

# 消費者保護政策

制定日期： 2025/6/20

版次： 01

## 壹、政策制定之目的：

一、本公司為提升商品及服務之安全與品質，維護消費者權益並建立完善之消費申訴機制，爰制定本政策。

## 貳、顧客之健康與安全：

二、本公司提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，提供消費者充分與正確之資訊。

三、提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

四、商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

五、有事實足認提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。

## 參、客戶隱私之保護：

六、本公司應保護消費者隱私，以合法、透明、公平之方式，蒐集、處理及利用消費者個人資料，並提供合理之安全保護措施。

七、直接向消費者蒐集個資時，除符合法令規定免為告知外，應依法盡告知義務。蒐集、處理或利用消費者資料係經消費者同意之情形，仍應取得消費者同意書。

八、應就消費者個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故，建立通報及應變、預防等措施。

## 肆、產品與服務之行銷：

九、應確保廣告內容之真實，對消費者所負之義務不得低於廣告之內容；商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

十、廣告內容及行銷資訊應明確，不得進行誤導、詐欺或不公平之商業、廣

告及行銷活動。

十一、不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵；對於虛偽不實或引人錯誤表示之商品，不得販賣、運送、輸出或輸入。

十二、提供消費者於行使終止或解除契約、退換貨及退款之管道與方式。

十三、若提供商品或服務之試用期，應清楚且充分告知消費者，試用期間、相關優惠及試用結束後可能產生之費用等資訊。如有收費應事先通知消費者，並取得其同意。

#### **伍、商品標示：**

十四、商品皆遵循商品標示法等相關法令進行標示，以保障消費者權益。

#### **陸、消費者申訴管道與程序：**

十五、消費者對於本公司之商品或服務如有任何問題或意見欲表達，可藉由本公司家電網站(網址：

<https://www.tecohome.com.tw/tw/Products/Category/1>)「服務資訊」標籤頁下進行線上報修，或撥打24小時維修專線(電話：02-4055-7888)、產品諮詢專線(電話：0800-281-200)進行處理，亦可藉由意見交流單進行意見表達，本公司於接獲相關訊息後，將指派專人妥適處理，並將處理結果儘速回覆消費者。

#### **柒、其他：**

十六、本政策呈董事長核准後公告實施，修正時亦同。