



視陽光學股份有限公司

消費者權益保護政策

民國 115 年 01 月 02 日制定

# 消費者權益保護政策

版本：V1

## 第一條 目的

為遵循消費者保護法(以下簡稱「消保法」)相關法令，維護商品或服務之品質與安全衛生、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益、確保商品或服務之標示及廣告符合法令規定，特訂定本政策。

## 第二條 適用範圍

本政策適用於本公司及子公司。

## 第三條 名詞定義

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者(即本公司)：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與本公司間就商品或服務所發生之商業關係。
- 四、消費爭議：指消費者與本公司間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費者權益保護(以下簡稱「消保」)管理制度：指建立、運作、監督、查核、維護及改善消保管理制度，本公司由商務處負責推動、發展及協助權責單位處理消費者保護措施，且不定期檢視本公司消保管理制度運作狀況。
- 六、權責單位：指提供之商品或服務、向消費者說明商品或服務之使用方法、處理消費者之健康與安全保障、提供消費者充分與正確之資訊、及實施其他必要之消費者保護措施之責任單位，例如本公司行銷單位、業務單位、客服單位、品保單位。

## 第四條 健康與安全

- 一、本公司從事設計、生產、製造商品或提供服務時，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。
- 二、本公司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。
- 三、若有事實足認本公司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。但本公司已採取必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。

#### **第五條 行銷或標示**

- 一、本公司應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。
- 二、本公司應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。
- 三、本公司輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。
- 四、本公司對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。

#### **第六條 申訴管道與保障**

為保障消費者權益，本公司建立專屬申訴管道及完善的申訴程序以公平、合理有效的方式處理消費者申訴之案件：

##### **一、專屬申訴管道：**

客服信箱：[service@refrear.com.tw](mailto:service@refrear.com.tw)

二、申訴程序：消費者透過上述管道提出申訴，客服單位應於申訴之日起 14 日內妥適處理之，並將處理結果回覆提出申訴之消費者。如消費者不接受處理結果或本公司逾上述期限不為處理者，消費者得向爭議處理機構申請評議。

三、通報程序：若客服單位未能於申訴之日起 14 日內妥適處理，即通報本公司總經理及法務單位，本公司將與申訴者進行消費爭議之調解或其他爭議解決措施。

#### **第七條 教育訓練**

本公司每年至少進行一次消保管理宣導之教育訓練，使同仁明瞭相關法令之要求、責任範圍與各種消保管理事項之機制、程序及措施。

#### **第八條 施行**

本政策經董事長核可後實施，修正時亦同。