

愛爾達科技股份有限公司

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 平台及頻道之產品與服務，已制定並揭露相關保護政策與申訴管道，具體如下：

一、顧客隱私與資訊安全

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。

二、行銷與標示原則

本公司遵循「消費者保護法」、「公平交易法」、「衛星廣播電視法」、「商品標示法」及主管機關相關規範，訂定以下行銷與標示原則：

- 合規行銷：所有行銷、廣告及推廣活動均應遵循相關法規，內容不得有虛偽不實、誇大或引人錯誤之文字、圖片或影音表達。
- 廣告審查：頻道及平台播出之廣告，於播出前由權責單位進行內容審查，確認符合法規及廣告自律規範，並與節目明顯區隔。
- 節目分級標示：節目依主管機關分級規定標示級別，並於播出時明確呈現，以保護兒童及少年身心健康。

● 資費與服務資訊揭露：訂閱方案之價格、收費方式、訂閱期間、自動續訂與退訂方式、可收看內容及使用限制等，均於 ELTA.tv 使用者條款及訂閱頁面清楚揭露。

● 促銷活動揭露：辦理促銷、抽獎、贈品等活動時，完整揭露活動條件、方式、期限及限制事項。

● 健康與安全：節目內容依內部審查流程把關，避免播出危害身心健康或誘導危險行為之內容；平台服務並落實資訊安全防護，保障使用者安全。

三、申訴管道及申訴程序

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；經查屬本公司責任者，將主動提出合理之補救措施。

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。