

# Termini e condizioni del Programma Toyota Hybrid Care:

## 1) Introduzione

### **Benvenuti nel Programma Toyota Hybrid Care!**

Il programma Toyota Hybrid Care è stato appositamente sviluppato per rassicurare ulteriormente i clienti sul funzionamento della batteria ibrida.

Qualsiasi Concessionario/Centro Assistenza che aderisce al programma si impegna ad offrire al Cliente la riparazione di tutti i malfunzionamenti coperti dal programma.

Il Concessionario/Centro Assistenza presso il quale è stato attivato il Programma Toyota Hybrid Care è a vostra disposizione per fornirvi ulteriori informazioni o chiarimenti in merito. In caso di malfunzionamento, se non vi sia possibile contattarlo, potrete rivolgervi a qualsiasi altro Concessionario/Centro Assistenza.

**Il Programma Toyota Hybrid Care non è una garanzia aggiuntiva o un'estensione della garanzia Toyota rilasciata al momento dell'acquisto, ma costituisce un programma legato all'esito positivo dell'Hybrid Health Check, ovvero il controllo periodico dello stato di salute dei componenti ibridi e della batteria ausiliaria del veicolo.**

Vi auguriamo una guida piacevole con la sicurezza del Programma Toyota Hybrid Care!

## 2) Condizioni del Programma Toyota Hybrid Care

### **Inizio/durata/area di validità geografica del Programma Toyota Hybrid Care**

Il Programma Toyota Hybrid Care può essere attivato solo per i veicoli:

- a) la cui garanzia convenzionale sui componenti ibridi rilasciata al momento dell'acquisto dell'autoveicolo è scaduta o
- b) il periodo rimanente di copertura della garanzia convenzionale sui componenti ibridi rilasciata al momento dell'acquisto è inferiore a 1 anno e
- c) immatricolati da meno di 10 anni

Per tutti i veicoli che ricadono nei casi sopra previsti, il Programma Toyota Hybrid Care viene attivato il giorno successivo al superamento dell'Hybrid Health Check in Concessionaria/Centro Assistenza e alla ricezione da parte di quest'ultimo di un messaggio di conferma di attivazione del Programma. Tale messaggio di conferma deve riportare la data in cui l'Hybrid Health Check è stato eseguito e il chilometraggio del veicolo.

Nel caso a), il Programma Toyota Hybrid Care avrà la validità di **1 anno** dall'attivazione ovvero fino al compimento dei **successivi 15.000 km** (a seconda del limite raggiunto per primo).

Nel caso b), il Programma Toyota Hybrid Care si sovrapporrà temporaneamente alla Garanzia sui componenti ibridi Toyota fino alla scadenza di quest'ultima, e accompagnerà il cliente fino al compimento dell'anno o dei successivi 15.000 chilometri rispetto alla data di esecuzione dell'Hybrid Health Check. Ad esempio, nel caso in cui l'Hybrid Health Check venga superato quando il veicolo ha 4 anni e 8 mesi, il Programma fornirà una copertura aggiuntiva di 8 mesi rispetto alla Garanzia convenzionale sulle componenti ibride (quindi fino a quando il veicolo avrà 5 anni e 8 mesi).

Il rinnovo del Programma Toyota Hybrid Care sarà disponibile (ogni 15.000 km oppure 1 anno, a seconda del limite raggiunto per primo) fino a quando il veicolo rispetti i criteri di elegibilità. Ogni rinnovo del Programma Toyota Hybrid Care è sempre condizionato al superamento dell'Hybrid Health Check e alla ricezione di un messaggio di conferma da parte del Concessionario/Centro Assistenza.

Il Programma Toyota Hybrid Care è valido per i seguenti paesi: Andorra, Belgio, Danimarca, Germania, Finlandia, Francia, Gibilterra, Grecia, Gran Bretagna, Italia, Liechtenstein, Lussemburgo, Malta, Monaco, Paesi Bassi, Norvegia, Austria, Polonia, Portogallo, Irlanda, Svezia, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Repubblica Ceca, Ungheria, Romania, Bulgaria, Macedonia, Estonia, Lettonia, Lituania, Serbia, Croazia, Bosnia, Montenegro, Kosovo, Turchia, Russia, Ucraina, Israele, Cipro, Isole Canarie, Islanda.

### **Prestazioni previste dal Programma Toyota Hybrid Care**

Se viene riscontrato un malfunzionamento della batteria ibrida nel periodo previsto di validità del Programma Toyota Hybrid Care e la batteria ibrida necessita di riparazione, il sottoscrittore del programma, all'interno dei limiti di copertura prestabiliti, ha diritto a richiedere l'esecuzione dell'intervento di riparazione al Concessionario/Centro Assistenza presso cui ha attivato il Programma, in seguito a un consulto con quest'ultimo o un altro Concessionario/Centro Assistenza (nella fattispecie, in caso di danno che impedisca al veicolo di raggiungere la filiale presso cui il Programma Toyota Hybrid Care è stato attivato).

Il Programma Toyota Hybrid Care includerà il rimborso dei costi della riparazione, comprese tutte le parti di ricambio necessarie ai fini della funzionalità della batteria ibrida.

**Il Programma Toyota Hybrid Care non include il diritto ad ottenere il risarcimento dei costi e dei danni diretti e/o indiretti associati ad un eventuale malfunzionamento della batteria ibrida durante il relativo periodo di applicazione** quali, a mero titolo di esempio:

- a) costi di traino, pernottamento, soggiorno, parcheggio e, più in generale, legati all'impossibilità di utilizzo del veicolo;
- b) trasporto aereo o spedizione speciale per completamento viaggio;
- c) qualsiasi altra voce di danno o costo direttamente o indirettamente provocato dal guasto (ad esempio, sinistro stradale, eventuali danni all'autovettura, etc.).

Il Programma Toyota Hybrid Care e i relativi servizi non modificano in alcun modo i diritti di garanzia previsti dal contratto di acquisto, detenuti dal cliente nei confronti del venditore del veicolo.

### **Danni alla batteria non coperti dal Programma**

Le prestazioni previste dal Programma Toyota Hybrid Care non sono applicate nel caso in cui l'anomalo funzionamento della batteria ibrida sia stato provocato da fattori esterni al prodotto quali, ad esempio:

- a) danni provocati dagli effetti diretti di calamità naturali (tempeste, grandine, fulmini, terremoti o inondazioni), incendi o esplosioni
- b) danni provocati da eventi bellici o di disordine pubblico (inclusi guerre civili, sommosse, scioperi, sgomberi, sequestri o altri atti di forza) o da disastri nucleari
- c) danni derivanti da un incidente, ad esempio da un evento prodotto da una forza meccanica esterna ed improvvisa
- d) danni derivanti da azioni intenzionali o fraudolente, furti, utilizzi non autorizzati, rapine o appropriazioni indebite
- e) danni prodotti da una terza parte che opera in qualità di produttore/fornitore e ha eseguito un intervento sul veicolo sulla base di un contratto di riparazione o di un'altra garanzia (incluse tutte le campagne di richiamo ed estensioni della garanzia autorizzate dal produttore)
- f) danni derivanti dall'applicazione, a carico del veicolo, di carichi superiori a quelli specificati dal produttore
- g) danni provocati dall'uso di lubrificanti e carburanti non idonei
- h) danni derivanti da un comportamento intenzionale o fortemente negligente del cliente
- i) danni provocati da un'infiltrazione di acqua o fluidi corrosivi
- j) danni provocati dall'accumulo di residui di combustione o residui prodotti dalla bruciatura delle valvole
- k) danni derivanti dall'utilizzo di un componente che necessita in modo evidente di una riparazione, fatta eccezione per il caso in cui venga dimostrato che il danno non è collegato a tale componente o che esso sia stato riparato, almeno in via temporanea, al momento dell'individuazione del guasto
- l) danni provocati dall'alterazione delle condizioni originali del veicolo o del suo design e/o dall'estensione/aggiunta di particolari accessori che hanno un'influenza negativa sulle specifiche tecniche originali o sugli standard di sicurezza o che non sono della stessa qualità degli accessori originali

## Il Programma Toyota Hybrid Care non potrà essere attivato per:

- a) marchi diversi da Toyota;
- b) veicoli registrati a nome di un rivenditore/Centro Assistenza di una casa automobilistica, di un garage di servizio o di altre tipologie di aziende di veicoli commerciali;
- c) veicoli utilizzati per gare automobilistiche o adibiti a scuola guida;
- d) veicoli della polizia, dei vigili del fuoco, del pronto soccorso e degli altri servizi di emergenza;
- e) veicoli in cui è stato riscontrato un malfunzionamento tecnico;
- f) veicoli usati professionalmente come taxi che hanno già usufruito 5 volte dell'Hybrid Health Check.

## 3) Limiti di validità del Programma Toyota Hybrid Care

Il Programma Toyota Hybrid Care e le prestazioni previste coprono la funzionalità dei seguenti componenti:  
- batteria ibrida Toyota.

### Il Programma non copre i seguenti servizi e componenti:

- a) la manodopera e i pezzi di ricambio utilizzati per gli interventi di manutenzione;
- b) costi relativi a test, misurazioni e regolazioni che non rientrano nell'ambito dei malfunzionamenti coperti dal Programma Toyota Hybrid Care;
- c) usura generale e lacerazioni;
- d) tutti i componenti che non sono stati nominati nell'elenco precedente 3).

## 4) Obblighi del sottoscrittore del Programma Toyota Hybrid Care/proprietario del veicolo

Per usufruire del programma di protezione offerto è necessario rispettare determinati obblighi. Il cliente conferma pertanto di aver letto e accettato le seguenti condizioni:

- a) Eseguire tutte le operazioni di manutenzione specificate o consigliate dal produttore. Le prestazioni gratuite previste dal Programma non saranno rese e si decade dalle prerogative riservate dal Programma nel momento in cui il malfunzionamento è direttamente collegato al fatto che un'operazione di manutenzione e ispezione specificata nel libretto di assistenza Toyota non è stata eseguita regolarmente dal cliente.
- b) Assicurarsi sempre che l'esecuzione di un'operazione da parte del Concessionario/Centro Assistenza venga certificata nel libretto di assistenza: in caso di guasto, sarà infatti necessario presentare una copia della relativa pagina del libretto.
- c) Rivolgersi solo ed esclusivamente alle Officine Autorizzate Toyota in caso di accensione di una qualsiasi delle spie di malfunzionamento del veicolo; la verifica tecnica, da parte di personale autorizzato, in merito al guasto segnalato dalla spia è essenziale per usufruire dei diritti garantiti dal Programma;
- d) Non contraffare il contachilometri nel tentativo di usufruire delle prestazioni gratuite previste dal Programma Toyota Hybrid Care per un periodo di tempo più lungo.
- e) Comunicare immediatamente qualsiasi guasto del contachilometri o la necessità di una sua eventuale sostituzione (assieme al conteggio dei chilometri) al Concessionario/Centro Assistenza.
- f) Non distaccare per nessun motivo i poli della batteria 12V e rivolgersi prontamente alla assistenza ufficiale Toyota nel caso in cui la batteria 12V si sia scaricata a tal punto da rendere necessario il traino e/o l'avviamento di emergenza del veicolo con avviatore o batteria tampone; ove fosse riscontrato l'intervenuto distacco dei poli della batteria 12V (al di fuori del personale delle Officine Autorizzate Toyota) non sarà più possibile usufruire dei diritti garantiti dal Programma.
- g) Tenere sempre in considerazione e attenersi alle istruzioni fornite dal produttore nel manuale utente riguardo all'utilizzo del veicolo.

## 5) Regolamento relativo alle richieste di riparazione

Conservare con cura il messaggio di conferma dell'Hybrid Health Check. Le richieste di riparazione previste dal Programma Toyota Hybrid Care verranno infatti considerate soltanto su presentazione di tale messaggio di conferma.

In caso di smarrimento, è possibile contattare il Concessionario/Centro Assistenza presso cui è stato attivato il Programma. Il cliente riceverà supporto immediato.

### Utilizzo del Programma Toyota Hybrid Care/Regolamento relativo alle richieste di riparazione

1. Il Concessionario/Centro Assistenza presso il quale è stato attivato il Programma Toyota Hybrid Care è responsabile della gestione delle richieste di riparazione coperte dal Programma stesso. Il cliente si impegna a:
  - a) Comunicare immediatamente il guasto coperto dal Programma Toyota Hybrid Care al Concessionario/Centro Assistenza presso cui è stato attivato, presentare il relativo messaggio di conferma e mettere a disposizione il veicolo per l'esame/identificazione del guasto.
  - b) Ove possibile, limitare il danno attenendosi alle istruzioni ricevute e fornire tutte le informazioni necessarie per identificarlo.
  - c) Rendere disponibile il libretto di assistenza (sarà responsabilità del Concessionario/Centro Assistenza presso cui è stato attivato il Programma occuparsi di tutte le procedure previste).
2. Nel caso in cui non sia possibile raggiungere il Concessionario/Centro Assistenza presso cui è stato attivato il Programma Toyota Hybrid Care (ad esempio durante un viaggio all'estero), contattare un altro Concessionario/Centro Assistenza e agire in base a quanto indicato in precedenza.
3. Se le riparazioni vengono eseguite a fronte di pagamento in un'officina che non aderisce al Programma Toyota Hybrid Care, sarà necessario presentare la fattura relativa ai costi di riparazione al Concessionario/Centro Assistenza presso cui è stato attivato il Programma Toyota Hybrid Care entro il termine ultimo di un mese dalla data di fatturazione. I costi dei pezzi di ricambio e di manodopera devono essere elencati singolarmente nella fattura. Quest'ultima dovrà inoltre riportare l'esatto chilometraggio al momento del guasto. Il cliente sarà rimborsato dei costi di riparazione sostenuti per le parti di intervento previsti dal Programma Toyota Hybrid Care.
4. Al fine di ricevere tale rimborso, il cliente dovrà inoltre fornire le proprie coordinate bancarie. In base al regolamento relativo ai casi coperti dal Programma Toyota Hybrid Care, il sottoscrittore del programma/proprietario del veicolo si impegna a consentire a un tecnico accreditato di esaminare il componente danneggiato in qualsiasi momento e a fornire a quest'ultimo tutte le informazioni idonee alla valutazione del guasto in questione.

### Utilizzo delle prestazioni previste dal Programma Toyota Hybrid Care all'estero

L'applicazione dei servizi previsti dal Programma Toyota Hybrid Care è riconosciuta soltanto se la permanenza in uno dei paesi esteri specificati nel presente regolamento sia inferiore a 90 giorni consecutivi.

All'estero, tutti gli interventi di riparazione devono essere eseguiti presso un Concessionario/Centro Assistenza approvato. Il cliente ha l'obbligo di assumersi i costi per la riparazione eseguita all'estero. Una volta rientrato nel proprio paese di residenza, potrà poi presentare la fattura al proprio Concessionario/Centro Assistenza (allegando, ove possibile, i componenti difettosi) entro e non oltre un mese dalla data di fatturazione.

Il rimborso è regolato dalle disposizioni previste dal paragrafo precedente; è incluso il rimborso dell'IVA.

## 6) Trasferibilità del Programma Toyota Hybrid Care

Il Programma Toyota Hybrid Care può essere trasferito a un nuovo proprietario, a condizione che il chilometraggio e/o il periodo previsti dalle condizioni non siano stati superati.

Il nuovo proprietario, per poter usufruire del Programma dovrà preliminarmente e senza ritardo mettersi in contatto con il Concessionario/Centro Assistenza presso cui il Programma è stato attivato affinché il trasferimento dei dati possa essere eseguito e il nuovo proprietario autorizzi il trattamento dei dati personali ai sensi della Legge sulla Privacy.