

保護消費者權益政策

本公司重視消費者權益，秉持誠信、透明與安全的原則，依據相關法規制定本政策，並落實於日常營運中，以保障消費者的安全與權益。

(一) 顧客健康與安全

1. **商品標示管理**：商品標示為保障消費者權益及健康之關鍵，本公司遵循《消費者保護法》、《食品安全衛生管理法》、《商品標示法》及《商標法》等規定，並要求供應商簽署協議書，保證商品成分、製造、標示及廣告皆符合法規要求。
2. **供應鏈與檢驗把關**：建立供應商管理制度，定期進行審核並淘汰不合格廠商。
3. **行銷與廣告規範**：所有行銷訊息須經內部審核，確保符合相關法規與事實。
4. **產品資訊透明化**：提供消費者清楚、正確且完整的使用說明、安全警示與保存建議，確保消費者正確理解並安全使用商品。
5. **顧客意見與持續改善**：設立客服平台蒐集顧客對於產品安全與行銷標示的意見，並定期檢討改善，確保產品與資訊持續符合規範。

(二) 公平交易與誠信經營

1. 嚴格遵循《公平交易法》及相關規範，禁止任何誤導性廣告或不實標示。
2. 商品定價公開透明，避免不合理差別待遇或不公平交易行為。
3. 承諾不進行壟斷、不正當競爭及不合理綁售等行為，保障消費者選擇權。

(三) 資訊透明與充分揭露

1. 提供清楚、正確且完整的商品資訊，包括價格、規格、成分、保存方式與售後服務。
2. 建立多元溝通平台（網站、客服專線、社群媒體），確保消費者能隨時取得所需資訊。

(四) 隱私保護與資料安全

1. 遵循《個人資料保護法》及相關規範，妥善蒐集、處理及利用消費者個資。
2. 建立資訊安全管理制度，防止個資外洩或遭不當使用。
3. 消費者得隨時查詢、更正或刪除其個人資料，本公司將尊重並即時處理。

(五) 申訴管道及程序

本公司設立專職單位，由專人負責統籌管理所有消費者申訴案件。每一申訴案件均指派專責人員負責，全程追蹤並確保處理結果落實。

1. **申訴管道**：
 - 客服專線：0800-033-168（服務時間：週一至週五 08:30~12:30 / 13:30~17:30 不含例假日及國定假日）
 - POYA 寶雅 APP：點擊右下角的對話框可與客服人員聯繫
 - 寶雅線上買網站可直接與客服聯繫
 - 寶雅門市：門市服務人員即時受理
2. **申訴受理程序**：對於消費者反映之意見，承諾於合理時限內給予回覆與處理。遇重大爭議事件時，將配合消保單位、主管機關及第三方協調機制，保障消費者權益。
3. **申訴處理原則**：公平、公正、公開，避免利益衝突。以解決問題、保障消費者權益為最高優先。

(六) 退貨換貨相關規範

可參考寶雅官網(<https://www.poya.com.tw/about/law-regulation/27>)