

紅心辣椒娛樂科技股份有限公司

《其他管理辦法》

文件編號	CO-156	消費者權益保護政策	版次	1.0
核定日期	2025/11/28		頁次	1/2

第一條 制定目的及管理單位

1. 紅心辣椒娛樂科技股份有限公司（以下簡稱本公司）為使所提供之商品及服務內容得合於當代之安全性標準及符合相關法規所定之品質，並透過完善之客服／申訴管道暨其程序以期維護消費者之權益等，爰制定消費者權益保護政策（以下簡稱本政策），以作為落實前述目的之根基。
2. 負責維護本政策之管理單位，為本公司管理處法務部。

第二條 消費者之健康與安全

1. 本公司相關商品或服務之提供，除應符合相關法規外，並需提供消費者有關該等商品、服務充分且正確之資訊，以及使用方法、服務流程等。
2. 本公司相關商品或服務於提供之時，應確保該項商品或服務得符合當代之科技或專業水準所得合理期待之安全性。
3. 相關商品或服務之內容本質，如有涉及消費者之生命、身體、健康、財產等固有利益之虞者，應於明顯處為警語標示抑或載明緊急排除之方法。
4. 有事實足認本公司所提供之商品或服務將重大影響消費者之健康與安全者，本公司應即回收該批商品或停止該項服務。

第三條 消費者之隱私保護

本公司應按《個人資料保護法》以及本公司所制定之《個人資料保護管理作業程序》等相關內容以保護消費者之個資及隱私，並應透過合法、透明之流程暨方式，蒐集、處理及利用消費者之個人資料，且需備置合於法定規範、適足之個資保護措施。

第四條 商品與服務之廣告、行銷及標示

本公司關於商品、服務之廣告、行銷活動以及標示等行為，應遵守下列規範：

- (1) 除應確保相關商品或服務所為廣告、行銷行為之內容需具體明確外，並不得有攙偽不實之情事，抑或蓄意進行誤導、詐欺等不公平之商業行為。此外，本公司就廣告以及行銷行為所呈現之商品或服務內容，於相關契約成立後應確實履行，且對消費者所負之義務並不得低於前述廣告、行銷行為所示之內容。
- (2) 對於與商品或服務相關而足以影響交易決定之資訊及事項，不得有攙偽不實或引人錯誤之表示或表徵；對於載有前述表示或表徵之商品或服務，不得為提供、

紅心辣椒娛樂科技股份有限公司

《其他管理辦法》

文件編號	CO-156	消費者權益保護政策	版次	1.0
核定日期	2025/11/28		頁次	2/2

販售、運送、輸出或輸入等行為。

- (3) 應提供消費者對於商品或服務主張終止或解除契約、提出退換貨及退款需求之管道及方式。
- (4) 商品或服務如有提供試用期者，應就試用期間、相關優惠及試用結束後所將可能產生之費用等相關資訊，清楚且充分地告知消費者；試用結束後將收費之情事，除應事前告知消費者外，並應取得其之同意。

第五條 商品與服務之標示

本公司所提供之商品暨服務，皆應遵循相關法規進行標示，從而保障消費者之權益。

第六條 消費者之意見反應／申訴管道暨其程序

本公司為能及時維護消費者之權益，即設有客服／申訴專線、客服聯繫信箱以及誠信經營檢舉信箱等，消費者可透過下列之專線以及電子信箱，向本公司相關單位為意見之反應或進行申訴，本公司將按消費者所提出之內容，依《「WASABII」會員系統服務合約書》以及相關內部規範為辦理之：

客服／申訴專線：+886-2-8751-2168

客服聯繫信箱：service@cayennetech.com.tw

誠信經營檢舉信箱：fd@cayennetech.com.tw

第七條 定期檢討

本公司應隨時注意相關國內法規之修正情形，據以檢討並更新本政策，以妥適落實消費者權益之保障。

第八條 制定、修正與實施

本政策經呈董事長核准後公告實施；遇有修正時亦同。