

倚天酷基消費者或客戶權益政策及申訴程序

一、政策目的與適用範圍

倚天酷基股份有限公司（下稱「本公司」）秉持誠信經營、創新永續之核心價值，致力於提供安全、可靠且符合國際法規的產品與服務，以滿足客戶需求並維護雙方權益。本公司高度重視產品安全、合規標示、資訊揭露與申訴權利，並視客戶之反映與合理期待為營運品質與信任基礎，持續推動透明、迅速且負責之申訴處理機制，確保客戶信賴與長期合作。

為善盡保障消費者或客戶權益之責任，本公司特制定本「消費者或客戶權益政策及申訴程序」（下稱「本政策」），以落實對產品與服務之顧客健康與安全、行銷及標示議題的嚴格把關。本公司之子公司未另訂相關消費者或客戶權益保護政策者，均應適用本政策。

二、制定依據

本政策係參考 GRI 國際準則及國內法規訂定。

三、政策內容

1. 顧客健康與安全 (GRI 416)

- 本公司於產品設計及服務流程中納入健康與安全風險評估。
- 所有產品／服務應符合相關法令、國際標準或行業標準，且標示與使用說明應清晰、準確。
- 若發現產品或服務可能對顧客造成健康或安全風險，本公司應依法啟動召回、停用、修正或通知顧客／消費者之程序。
- 本公司於產品使用手冊中明確載明各項安全注意事項及正確使用方式，以確保顧客了解並能安全操作產品。

2. 行銷與標示揭露 (GRI 417)

- 誠信揭露：所有產品資訊、廣告與宣傳內容均依《誠信經營作業程序及行為指南》規範，確保真實、完整，不誤導消費者。
- 本公司之行銷活動（包括廣告、宣傳、促銷、網站／APP 資訊等）應遵循誠信、公平、合法之原則，不得有誤導或隱匿重要資訊。

- 標示、包裝、產品說明書、服務協議、網站／APP 資訊等，應明確揭露使用條件、風險提示、保固／維修／退換貨流程、聯絡方式等。
- 本公司將定期檢視並更新行銷及標示相關資訊，以反映法規變動、客戶回饋、市場趨勢與行業標準。

3. 消費者權益保護與申訴機制 (Customer Rights Protection & Complaint Mechanism)

- 本公司已設立「客戶／消費者申訴機制」，提供多元通道，包括但不限於：
 - 客服專線：+886-2-2790-4680
 - 客服信箱：service@acergadget.com
 - 公司網站「服務支援」專區：
<https://www.acergadget.com/customer-support/>
- 申訴處理流程如下：
 1. 顧客提出申訴／回饋。
 2. 公司於 2 個工作日內確認收件，並回覆顧客受理情況。
 3. 指派專責單位進行調查、處理並於 5 個工作日內提供回覆；若需進一步調查，將通知顧客預估處理時程。
 4. 如顧客不接受處理結果或公司逾上述期限不為處理者，顧客得依法主張權益。
- 公司承諾：不因顧客提出申訴而對其採取不利措施；尊重顧客隱私權與個人資料保護。

四、揭露與追蹤 Disclosure & Tracking

- 本公司將於「年報」、「永續報告書」、「公司網站」公開本政策。
- 本公司應隨時注意相關國際準則及國內法規之修正情形，據以檢討、更新本政策，以落實執行。如發生重大變更（如法規、業務模式、風險情況）將盡速修訂並於公司網站公告最新內容。