

消费者权益保障措施说明

版本发布日期：2026年9月4日

生效日期：2026年9月12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

监管补充资料查看路径

<https://jicaoge.com/agreementdoc/creative/consumer-rights.html>

一、平台基本信息披露

本页面对应平台运营主体为**上海集草文化创意有限公司**，统一社会信用代码为**91310112MA1GE1PF42**，注册地址为上海市闵行区万芳路333号1号楼七层G、H座。消费者服务热线为021-33582773，联系邮箱为advice@jicaowenhua.com，一般咨询响应时效不超过一个工作日。

运营主体营业执照及与经营业务有关的行政许可信息在平台首页或“经营主体/商户公示”显著入口持续公示。本平台存在入驻商户、关联经营主体或供应商直接销售、收款或履约的场景；实际销售者名称、营业执照等资质、经营地址、联系方式及售后责任，以商品详情、订单确认页、支付页、订单详情或商户公示入口展示为准。消费者可在交易前核验；无法找到时可联系平台客服查询。

二、交易资金安全保障

本平台接入微信支付普通商户、服务商模式或收付通等页面实际展示的持牌支付服务。消费者支付通过微信支付官方渠道完成，平台不要求消费者向个人账户转账，也不收集支付密码或短信验证码。

平台通过订单校验、支付回调核验、异常交易监控、权限控制和对账机制防范盗刷、重复支付及资金挪用风险。发生异常交易时，平台将协助消费者向支付机构提交核查或处置申请；是否止付、冻结或追回，以支付机构和有权机关依法处理结果为准。

涉及余额充值等预付消费时，平台应依法通过专用存款账户、履约保证保险或主管部门认可的其他方式管理预收资金，并在充值页面或首页显著披露适用范围、资金用途和管理方式、余额查询及退款路径、备案状态和备案标识（如依法应备案）。实际备案和资金管理状态以届时真实公示为准，不以协议文字替代法定备案或资金管理措施。

三、商品与服务质量保障

平台建立经营者准入和资质核验机制，要求入驻经营者提交真实有效的主体及经营资质，并按页面公示信息提供商品或服务。平台持续开展商品信息、宣传内容、知识产权和履约风险管理，禁止虚假宣传、假冒伪劣、货不对板等行为。

商品存在质量问题、与描述不符、错发漏发或服务未按约提供时，平台将依法受理退换货、退款、修理或赔偿诉求。随机商品的随机性不免除经营者对产品质量、真实性和如实描述承担的责任。

四、知情权与公平交易保障

平台在交易前展示商品或服务的主要信息、价格、销售者、数量、运费、交付方式、售后条件和限制。涉及盲盒、抽卡、福袋等随机商品的，还将展示抽取规则、商品范围、概率、价值区间、数量、发货或兑换条件、消费限制及风险提示，不设置后台操纵结果机制。

平台不通过格式条款不合理地免除经营者责任、加重消费者责任或排除消费者依法享有的权利。依法不适用七日无理由退货的商品，将在购买必经流程中显著提示并由消费者确认。

平台保存商品和服务信息、交易信息及随机商品抽取、兑换、发货记录，自交易完成之日起不少于三年，并保障记录完整、保密和可用。消费者可通过订单、余额、抽取或售后页面查询与本人有关的记录。

五、售后与纠纷处理机制

1. 消费者可通过订单售后入口、平台内置客服、客服电话021-33582773或联系邮箱提交售后申请。平台一般在二十四小时内作出首次响应。
2. 平台核验订单、支付、物流、商品和沟通记录后，依法协调实际销售者处理。经营者拒绝配合时，平台将在法律法规、平台规则及与商户约定允许的范围内采取限制经营、暂停结算、先行协助退款等措施。
3. 对交易纠纷，平台原则上在三个工作日内完成初步信息核验并给出处理进度或方案；复杂鉴定、物流调查、银行或支付机构处理所需时间不计入，但平台会持续反馈。
4. 协商未果的，消费者可向消费者协会、12315平台、市场监督管理部门或其他有权机关投诉，或依法提起诉讼。

六、个人信息与账号安全保障

平台按照《中华人民共和国个人信息保护法》等规定处理个人信息，采取加密传输、访问控制、最小权限、日志审计等措施。未经合法授权，不将消费者个人信息用于无关目的。具体范围、共享对象、保存期限和权利行使方式见本主体《隐私政策》及配套清单。

七、未成年人保护

平台提示未成年人在监护人指导下消费。**不满八周岁未成年人不得购买盲盒；八周岁及以上未成年人购买盲盒应取得监护人同意。**平台依法采取年龄核验、消费提醒、限额、异常订单核查及监护人申诉处理等措施，防范未成年人沉迷或过度消费。

八、风险提示与应急处理

请消费者通过平台订单和官方支付入口交易，妥善保管账号、支付密码和验证码，不扫描来源不明的二维码，不与陌生个人私下交易。发生账号异常、疑似诈骗、重复扣款、商品安全或个人信息安全事件时，请立即联系平台、微信支付或公安机关。平台将保存必要证据、启动应急响应并依法配合调查。

九、措施更新与监督

平台根据法律法规、监管要求及业务变化持续优化保障措施。更新后的版本将在本目录显著公示，并标注版本及生效日期。消费者可通过客服电话或邮箱提出意见、建议与投诉。

消费者权益保障措施说明正文完

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：2026.09.04.3

发布日期：2026年9月4日

生效日期：2026年9月12日