

消費者權益

一、目的

分享健康事業股份有限公司(以下稱本公司)各項業務服務之對象為本公司會員(以下稱會員或賣方)與消費者(以下稱付款方或買方),為確保會員、付款方在交易過程之各項權益,會員使用本公司平台進行交易之期間,如遇買賣雙方或會員與本公司發生交易糾紛,為使糾紛案件能獲得妥善處理,本公司特別訂定此交易糾紛爭議處理辦法。

二、消費者權益保障措施及消費糾紛爭議處理原則

本公司消費糾紛爭議處理程序均依據「消費者保護法」及「消費者保護法施行細則」之規定辦理。付款方於透過本公司進行交易時,如反應會員涉及未提供商品或服務之消費爭議,應由會員負舉證之責,以利證明確實已提供商品或服務。

會員對於本公司所提供之金服務或契約有異議糾紛時,可撥打本公司客服專線申訴,本公司將依「會員服務條款」及「特約商店服務規範」等相關規定向會員說明之。

會員因買賣雙方之交易產生糾紛時,本公司接獲申訴後,將主動協調買賣雙方進行溝通,必要時將依「消費者保護法」及「消費者保護法施行細則」輔導買賣雙方進行後續協商。

付款方以本公司提供的系統與會員進行交易時,如未獲會員提供、商品或服務,或遇商品瑕疵、商品退貨或服務取消、錯誤溢付款項等糾紛事宜,本公司應先洽會員尋求解決,本公司並應協助提供交易資料以利協調紛爭。前項提供交易資料若產生相關之費用,如經查明係屬會員提供商品或服務之瑕疵,該費用得由本公司向會員收取;反之,則向付款方收取。

付款方以本公司提供的系統與會員進行遞延性商品或服務之交易,發生未收到商品或服務之消費糾紛時,若已向會員反應仍未獲得妥善處理,付款方可檢附交易憑證(如遞延性商品或服務之訂貨單正本、發票正本或其他足以證明有交易事實之憑證等),提供予本公司,以利本公司協助買方向會員進行協調,若協調未果,本公司將引導付款方持交易憑證至第三方公正單位申訴處理。

三、交易糾紛爭議處理說明

付款方以本公司提供的系統向會員進行一般商品或服務之交易,發生未收到商品或服務之消費糾紛,而付款方或會員向本公司提出申訴時,將盡力協調雙方解決糾紛,並以下列內容為原則:

應釐清買賣雙方之訴求內容

無論買賣雙方透過何種管道進行申訴,本公司應先釐清申訴人陳述之事實、訴求之內容是否明確,必要時,應請申訴人補充相關陳述或證據。瞭解買賣雙方申訴之目的後,方足以續行處理。

應查明事實之真相

本公司受理後應積極調閱有關契約及資料、詢問相關人員,以瞭解事實真相,並找出糾紛之癥結所在。

應儘速聯絡當事人

申訴人可藉由本公司線上客服或致電客服專線等方式申訴,本公司於受理後應儘速與申訴人聯絡,並告知處理之步驟及時間,使申訴人了解糾紛協調之相關流程與日程,使其明白並盡力配合協調過程所需之往來聯繫以及資料提供之必要。

應檢查本公司作業程序有無缺失

本公司作業過程有無缺失，關係本公司過失責任之判斷，應立即查明，此一部分尚包括檢查作業上有無違反法令之處，例如有無違反消費者保護法及其他保護消費者之法令，若有，應儘量與客戶達成和解並修正錯誤。

應諮詢法律相關部門或顧問

應諮詢法務部門或法律顧問，研判法律關係、分析責任歸屬，並參酌其法律意見處理。

應把握處理時效（申訴案件應追蹤控管）

交易糾紛若以客訴案件處理，無論雙方有無共識，均應於十五個工作天內完成，並回覆申訴人，若程序複雜確實無法於上述時間內完成者，亦應提前告知客戶。且必要時我方得再延長十五個工作天，以一次為限。倘若我方已盡協調之能事或為虛擬產品之交易導致我方難以實際介入判斷或仍無法滿足申訴人之訴求，則須輔導雙方依消費者保護法、消費者保護法施行細則進行調處、仲裁或裁判，即後述之各種法律程序。

各類交易糾紛爭議處理程序

會員未履行交易糾紛爭議處理

此交易糾紛係為付款方已付款，會員未出貨或未於約定時間內提供服務的狀況之下，所產生的交易爭議。

付款方可透過本公司線上客服或致電客服專線等方式進行申訴。

付款方應主動提供繳費收據或交易相關證明，並提出協調交易或暫停撥付款項等訴求。

本公司應確認付款方是否已收到貨或獲得服務，以及付款方提供之繳費收據及相關證明是否為真，並釐清其訴求後，將主動協助聯繫會員，並將暫停撥付該筆交易款項或凍結已撥付之虛擬帳戶款項，情節重大或不配合處理者，將依情況限制部份會員功能使用，以降低付款方交易風險。

接上述，本公司會要求會員提供相關交易資料(如宅配簽收單或其他相關可佐證已出貨或已提供服務之證明)，以利本公司判斷是否為特殊糾紛案件(如三方詐騙)或是一般糾紛案件；若會員未給予回覆(未接聽)，本公司將另以電子郵件及簡訊再行通知。

承上，若為一般糾紛案件，會員於接獲通知起算七個工作日內未提供資料或相關商品出貨證明，本公司將輔導付款方可至警政機關進行報案程序。待司法單位處理後，依司法單位之判決指示返還款項給實際付款方或解除暫停撥付之限制。若經確認為特殊糾紛之三方詐騙案件(即實際付款人並非當初與會員下單購買的付款方)，本公司將協助與對應會員聯繫，通知暫停出貨，並協助該案會員將相關證據(出貨單等)併同本公司金流相關資料以利受害人至警政機關進行報案程序。待司法單位處理後，依司法單位之判決指示返還款項給實際付款方或解除暫停撥付之限制。

退換貨糾紛處理

退換貨糾紛主要係買方已收到貨物，對於貨物不滿意或是欲退貨賣方不願意接收退貨所產生交易糾紛，本公司將協調雙方處理。

若交易雙方產生退、換貨或交易糾紛時，可透過本公司線上客服或致電客服專線等方式進行申訴。本公司會請付款方提供付款證明，請會員提供交易相關資料供本公司處理。

若雙方達成協商即可結案；如雙方未達成協商，本公司即輔導雙方可至警政機關進行報案程序。

超商門市遇詐騙處理

經該事件受害超商門市(下稱受害門市)通知本公司者，本公司將立即自收受該筆款項之會員的帳戶

中保留該筆款項作為保留款，並通知受害超商門市及會員。

受害門市應於收受前項通知後十五個工作日內提供本公司報案三聯單予本公司或是其他司法機關收案之證明文件。如無法於期限內提出者，本公司得將該筆款項撥付給會員。

本公司按前項收受受害門市提交相關文件後，應於十五個工作日內以電話、簡訊、電子郵件或其他可連絡會員之方式通知會員提出相關之交易資料，以釐清爭議並協助雙方進行調解。

若自本公司通知會員後十五個工作天內均無法與會員取得聯繫時；亦或會員無法於期間內依前項提出交易資料者，本公司得逕行將會員之帳戶內限制提領之保留款退還給受害門市所屬機構。

本公司得視個案實際情形於必要時延長前述各階段處理期間，但延長次數以一次為限，且延長期間不得超過十五個工作天，如有延長處理期間情事發生，本公司應立即通知受害門市及會員。

如經本公司依前述程序協調處理仍無法解決受害門市及會員間之爭議，本公司將輔導雙方依消費者保護法及其他相關法令進行調處、仲裁或裁判，並依和解、調解或司法裁判結果處理保留款。

四、金流服務糾紛爭議處理說明

會員因使用本公司提供之服務而產生爭議糾紛時，會員可透過本公司線上客服或致電客服專線等進件方式進行申訴。

會員向本公司提出申訴時，本公司應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，向權責單位調查此案件並提出改善計畫，將處理結果回覆申訴者。

若申訴者不接受處理結果，得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議。

本公司應依據消費者保護法辦理，並依據該法之精神，公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，始得結案。

五、會員帳號/帳戶偽盜冒糾紛爭議處理

會員如發生帳戶疑似被盜用之情形時，會員可透過本公司線上客服或致電客服專線等進件方式進行申訴。

本公司接獲申訴後，與會員核對身分。

若本公司與會員核對身分後，經會員同意，立即將該會員帳戶之相關服務暫停，待爭議事項釐清(例如確認爭議交易項目內容)，原帳戶使用者可重新設定相關安全措施(例如登入密碼)後開通服務。

本公司將主動保留帳戶偽盜冒事件之處理所有書面文件及電磁證據，針對該案盜用之狀況，進行後續舉證之調查，確保責任釐清，以防止惡意詐騙之行為。必要時本公司將主動提供相關電磁紀錄供警方或 165 反詐騙請求協助，以杜絕類似案件重複發生。