

余额充值协议

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

上海集草文化发展有限公司

统一社会信用代码：91310107MAEM93FPX8

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。

本协议是您与上海集草文化发展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。充值页面、余额页面及订单页面在交易前显著展示的充值档位、收款主体、到账金额、赠送规则、适用范围和资金管理信息，是本协议的组成部分。

一、合同主体、定义与适用范围

- 预付服务经营者及余额发行主体为上海集草文化发展有限公司，统一社会信用代码为91310107MAEM93FPX8。消费者一方为充值账号的实际持有人；姓名、手机号码等联系方式以您经授权绑定或提交的信息为准。付款前请核对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。
- 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。平台可自主设置赠送比例、触发条件和活动期限，但应在付款前显著说明使用范围、使用条件和退款处理方式。充值礼金不属于您实际支付的款项，不得转让、提现或直接兑换为现金。

4. **余额**：您账户中尚未消费、退回或依法失效的充值本金与充值礼金之和。余额属于与注册账号绑定的记名虚拟凭证，仅可用于付款前页面明确支持余额支付的商品、服务、门店或业务，不当然在三个运营主体之间通用。

二、充值前公示、充值与到账

1. 平台将在充值页面或可直接到达的显著入口，公示余额发行主体、适用商品/服务及门店范围、经营场所租赁期限（如依法应披露）、充值及使用期限、余额查询和退款路径、预收资金用途和资金管理方式、备案状态及备案标识（如依法应备案）等信息。**上述信息应以真实状态为准；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. 充值档位、实际支付金额、到账本金、赠送礼金、适用门店或业务、有效期（如有）、消费次数、优惠折扣、计价方式及其他限制，以您付款前充值页面的显著展示为准。平台不会收取页面未公示的充值、管理、挂失、补换或退款费用。

3. 充值通过页面展示的持牌支付机构完成。支付成功后，平台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单张/单个账号资金限额不超过人民币5,000元；如未来依法提供不记名余额，单张限额不超过人民币1,000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. 余额在正常持有期间不计利息，但不影响消费者因经营者原因解除合同、退款或主张违约责任时依法请求资金占用利息或损失。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。

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。

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；平台将通过页面提示具体原因。

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，仅用于消费，不折现、不提现。

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，其他支付部分按原支付路径退回。

3. 示例：某笔充值本金为100元并赠送20元礼金；某订单实际扣减50元本金和10元礼金，共60元。该订单全额退款时，退回50元本金余额和10元礼金余额；若获准退款30元（即原余额支付金额的50%），则退回25元本金余额和5元礼金余额。

五、七日无理由退款与充值余额退还

1. 自付款之日起七日内，消费者有权请求经营者退还预付款本金，但消费者已在该期限内实际使用余额购买或接受同一商品、服务的除外。法律、司法解释另有更有利规定的，从其规定。本条是充值余额合同的退款权，不等同于具体商品的七日无理由退货规则。

2. 在七日冷静期内申请退款且该充值批次未使用的，平台全额退还充值本金；该批次赠送金额同时清零，不折算为现金。

3. 超过前款期限后，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、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，充值本金和赠送金额按同比例折算，剩余未消费部分按比例退还，赠送金额不得被一刀切清零。具体计算为：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。经营者还应依法承担资金占用利息或其他责任。

4. 示例：充值1,000元赠送200元，共消费600元后因经营者原因退款，优惠系数为 $1,000 \div 1,200 = 5/6$ ，已消费价款为 $600 \times 5/6 = 500$ 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400元。

5. 因**消费者自身原因**申请解除，已消费部分可按照消费发生时相应商品或服务未使用充值优惠的公示价格计算，赠送金额不计入现金退费范围，应退本金 = 实付本金 - 按原价计算的已消费价款；计算结果不得要求消费者补交超出实付本金的部分。页面约定对消费者更有利的，从其约定。平台不会通过虚增原价、收取未公示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，不适用于经营者原因退款时以**清零赠送金额**变相少退本金。本条不影响第四条关于具体商品订单退款时按订单实际扣减比例将本金和礼金分别退回余额账户的规则。

7. 退款原则上退回原支付账户。原支付账户异常或依法无法原路退回时，平台将在核验账户归属后与您确认其他合规方式。支付机构或银行的实际到账时间不计入平台人工受理时间。

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。

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，平台将在合理期限内完成核验并反馈；依法对退款期限另有规定的，按法律规定执行。审核通过后的实际到账时间以支付机构和银行处理进度为准。

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。平台按照法律规定保存充值、消费和退款等交易记录，自交易完成之日起不少于三年。
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. 为保障资金安全，余额不得私下买卖或用于套现。您因合法原因申请转让未消费充值本金的，平台可核验转让双方身份、余额来源和风险；除法律规定或合理安全限制外，不作不合理限制。**充值礼金不可单独提现、不可转让，也不随充值本金转让。**具体办理方式及必要费用（如有）应在申请前显著告知。

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，平台将结合年龄、充值与消费情况依法处理。

九、协议变更、服务终止与责任

1. 平台调整余额适用范围、期限、计价方式、礼金比例或其他重要规则时，应在新充值发生前显著公示，不追溯减少您已经取得的充值本金或权益。对存量余额产生重大不利影响的，应提前通知并允许消费者继续按原规则使用或退还剩余本金；依法不得扣减折扣、礼金等优惠的，不予扣减。
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，将依法停止收取预付款；关闭经营场所的，依法提前至少三十日在平台首页、经营场所及其他显著位置告知消费者，并处理未消费余额。
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，双方应先友好协商；协商不成的，消费者可依法向有管辖权的人民法院提起诉讼，也可向消费者协会、市场监督管理部门或其他有权机构投诉。

运营方：上海集草文化发展有限公司；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：上海集草文化发展有限公司

统一社会信用代码：91310107MAEM93FPX8

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