

# 長聖國際生技股份有限公司

## 消費者權益保護政策

### 第一章 總則

#### 第一條 目的

為關懷及善盡對客戶的權益保障，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、行銷或標示之把關。

本公司之子公司未訂定消費者權益保護政策者，應適用本政策。

#### 第二條 依據

本政策係參考 GRI 及 SASB 等相關國際準則及國內法規訂定。

#### 第三條 推動與組織

為使「消費者權益保護」成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，本公司由總經理親自督導推動消費者權益保護之相關事宜，並由業務單位負責規劃與執行。

### 第二章 消費者權益保護政策內容

#### 第四條 顧客健康與安全

- 一、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。
- 二、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、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。

#### 第五條 產品與服務之行銷及標示

本公司之產品廣告及行銷活動，應遵守下列規範：

- 一、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。
  - 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。
  - 三、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。
  - 四、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。
- 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。

## **第六條 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。

## **第七條 教育訓練**

本公司應將本政策、相關內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程（含數位課程），辦理教育宣導及人員訓練。

## **第八條 申訴管道及申訴程序**

消費者對於本公司之產品及服務，可藉由本公司網站「聯絡我們」提供寶貴意見，應於收受顧客申訴之日起三日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之顧客。另亦建置非法與不道德或不誠信行為檢舉信箱，亦可透過電子郵件反應意見或進行申訴，以維護消費者之權益。

## **第三章 附則**

### **第九條 定期檢討**

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。

### **第十條 定期檢討**

本政策經董事長核准後實施，修正時亦同。