开展集团或同一品牌特许经营体系内的用卡业务，应另行明确发卡主体、受理主体及责任范围，并依法履行公示、通知等手续，不得仅凭共用品牌、账号或页面扩大余额适用范围。已经依法成立的合同及其他主体依法应承担的责任不因此免除。

二、充值前公示、充值与到账

1. 平台应在付款必经页面设置显著的“**充值信息确认**”区域，向您实际展示并供您确认下列信息，不得仅用本协议中的概括约定代替：
 - 余额发行主体、有效联系方式、收款账户信息（包括收款户名、开户机构及账号或支付渠道可核验的收款账户标识）、本次预收金额和支付方式。
 - 到账本金、赠送礼金、适用商品或服务的内容与质量、使用地点及门店、消费次数或额度、折扣、收费标准、计价及扣费方式、履行期限，以及充值礼金或其他活动权益的有效期（如有）；充值本金不设有效期。
 - 涉及的经营场所为自有还是租赁；租赁场所的租期及到期时间、可能影响履约的风险提示。注册地址不代替实际兑付场所信息。
 - 预收资金用途、为保障合同履行实际采取的资金管理方式及可核验的相关信息、备案状态及依法取得的备案标识、余额查询和退款渠道，以及礼金的使用条件、退款和转让处理方式。

上述内容应真实、完整并可留存。经营者应依法在售卡、用卡场所及网站首页公示或提供单用途卡章程、备案标识和风险提示。**未展示备案标识不得理解为已完成备案，未依法落实资金管理要求不得仅凭本协议视为已落实。**

2. 本次充值及赠送的具体数额，以付款前确认的信息为准；平台不得事后单方更改已经确认的实质性内容。平台不会收取付款前未公示并依法约定的充值、管理、挂失、补换、转让或退款费用。
3. 充值通过页面展示的持牌支付渠道完成，平台依法核验记名充值所需身份信息。支付成功后，应按照充值记录将本金和礼金分别记账。因网络、支付渠道或系统延迟未及时到账的，请勿重复支付，可凭支付记录联系客服核验。
4. 与注册账号绑定的记名余额，充值后单张凭证或单个余额账号资金余额不得超过人民币5,000元；实际单次充值和余额上限以充值页面在法定限额内展示为准。
5. **余额在正常持有和正常消费期间不产生利息或投资收益。预付式消费合同依法解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，需要返还预付款的，返还金额、利息计付标准及起算时间按照法律、司法解释的规定处理，适用于经营者原因和消费者原因等依法应退款的情形。**消费者依法可主张按监管资金实际利率计算应退被监管部分预付款利息的，从其规定；本款不排除依法请求损失赔偿等权利。
6. 余额不可用于洗钱、套现、赌博、虚假交易或其他违法违规活动。平台发现异常充值或交易时，可在合理范围内暂停相关功能并核验，但应说明理由并提供申诉渠道，不得借此不合理限制合法消费、转让或退款。
7. 经营者应依法办理单用途卡备案、系统对接、信息报送及预收资金管理。适用上海商务领域单用途卡规定且预收资金余额达到人民币20万元的，应向注册地所在区商务主管部门备案；资金管理方式、比例及适用条件按现行规定落实。未达到该数额不免除其他依法适用的备案、信息披露及资金管理义务。依法应当履行的义务不以消费者同意本协议为豁免条件。

三、余额使用与扣减

1. 余额支付支持全额或组合支付的，以结算页面展示为准。每笔消费实际扣减的充值本金和充值礼金，以平台余额明细记录为准；记录有误的，应及时核验、更正。
2. 同一充值批次的充值本金与充值礼金合并用于消费，并按照该批次“**剩余充值本金 ÷ 剩余总余额**”和“**剩余充值礼金 ÷ 剩余总余额**”的比例同步扣减，不采取一律先扣本金或先扣礼金的方式。存在多笔充值时，系统按照付款前公示的批次使用顺序扣减。平台分别记录每批本金、礼金及消费明细，不通过未公示规则减少您已经取得的充值本金。
3. 余额不足、对应充值礼金超出适用范围或账户存在依法需要核验的安全风险时，可能无法使用余额支付；平台应提示具体原因。礼金依法到期或不适用时，不影响本金在约定范围内继续使用。

四、商品订单退款及礼金按比例退回

1. 使用余额支付的商品或服务订单符合退款条件时，**充值本金和充值礼金按照该订单实际扣减的比例分别退回对应余额账户。**充值礼金退回后仍属于礼金，不折现、不提现；不得因退款处理期间礼金到期而直接剥夺应恢复的权益，应依法按原约定或更有利于消费者的方式处理。
2. 部分退款时，按照“**本次获准退款金额 ÷ 该订单原余额支付金额**”的比例，分别计算应退充值本金和充值礼金；计算结果按系统支持的最小货币单位处理。原订单同时使用其他支付方式的，其他支付部分依法按原支付

路径退回；依法无法原路退回的，核验后按第五条第7款处理。

3. 示例：某笔充值本金为100元并赠送10元礼金（赠送比例为10%）；某订单实际扣减50元本金和5元礼金，共55元。该订单全额退款时，退回50元本金余额和5元礼金余额；若获准退款27.50元（即原余额支付金额的50%），则退回25元本金余额和2.50元礼金余额。

五、七日无理由退款与充值余额退还

1. 消费者自付款之日起七日内依法享有请求返还预付款本金的权利。司法解释规定的例外，以订立预付款消费合同时消费者是否已从本经营者或其他经营者获得过相同商品或者服务为判断时点，不以充值后在七日内发生消费作为当然丧失退款权的条件。本协议作出更有利于消费者的退款约定的，按约定办理。本条是充值合同的退款规则，不等同于具体商品的七日无理由退货规则。

2. 自付款之日起七日内，该充值批次未发生消费的，消费者有权请求全额退还该批次充值本金，不以此前购买或接受过相同商品、服务为由拒绝。该批次赠送礼金在本金全额退还后终止使用，不折算为现金。已经部分使用的，不当然排除依法就剩余预付款主张退款的权利；已消费价款和应退本金按退款原因、本条第3至6款及法律规定计算。未使用批次的退款不以账号中其他批次已经消费为由拒绝。

3. 无论是否超过七日，因经营者未按约提供商品或服务、停止经营、迁移服务场所造成明显不便、未经消费者同意转移合同义务、擅自降低质量或提高价格、余额规则发生重大不利变化等非消费者原因导致解除或退款的，应保留约定折扣或赠送消费金额的优惠比例后计算应退本金，不得先清零礼金变相少退本金。赠送消费金额的计算为：优惠系数 = 该批次实付本金 ÷ (该批次实付本金 + 该批次赠送金额)；已消费价款 = 该批次已消费总额 × 优惠系数；应退本金 = 该批次实付本金 - 已消费价款。另有对消费者更有利的约定或法律规定的，从其约定或规定。

4. 示例：充值1,000元赠送100元（赠送比例为10%），共消费550元后因经营者原因退款，优惠系数为 $1,000 \div 1,100 = 10/11$ ，已消费价款为 $550 \times 10/11 = 500$ 元，应退本金为 $1,000 - 500 = 500$ 元。平台不得直接将赠送金额清零后仅退450元。

5. 因消费者自身原因依法或依约解除合同的，已消费部分可按照商品或服务未使用充值优惠的价格依法计算，赠送金额不计入现金退费范围，应退本金 = 实付本金 - 依法计算的已消费价款；不得要求消费者补交按原价计算后超出实付本金的部分。消费者对原价的合理性有异议时，平台应提供相应交易记录；不能证明原价合理的，依法参照订立合同时履行地同类商品或服务的市场价格处理。对消费者更有利的约定或法律规定优先适用，不通过虚增原价、收取未约定费用或其他方式变相拒绝退款。

6. “赠送金额不退”仅表示赠送金额不直接折现，不适用于非消费者原因退款时以清零赠送金额变相少退本金。本条不影响第四条关于商品订单退款时按实际扣减比例恢复本金和礼金的规则；依法应付的退款利息及应承担的其他责任，按照第二条第5款及法律规定另行处理。

7. 退款应符合退卡人身份核验及同名账户要求。依法可原路退回且原支付账户符合要求的，优先原路退回；办理退卡依法要求退至同名银行账户的，退至退卡人本人同名的银行账户。原支付账户异常、原付款人与合法退卡人不一致或依法无法原路退回时，平台应核验退卡人身份、合法持有或受让依据及收款账户，并依法退至其本人同名银行账户或其他法律允许的同名账户，不得仅因不能原路退回而拒绝合法退款。平台依法留存必要退款记录，不索取支付密码或验证码。

六、退款申请与处理时间

1. 您可通过对应订单或余额页面的退款/客服入口提出申请，也可致电021-33582773或发送邮件至advice@jicaowenhua.com，并提供账号、充值订单号、支付记录及核验所必需的信息。
2. **需要人工审核的退款申请在法定工作日北京时间9:00—16:00处理。16:00后、休息日或法定节假日提交的申请，顺延至下一工作日按提交顺序处理。**系统自动退款不受上述人工处理时段限制；是否在七日内提出请求，以您提交请求的时间为准，不以人工开始审核的时间为准。
3. 上述时段是人工受理和审核时间，不是退款到账承诺。材料齐全后，平台应在合理期限内完成核验并反馈进度；依法对退款期限另有规定的，按法律规定执行。支付机构或银行处理进度影响到账时，平台应协助查询，不以人工时段或支付渠道处理时间排除法定退款期限和责任。

七、余额查询、挂失、补换与转让

1. 您可在余额或账户明细页面查询本金、礼金、充值、消费、退款和剩余金额；对记录有异议的，可凭支付或订单信息申请核验。平台依法保存合同及交易记录，充值、消费、退款等交易记录自交易完成之日起不少于三年；依法登记的购卡人信息按适用规定保存五年以上，法律另有更长期限的从其规定。
2. 记名余额账号遗失登录能力、手机号变更或疑似被盗时，您可联系客服申请挂失或恢复。平台在完成合理身份核验后提供补换、账号恢复或余额迁移方案，不以账号设备丢失为由拒绝处理记名余额。
3. **消费者依法转让预付式消费合同债权的，自转让通知到达经营者时对经营者发生法律效力，不以平台审批同意作为生效条件。**您可通过客服、电话或本协议载明的邮箱通知，提供识别转让双方、充值批次及转让范围所需的信息；平台可进行必要的身份和权属核验，并协助更名、账号或余额记录迁移，不得借安全核验之名不合理限制合法转让。
4. **未消费充值本金及与转让本金对应的普通余额型充值礼金，原则上随合同权益一并转让，并保留原有使用和退款规则。**与特定身份、会员等级或专属活动资格直接绑定的赠送权益，仅在其性质依法允许限制转让、付款前已显著说明且限制合理时，按原约定处理；不得将普通“充值赠金额”一概列为身份专属权益。转让不使礼金变为现金，不得用于违法套现；平台不收取付款前未公示并依法约定的转让费用，也不得以费用变相阻碍转让。

八、账户安全与未成年人

1. 请妥善保管账号、登录凭证和验证码。发现非本人充值、余额异常或账号被盗时，请立即停止操作并联系客服。
2. 未成年人应在监护人同意和指导下使用充值服务。平台应结合年龄、金额和频次采取消费提醒、异常消费核验或限额措施。监护人对未经同意的充值提出异议时，可提交订单、身份及监护关系等必要材料，平台应结合民事行为能力、合同效力、充值与消费情况依法处理，不以勾选本协议推定已取得监护人同意。

3. 余额用于盲盒或具有盲盒性质的集草赏、抽卡等随机商品时，不得向未满八周岁的未成年人销售；向八周岁及以上未成年人销售时，应在具体购买环节显著提示，并通过适当方式确认已取得监护人同意。完成充值或同意充值协议不替代具体购买环节的年龄核验和监护人同意确认。

九、协议变更、服务终止与责任

1. 本协议及余额章程、合同格式文本的重要调整，应在实施前至少三十日依法公示，并通过短信等方式直接通知记名余额持有人。属于备案和合同变更事项的，应按适用规定在主管部门要求的媒体、经营场所和网站首页公示，并在公示发布后十日内通过协同监管服务平台提交变更事项；依法需征求意见或取得同意的，还应完成相应程序。新规则不得单方追溯减少已有本金、折扣或赠送权益，不得为本金增设有效期。变更影响正常兑付或损害消费者权益的，消费者有权依法解除合同或申请退卡，平台应退还剩余资金，不以优惠、赠品或员工提成为由违法扣减。

2. 平台决定停止余额充值服务、关闭经营场所或存在可能影响履约的重大经营风险时，应依法停止收取预付款；关闭经营场所或终止兑付的，应依法提前至少三十日在平台首页、经营场所及规定媒体公示，通知消费者，并提供依法应有的免费退卡服务、处理未消费余额。尚未消费本金不因停业、账号注销或本协议终止而被直接清零。

3. 因平台过错造成错误扣款或余额损失的，平台核实后予以恢复或赔偿。任何条款均不排除或限制平台依法应承担的责任。

十、法律适用、争议解决与联系

本协议适用中华人民共和国大陆地区法律。发生争议时，双方可友好协商；消费者也可依法向有管辖权的人民法院提起诉讼，或向消费者协会、市场监督管理部门、商务主管部门及其他有权机构投诉，不以先行协商作为行使法定权利的前提。

运营方：上海集草文化创意有限公司；客服电话：021-33582773；联系邮箱：advice@jicaowenhua.com。

余额充值协议正文完

运营方：上海集草文化创意有限公司

统一社会信用代码：91310112MA1GE1PF42

版本号：2026.09.08.2

发布日期：2026年9月8日

生效日期：2026年10月9日