

產品與服務之顧客健康與安全、行銷或標示議題之政策及申訴程序

本公司重視消費者及客戶權益，針對 ELTA.tv 平台之產品與服務，已制定並揭露相關保護政策與申訴管道，具體如下：

1. 本公司已於 ELTA TV 官方網站揭露「隱私權政策」

(https://eltaott.tv/customer/term_of_privacy)，明定依據「個人資料保護法」等相關法規，蒐集、處理及利用顧客個人資料時，確保顧客健康與安全、隱私及資訊安全之保障。政策內容包括：

- 明確揭示個人資料蒐集之目的、範圍、利用方式及保護措施；
- 承諾不超出蒐集目的範圍利用資料，並嚴格限制資料存取權限；
- 確保行銷與服務過程中尊重顧客意願，顧客得隨時要求停止接收行銷訊息；
- 採取資訊安全防護措施，以防止未經授權之接觸或不當使用。

上述政策旨在保障顧客於使用 ELTA.tv 網站與 APP 服務時之隱私、安全及知情權，符合顧客健康與安全、行銷及標示等保護要求。

2. 本公司已設立明確之申訴管道與程序，供消費者反映意見或申訴，並公開於網站：

- **申訴管道：**
 - ELTA.tv 客服留言頁面：<https://eltaott.tv/customer/contact>
 - 客戶服務專線：(02) 2397-3833
- **申訴程序：**

客戶可透過上述管道提出問題或申訴後，客服人員將依照「客服處理流程」（已公告於：<https://eltaott.tv/customer/management>）進行受理、追蹤與回覆，確保每一案件均能於合理時間內獲得妥善處理與回覆。

本公司將持續檢視及優化客戶申訴機制，保障消費者權益，並確保產品與服務符合誠信、公平與安全原則。