

## 台鋼新零售股份有限公司

### 消費者權益保護政策

#### 一、目的：

為關懷及善盡對顧客的權益保障，並建立重視消費者保護之企業文化，本公司訂有「消費者權益保護政策」，以落實針對產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私及行銷或標示之把關。

#### 二、相關政策：

##### 1. 顧客健康與安全：

- (1) 提供商品或服務時，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。
- (2) 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。
- (3) 有事實足認其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。

##### 2. 客戶隱私：

依個人資料保護法保護消費者隱私，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。

##### 3. 產品與服務之行銷及標示：

###### (1) 本公司之產品廣告及行銷活動，應遵守下列規範：

- 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。
- 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。
- 若契約條款規定消費者解除契約須支付違約金，則其金額應與解除契約可能致生之損害成比例。
- 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。

- (2) 本公司之產品皆遵循商品標示法等相關法令辦理，以保障消費者權益。

三、 客服/檢舉管道與申訴程序:

客服窗口：蔡小姐、胡小姐

客服信箱：service@newretail.com.tw

客服專線：(02)2559-6189

檢舉人可透過以下管道進行檢舉

檢舉窗口：任小姐

檢舉信箱：legal@newretail.com.tw

檢舉專線：(02)2559-6189 分機 6000

投函舉報：將相關文件郵寄至「114065 台北市內湖區新湖一路 128 巷 15 號 6 樓」

申訴處理流程：

由專責人員於收到申訴後立即受理，並於 14 個工作天內回覆處理進度。針對每一案件進行調查、協調與回覆，確保申訴事項獲得妥善解決。若處理結果不符期待，消費者可要求進一步協調或申請外部公正單位協助。