

聯強國際股份有限公司

消費者及客戶權益保護政策

本公司及子公司（下稱「本公司」）為保障消費者及客戶於購物、物流配送、到宅服務、維修與技術支援過程之權益，特依據《消費者保護法》、《電子商務服務規範》、《個人資料保護法》及相關法規訂定本政策。消費者及客戶使用本公司提供之服務，即視為理解並同意本政策內容。

一、資訊揭露與交易透明

本公司將確保商品、服務與物流資訊完整揭露，包含：

- 商品名稱、規格、材質、功能、價格
- 到宅安裝或維修服務內容、限制條件與收費標準
- 智慧倉儲及配送相關流程說明
- 物流配送範圍、費率、時間及貨態追蹤資訊
- 保固條款、退換貨流程及售後服務資訊

所有資訊將以清楚、誠實、不具誤導之方式提供。

二、訂單成立與支付安全

- 完成結帳並收到本公司或系統寄發的訂單確認後，訂單始為成立。
- 本公司採用安全支付機制，以保護消費者及客戶的付款資料安全。
- 若出現庫存錯誤、價格標示不正確、不可抗力等情形，本公司將依法處理並通知消費者及客戶後續方式。

三、智慧倉儲與物流配送保障

1. 智慧倉儲管理

本公司導入自動化與物聯網管理系統以提升商品出入庫準確性，包括：

- 先進先出、批號管理、溫層管理、包裝安全控管
- 自動盤點與貨態追蹤
- 倉儲內操作全程錄影

- 防止商品遺失、誤揀或損壞

如發生不良商品或倉儲疏失，本公司將負責協助更換或補償。

2. 配送服務

- 提供宅配、到店取貨、物流配送及專業配送等方式。
- 所有配送投遞進度均可透過平台或客服進行查詢。
- 如商品於配送過程損壞或短缺，本公司將協助安排換貨、補寄或退款。

四、到宅安裝 / 維修 / 技術服務保障

本公司提供到宅安裝、維修與技術支援服務，並提供以下保障：

1 服務內容透明

於下訂或預約時，將明確揭露：

- 服務項目、作業流程、施工內容
- 到場費、零件費、技術費及可能的額外費用
- 須由消費者自行準備的環境或設備（如電源、空間、管線）
- 可能無法施工之限制條件

2. 技師資格與作業安全

- 本公司確保到宅人員具備必要專業訓練與識別證。
- 提供服務時將確保室內環境安全並遵守施工規範。

3. 施工與維修品質保障

- 若安裝或維修因人為服務疏失產生問題，本公司將提供免費複檢或補救服務。
- 若問題屬商品原廠瑕疵，將依保固規範處理。

4. 消費者應配合事項

為確保施工品質，消費者應提供正確安裝位置並確保環境符合安全條件。若因消費者因素導致無法施工，本公司得酌收到場費。

五、售後服務與商品保固

本公司依商品性質提供不同保固或服務保障，包括：

- 原廠保固
- 本公司提供之維修保固
- 到宅安裝後的施工保固

如商品因瑕疵、錯誤出貨或運送損壞，本公司將提供換貨、補寄或退款。

六、個人資料保護與資訊安全

- 本公司僅於必要範圍內蒐集、處理與使用消費者及客戶資訊（如配送地址、聯絡方式、服務紀錄等）。
- 資料用於訂單處理、智慧倉儲作業、配送到宅、技師派工、售後服務等合法目的。
- 未經同意，不會提供給無關第三方。
- 使用加密、權限控管、資安監控等措施保護資料安全。

七、消費爭議處理機制

本公司提供以下申訴方式：

- 客服電話：(02)2508 0055
- 客服信箱：<https://bit.ly/4mf9NQT>
- 檢舉信箱：anti-corruption@sunnex.com.tw

處理流程：

1. 消費者提出問題或爭議。
2. 客服信箱由專人提供消費者產品資訊及問題排除。
3. 如無法解決，本公司將配合消費者所在地消保官或調解機制。

八、政策修訂

本政策如有更新，本公司將於網站公告後即時生效。