

消费者保护政策

制定日期： 2025/6/20

版次： 01

壹、政策制定之目的：

一、本公司为提升商品及服务之安全与质量，维护消费者权益并建立完善之消费申诉机制，爰制定本政策。

贰、顾客之健康与安全：

二、本公司提供之商品或服务，应重视消费者之健康与安全，并向消费者说明商品或服务之使用方法，提供消费者充分与正确之信息。

三、提供商品流通进入市场，或提供服务时，应确保该商品或服务，符合当时科技或专业水平可合理期待之安全性。

四、商品或服务具有危害消费者生命、身体、健康、财产之可能者，应于明显处为警告标示及紧急处理危险之方法。

五、有事实足认提供之商品或服务有危害消费者安全与健康之虞时，应即回收该批商品或停止其服务。

叁、客户隐私之保护：

六、本公司应保护消费者隐私，以合法、透明、公平之方式，搜集、处理及利用消费者个人资料，并提供合理之安全保护措施。

七、直接向消费者搜集个资时，除符合法令规定免为告知外，应依法尽告知义务。搜集、处理或利用消费者数据系经消费者同意之情形，仍应取得消费者同意书。

八、应就消费者个人资料遭窃取、窜改、毁损、灭失或泄漏等安全事故，建立通报及应变、预防等措施。

肆、产品与服务之营销：

九、应确保广告内容之真实，对消费者所负之义务不得低于广告之内容；商品或服务广告内容，于契约成立后，应确实履行。

十、广告内容及营销信息应明确，不得进行误导、诈欺或不公平之商业、广

告及营销活动。

- 十一、不得在商品或广告上，或以其他使公众得知之方法，对于与商品相关而足以影响交易决定之事项，为虚伪不实或引人错误之表示或表征；对于虚伪不实或引人错误表示之商品，不得贩卖、运送、输出或输入。
- 十二、提供消费者于行使终止或解除契约、退换货及退款之管道与方式。
- 十三、若提供商品或服务之试用期，应清楚且充分告知消费者，试用期间、相关优惠及试用结束后可能产生之费用等信息。如有收费应事先通知消费者，并取得其同意。

伍、商品标示：

- 十四、商品皆遵循商品标示法等相关法律进行标示，以保障消费者权益。

陆、消费者申诉管道与程序：

- 十五、消费者对于本公司之商品或服务如有任何问题或意见欲表达，可藉由本公司家电网站(网址：

<https://www.tecohome.com.tw/tw/Products/Category/1>)「服务信息」卷标页下进行在线报修，或拨打24小时维修专线(电话：02-4055-7888)、产品咨询专线(电话：0800-281-200)进行处理，亦可藉由意见交流单进行意见表达，本公司于接获相关讯息后，将指派专人妥适处理，并将处理结果尽速回复消费者。

柒、其他：

- 十六、本政策呈董事长核准后公告实施，修正时亦同。