

商品购买与售后服务规则

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

重要提示

请您重点阅读以粗体标示的条款。具体商品、活动、商户和个人信息处理范围以您实际使用的端及相应页面即时展示为准；如页面规则与本文件不一致，以更有利于保护消费者合法权益且不违反法律法规的解释为准。

本版本于2026年9月4日公布，自2026年9月12日起生效；生效日前继续适用上一生效版本，但法律法规另有强制规定的，从其规定。

一、适用范围与交易主体

本规则适用于页面明确由上海集草文化创意有限公司运营的平台内实物商品、门店自提及配套服务。商品的实际销售者可能是本主体、入驻商户或其他依法公示的经营者，以提交订单前页面显示为准。

二、商品信息与下单

请在下单前核对商品名称、图片、规格、数量、价格、库存、发售或预售时间、随机属性、销售者全称、收款方、运费、交付方式及售后限制。因显示设备不同产生的合理色差不当然构成质量问题；宣传页与订单页不一致时，以对具体交易作出明确承诺且更有利于消费者的内容为准，经营者不得以此免除虚假宣传或错误描述责任。

三、支付、取消与退款

订单通过页面支持的支付渠道付款。未支付订单可按页面规则自动关闭；已支付订单能否取消取决于是否备货、发货、核销或提供服务。符合退款条件的，退款原路返回，实际到账时间由支付机构和银行处理进度决定。

四、预售、发货与签收

预售商品发货时间以商品页公示周期为准；发生延期时，销售者会及时告知并提供依法可选的处理方案。请保持收货信息准确、电话畅通。签收时请检查外包装；发现明显破损、数量异常可拍照留证并及时联系客服。委托他人、驿站或快递柜代收视为按您选择的方式交付，但不影响对隐蔽质量问题依法主张权利。

五、七日无理由退货

1. 除依法不适用情形外，消费者自收到网络购买商品之日起七日内可无理由退货。商品应保持完好；为查验需要打开外包装，不当然影响完好。
2. 定作商品、鲜活易腐商品、在线下载或已拆封的音像制品和计算机软件、交付的报纸期刊等法定例外不适用。其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，按法律规定执行。
3. 通过互联网销售的盲盒，经充分告知提示并由消费者在每次购买时确认后，拆封商品可依法不适用七日无理由退货；以全包形式销售、系列内商品清楚确定的整套商品，应依法执行网购七日无理由退货规定。其他随机商品、收藏卡牌是否不宜退货，须结合密封状态、商品价值是否显著贬损及购买时显著提示和确认判断，**不得**仅以“盲盒”名称一概排除消费者权利。

六、质量问题与退换货

商品不符合质量要求、与描述不符、错发、漏发、破损或涉嫌假冒时，消费者可依法要求修理、更换、退货、退款或赔偿。请通过订单售后入口提交问题描述及必要证据；平台不得要求消费者提供与核验无关的过度证明。

七、数字权益、积分与随机结果

积分、优惠券、碎片、图鉴、抽取记录等按页面规则使用，原则上不可提现或场外交易。因系统故障导致记录异常时，平台将依据订单、支付日志和操作记录核验修复，不以单方后台记录不合理减损消费者已依法取得的权益。

八、记录保存与查询

平台依法保存商品和服务信息、订单、支付状态、配送、随机结果、兑换、发货、退款及售后等交易信息，自交易完成之日起不少于三年。消费者可通过订单、物流、抽取或售后页面查询与本人有关的记录；发现错误可申请核验更正。

九、发票

由订单所示实际销售者依法开具发票。消费者可按订单页面或客服指引提交开票信息；平台将协助联系实际销售者，不以积分、优惠或促销为由拒绝依法开票。

十、售后路径与时效

查看订单→选择“申请售后/退款”→选择原因并提交必要材料→经营者或平台核验→退货（如需）→退款/换货。也可致电021-33582773或邮件联系advice@jicaowenhua.com。一般二十四小时内首次响应，复杂纠纷三个工作日内反馈进度。

商品购买与售后服务规则正文完

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