

未成年人退款申请

家长须知

为保障未成年人健康用网，平台禁止未成年人购买“A 贝”服务以及消费。如账号为未成年人使用，需要在您的监护下使用，同时加强对上网设备(手机、平板、电脑等)、支付密码的管理与限制。

《未成年人保护法》相关细则

根据《未成年人保护法》、《家庭教育促进法》、《未成年人网络保护条例》等法律法规规定：

1. 保护未成年人是国家、企业、社会组织、未成年人监护人等多方的共同责任；
2. 网络服务提供者应当针对未成年人使用其服务设置相应的时间管理、权限管理、消费管理等功能；
3. 未成年人的父母或者其他监护人依法对未成年人承担监护职责，加强对未成年人使用网络行为的教育、示范、引导和监督，指导未成年人安全合理使用网络；
4. 未成年人的父母或者其他监护人应当学习家庭教育知识接受家庭教育指导，创造良好、和睦、文明的家庭环境。

申请退款前，平台倡导家长

1. 耐心与孩子沟通了解事实情况，避免打骂孩子；
2. 让孩子知道金钱来之不易，帮助孩子建立理性消费观念；
3. 退款完成后，请妥善保管好上网设备、账号、支付密码等，避免未成年再次购买“A 贝”。

申请要求

1. 退款申请须监护人本人发起；
2. 申请退款的“A 贝”购买及消费全部系未成年人产生；

3. 账号有实际“A 贝”购买消费记录(通过参加平台活动免费获得的“A 贝”无法申请退款)

受理范围

18 岁以下未成年人在未经监护人同意的情况下擅自在抖音平台发生“A 贝”购买消费行为

申请流程

1. 填写申请信息，并验证监护人身份(需要人脸识别)
2. 选择需退款的“A 贝”购买订单
3. 提交资料审核
4. 平台审核:提交申请后，平台将 24 小时内同步审核进展。平台审核过程中，可能会致电与您和未成年人本人沟通，请保持填写电话畅通
5. 签署退款协议
6. 退款成功(1 - 3 个工作日)

提交退款申请后，该账号将受到以下限制，请仔细阅读并确认

1. “A 贝”购买消费功能将被暂时关闭，同时账号剩余 A 贝将暂时予以扣除;
2. 退款申请经审核同意后，账号“A 贝”购买消费功能将被长期关闭并被永久扣回剩余“A 贝”。
- 3.因区块链技术具有不可篡改和不可逆的特性，使用上链功能的服务（包括但不限于发布作品、发布任务等）后，对应消耗的 A 贝将无法执行退还操作。

特别提醒

1. 资料要真实完整

确保提供的所有材料完整、真实、有效，否则将会影响审核结果。

2. 平台需进行审核

基于您提供的材料，结合平台的综合研判，只有符合未成年人消费特征的申请才会通过审核。

3. 补充材料要及时

如果在退费申请中需要您补充相关材料，您应当积极配合，以辅助我们更快的完成审核。

4. 退费进度通知

审核进度会通过短信及 AETRIX 平台内信通知您。