

「特力廠商規範（虛擬通路）」

（臺灣虛擬通路之臺灣廠商適用，
依「特力集團零售事業群供應鏈平臺」通知公告為準）

1. 商品保險

- (1) 廠商供應商品，於本公司銷售商品期間應投保「產品責任險」，如商品涉及安裝工程，並應投保「安裝工程責任險」，以上由廠商自行負擔費用。如廠商未符合投保規定，本公司得解除契約、退貨，或同時結清貨款。廠商應依本公司要求，提供相關保險內容及保險期間等資訊。
- (2) 商品或商品組合，如造成任何本公司、客戶、消費者或任何人遭受損害，廠商應依法負責處理，包括但不限於客訴、退換貨、回收、賠償等事宜。廠商所負責任不因未投保、未續保或投保未足額而受影響。

2. 廠商請款

- (1) 廠商應使用電子平台開立電子發票予本公司，依照 B2B 電子平台公告之結帳日規定(若廠商不符電子發票申請資格而使用紙本發票，應於平台公告之請款截止日前，將發票寄達本公司財務部入帳，逾期則列入下期貨款)。
- (2) 每一發票應限一筆訂貨單的商品項目及金額，廠商開立發票日期應與商品之交付日同一月份且接近商品交付日。
- (3) 發票、信用記錄等文件，應載明每一訂貨單之訂貨單編號及廠商編號。如發票內容不正確，本公司有權得退回並通知廠商重開發票。
- (4) 本公司未核驗廠商出貨單據或憑證原本前，得拒付相關貨款，並得隨時查詢出貨情形，廠商應於二個工作日內回覆。

3. 商品訂購及價格規範

廠商不得銷售標示為「贈品」、「試用品」或類似字樣之商品，非得私自向客戶推銷商品。廠商新品報價或商品組合之價格，應有市場競爭力，若商品價格於市場上波動，廠商應先通知本公司變價因應，若因明顯價差致生爭議，雙方將行協商。廠商報價須內含商品送至客戶之運費、直接出貨之內外包裝費用、退貨取回商品費用、偏遠地區運費及樓層登高費，以及其他一切費用、稅捐及負

擔等，廠商不得再向本公司或客戶要求支付任何費用。若由客戶負擔，應以明確顯著方式載於商品網頁。

4. 商品配送規範

- (1) 依本公司指定門店收貨（店收）之商品，廠商應按本公司通知出貨及取回退貨，如逾期未取回，視為拋棄商品所有權，本公司得逕行處理，廠商不得異議。商品耗損如因正常堆疊、自然耗損、或非可歸責事由所致，概由廠商承受。
- (2) 由廠商直送客戶收貨（廠送）之商品，應於完成配送後，當日將配送情況通知本公司（如因客戶指定之收貨人要求指定或更改配送日，致無法於時限內完成配送，廠商應立即通知本公司。發生爭議時，廠商應提出相關證明），並即時將出貨狀況及物流業者出貨單號輸入本公司指定系統。廠商將直接向客戶回收退貨商品。如客戶表示未收到商品，廠商應於本公司通知後一日內回覆商品交付狀況，並應提出客戶簽收單，否則視為未送達，廠商應於二日內再次將商品送達客戶。廠商應負擔商品運送所生之費用和風險。

5. 商品退換貨作業

須經本公司之同意，廠商始得為客戶辦理退換貨，應由廠商負擔運費。自本公司通知後三個工作日內，廠商應將商品自客戶處取回，並主動告知本公司並於本公司系統鍵入處理狀態及收貨單號；若廠商未於前述期間內自客戶處取回，則本公司得自行取回商品並退貨予廠商，因此產生相關費用自廠商貨款扣除。廠商至客戶處收取退貨時，應確認外箱與託運單之銷退訂單號碼相符，並將封條黏貼於商品外箱並由客戶簽名後，廠商始可收取。若商品毀損或滅失，應由廠商負責。廠商同意依據法令、本公司或本公司指定線上銷售通路之消費者購物保障政策，無條件免費提供本公司之客戶退換貨服務。如消費者於鑑賞期滿後有可退、換貨之原因，並經本公司退款一部或全部予消費者，本公司得自廠商申請結算之款項中扣除。下架品、過期品、庫存過高品、因品質有異或違反政府規定或其他瑕疵無法販售之商品，應由廠商全數回收。退貨商品若為危險物品，或有礙人體健康或環境衛生，本公司得於通知廠商後為迅速必要之處理，以免危害。若貨品毀損滅失，本公司不負任何責任，處理費用概由廠商負擔。

6. 商品上下架

本公司得視情形調整商品上下架時間。如廠商發生下列情況，本公司得停止銷售(下架)：逾期出貨或未出貨；未依退換貨時效辦理作業或有違誠信；違反本合約規範；第三人提供相同商品組合於市場上銷售且低於本公司之價格，經本公司通知廠商卻無法調降價格；其他依本公司認定下架為適當者。前述下架商品，第二次上架後，再經下架，一個月內不得再行上架。如經本公司確認廠商妥善完成下列作業，得核准上架：未出貨商品之訂單全部出貨；廠商已完成出、退、換、修貨等相關作業；本公司認為下架商品事由皆已排除。

7. 個人資料之使用及管理 (本條僅適用如廠商接觸本公司之消費者資料)

廠商為本公司委外作業之受委託廠商，應遵守個人資料保護法及其他相關法令之規範，茲承諾以下條款事項符合廠商現狀情形：

- (1) 廠商對於本公司所委託履行事項而取得本公司所交付含有個人資料(「個資」)的文件或檔案，有建立個資管理制度和相關處理作業流程。
- (2) 如廠商將個資存入廠商系統、儲存設備或資料庫中，該系統與資料庫有存取記錄、存取軌跡或有設定存取人員之帳號及密碼。
- (3) 廠商對於儲存個資之設備給予妥善保護措施及安全場所(如門禁、上鎖櫃、檔案室、機房)。
- (4) 廠商對於會接觸個資之人員，有區分人員閱覽或使用個資適當權限，以管制其所能接觸的個資。
- (5) 廠商使人員知悉對於所接觸的個資有保密義務、且不可行銷或作其他利用。
- (6) 廠商發生個資被竊取、洩漏、竄改或其他侵害，立即通知本公司並提供所有相關事證，並共同研擬補救措施。
- (7) 廠商對其員工施行個資保護之教育訓練，使員工均知應負個資保管義務。
- (8) 廠商受委託服務終止時，應交還個資、提供銷毀個資之作業記錄「或」切結書證明已銷毀。
- (9) 廠商如將受委託事項再轉包或將商品另委託其他物流公司寄送予本公司客戶，應告知本公司，並與再轉包廠商簽署不低於本標準之個資保護義務。
- (10) 廠商同意接受本公司之抽查且願提供具體佐證資料，如經抽查發現不符本承諾事項、且未能於本公司所訂合理期間內完成改善時，本公司得逕行終止與廠商間之任何合約。

- (11) 廠商除證明非其作業疏失而違反本承諾事項外，如造成本公司遭受任何損害或遭受政府裁罰，廠商願承擔一切賠償責任。

8. 商品安裝規範 (本條僅適用於提供安裝服務之供應商):

廠商應將安裝或配送事項，如約排時間、到貨時間或需等待時間等，以顯著方式，明確載於商品網頁，以免爭議，至遲應於接獲訂單之三個工作日內與消費者聯繫相關事宜。廠商指派之安裝人員，應具備法定執照，否則廠商應自行負擔一切責任。廠商應提供施工／安裝規範等文件供本公司查核。廠商人員安裝前，應事先與消費者確認時間，如有延誤應提前告知消費者，或即時通知本公司(門市)協調處理。廠商到消費者指定地點進行安裝服務時，應穿著整齊並維持禮儀，不得穿拖鞋、抽煙、喝酒、嚼食檳榔或毀損本公司品牌商譽。如因安裝服務導致消費者對本公司提出客(申)訴，廠商應配合本公司與消費者協商解決爭議，同意就本公司與消費者協商結果負責。

9. 法令週知公告 (以最新法令為準)

(1) 商品標示及銷售許可

商品標示(含包裝)的文宣及介紹，不得有誇大不實、虛偽或造假情況，並應符合包括但不限於商品標示法、食品衛生法、健康食品法、化妝品衛生管理條例等其他相關法令規定、黏貼繁體中文貼標及合格標籤。如商品於虛擬通路販售須事前依法取得許可，廠商應負責辦理。商品為自國外進口時，廠商所附之中文說明(標示)，不得變更國外原文意涵。

(2) 商品品質及安全

商品(含包裝、標示等)應符合國家安全標準、認證及審驗規範。商品如有品質瑕疵、使用安全期限、保存期限已超過三分之一(特定商品依本公司公告)、已逾有效期限或有設計不良之狀況，因而導致消費者受損或有損害之虞，本公司得拒收商品、解除訂貨單。上架商品如有前述狀況，廠商應予回收，並負擔回收下架費用、消費者賠償費用及本公司全部損失(如辦理退貨的行政處理費、替代商品之價差和營業損失)。

(3) 回收及登記法規

廠商供貨商品，如為電視機、洗衣機、電冰箱及冷暖氣機等，應依法執行回收舊機或指定第三人代為之，並由廠商負擔費用。如為容器類及物品類商品，廠商應依法辦理責任業者登記。

10. 廠商企業社會責任

- (1) 廠商應落實企業社會責任，並配合本公司執行企業社會責任(包括推動公司治理、發展永續環境、維護社會公益等)。
- (2) 廠商商品的設計或開發，應重視並符合消費者使用安全。
- (3) 廠商工廠應取得政府所須認證，以確保工廠及製程管理作業符合政府規範並定期接受檢核。
- (4) 工廠環境應避免對人體造成危害或違反人道(包括給予員工適當之薪酬、禁止雇用童工、禁止工作超時、禁止種族歧視)，並應提供健康安全的工作環境。
- (5) 廠商了解商品製作過程，對環境影響日益重要。廠商應盡力創造永續環境並承諾履行以下事項：廠商應配合政府節能減碳政策，並配合本公司向消費者提倡環保節能，推動綠色商品。廠商應採取減少製造污染的具體行動，例如控制工廠排放物質、去除貨品內含有害化學物質與降低碳排放量。工廠應避免對周遭環境造成危險。商品包裝應儘量簡單並使用可回收材料。木質貨品(包括僅部份為木質的貨品，如油漆刷之手柄)的木料來源，應取自於知悉且有良好管理的林區。