

**FORMULAR PENTRU EMITEREA
CARDULUI DE FIDELITATE
TOYOTA/LEXUS**

Societate _____

Nume _____

Prenume _____

Telefon _____

Adresa e-mail _____

VIN _____

Am luat la cunostinta prevederile regulamentului aferent Programului de carduri de loialitate Toyota AFS, detaliat in paginile anexate acestui formular de colectare a datelor.

Semnatura client _____

Data _____

REGULAMENTUL PROGRAMULUI DE CARDURI DE LOIALITATE TOYOTA AFS

SECTIUNEA 1. ORGANIZATORUL SI REGULAMENTUL OFICIAL AL PROGRAMULUI PROMOTIONAL

Programul promotional este organizat si desfasurat de SC TOYOTA ROMANIA SRL, societate comerciala din Romania, cu sediul in Bulevardul Pipera Nr. 1, Tunari, Jud. Ilfov, Romania, avand Codul Unic de inregistrare 12723443, număr de ordine în registrul comerțului J23/2402/2008 (denumita in continuare "Organizator"), reprezentata legal de Dna Edit Tarcolea, in calitate de Administrator.

Participantii la program sunt obligati sa respecte termenii si conditiile regulamentului oficial, potrivit celor mentionate mai jos (denumit in continuare "Regulament Oficial"). Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica sau schimba prezentul Regulament Oficial, conform prevederilor din Secțiunea 8.

SECTIUNEA 2. CARDURILE DE LOIALITATE TOYOTA

La baza programului de loialitate se afla cardurile de loialitate Toyota si Lexus, destinate clientilor Toyota si Lexus. Acestea permit acumularea de credit si utilizarea acestuia la reparatiile sau reviziile efectuate in atelierele autorizate Toyota/Lexus. Beneficiile posesorilor de carduri loialitate Toyota/Lexus sunt:

- clientii cu masini cu vechime mai mica de 3 ani (0-36 luni) nu vor beneficia de discount din valoarea pieselor de origine si manoperei aferente lucrarilor efectuate in service.
- clientii cu masini cu vechime intre 4 si 6 ani (36-72 luni) vor beneficia de puncte in valoarea unui discount din valoarea pieselor de origine si manoperei aferente lucrarilor efectuate in service, dupa cum urmeaza:

- 3% pentru includerea lor pe factura
- 6% pentru acumulare sub forma unui credit ce poate fi folosit la reparatiile viitoare

- clientii cu masini cu vechime intre 7 si 10 ani (72-120 luni) vor beneficia de puncte in valoarea unui discount din valoarea pieselor de origine si manoperei aferente lucrarilor efectuate in service, dupa cum urmeaza:

- 6% pentru includerea lor pe factura
- 10% pentru acumulare sub forma unui credit ce poate fi folosit la reparatiile viitoare

- clientii cu masini cu vechime mai mare de 10 ani (>120 luni) vor beneficia de puncte in valoarea unui discount din valoarea pieselor de origine si manoperei aferente lucrarilor efectuate in service, dupa cum urmeaza:

- 10% pentru includerea lor pe factura
- 15% pentru acumulare sub forma unui credit ce poate fi folosit la reparatiile viitoare

Fiecare participant are dreptul la un singur card de fidelitate per autovehicul. Falsificarea oricarui card se pedepseste conform legilor in vigoare.

Cardurile de loialitate Toyota si Lexus sunt oferite clientilor in atelierele autorizate Toyota/Lexus, gratuit, in schimbul completarii si semnarii formularului de inscriere in programul de fidelitate. Fiecare participant garantează exactitatea informațiilor furnizate prin completarea formularului și este unicul răspunzător de orice informație eronată, incompletă sau care nu mai este valabilă. De asemenea, clienții sunt obligați să-și actualizeze datele furnizate în situația modificării acestora. Lipsa de acuratețe a informațiilor poate duce la imposibilitatea prestării serviciilor asociate Programului promoțional.

Toyota Romania isi rezerva dreptul de a invalida cardurile de fidelitate Toyota/Lexus daca se constata ca a fost folosit incalcandu-se oricare dintre prevederile prezentului regulament.

Acest card, odata invalidat, nu va mai fi reactivat. Posesorul cardului respectiv va pierde, de asemenea, dreptul de a folosi sumele acumulate pe cardul in cauza si orice alte beneficii atasate cardului respectiv. Poate beneficia in schimb de un nou card, completand un nou formular de card.

TOYOTA ROMANIA SRL își rezervă dreptul de a modifica unilateral condițiile de emiteră a Cardurilor de loialitate Toyota si Lexus, în orice moment.

SECTIUNEA 3. MECANISMUL PROGRAMULUI

Cardurile de loialitate Toyota si Lexus sunt incluse intr-un program de loialitate prin care posesorul de card poate acumula sume la plata serviciilor oferite prin Atelierele autorizate Toyota/Lexus. Aceste sume pot fi utilizate imediat, pentru plata facturii aferente serviciului care a generat punctele acordate ca beneficiu sau pot fi acumulate pe card și utilizate pentru a plăti ulterior servicii sau produse de origine Toyota/Lexus pe care clientul dorește sa le achizitioneze de la orice atelier autorizat Toyota/Lexus din Romania.

Cardul Toyota permite acumularea unei valori aferente discounturilor mai sus mentionate, sub forma de beneficiu imediat prin includerea lui in factura sau sub forma unui credit care poate fi utilizat la urmatoarele reparatii sau revizii.

Reparatiile sunt efectuate folosind Piese de Schimb Originale Toyota.

De cardul Toyota poate beneficia fiecare client Toyota, persoana fizica/juridica, care detine un autovehicul Toyota. Valoarea discountului se calculeaza din valoarea pieselor de origine si manoperei facturate catre client, inclusiv TVA.

Reparatiile acoperite de asigurari nu fac obiectul acestui program.

Cardul este asociat unei masini (unei serii VIN). La vanzarea masinii valoarea creditului cumulat pe card nu se transfera noului proprietar.

Cardul Lexus permite acumularea unei valori aferente discounturilor mai sus mentionate, sub forma de beneficiu imediat sau sub forma unui credit care poate fi utilizat la urmatoarele reparatii sau revizii.

Reparatiile sunt efectuate folosind Piese de Schimb Originale Toyota.

De cardul Toyota poate beneficia fiecare client Toyota, persoana fizica/juridica, care detine un autovehicul Toyota. Valoarea discountului se calculeaza din valoarea pieselor de origine si manoperei facturate catre client, inclusiv TVA.

Reparatiile acoperite de asigurari nu fac obiectul acestui program.

Cardul este asociat unei masini (unei serii VIN). La vanzarea masinii valoarea creditului cumulat pe card nu se transfera noului proprietar.

Bonusul acordat prin programul de fidelitate se transformă în puncte pe card după regula: 1 RON = 1 punct. În momentul valorificării lor, punctele se convertesc în RON, după regula: 1 punct = 1 RON.

Avantajele oferite de cardurile Toyota si Lexus nu se pot cumula cu celelalte oferte speciale sau promotii disponibile in aceeași perioada in atelierele autorizate Toyota si Lexus, cu exceptia diverselor campanii mentionate punctual de catre Toyota Romania, astfel cum vor fi anunțate și detaliate pe site-ul web www.toyota.ro, la momentul prezentării in service a titularului de card.

Sumele acumulate pe card vor fi comunicate clientului de catre Consilierul Service atat in momentul vizitei in service, cat si prin telefon, atunci cand clientul solicita aceasta informatie. Pentru a se comunica suma cumulata pe card clientul va trebui sa poata prezenta cardul sau sa comunice informatiile inscrise pe card.

Orice obiectie in ceea ce priveste punctele acumulate sau preschimbate fraudulos poate fi acceptata doar in termen de 30 zile calendaristice de la data tranzactiei. Sesizarile legate de acumularile de puncte se iau in considerare cu conditia prezentarii facturii primite cu ocazia cumpararii, impreuna cu un act de identitate valabil.

Posesorul de card care, inainte de efectuarea cumparaturii, nu preda cardul Consilierului Service, nu va putea beneficia de folosirea ca discount a sumelor cumulate. Cardul nu permite aplicarea discountului pe o factura din trecut.

SECTIUNEA 4. FOLOSIREA CARDURILOR DE LOIALITATE TOYOTA

Utilizarea cardului de fidelitate Toyota/Lexus se poate face doar de catre titularul acestuia, cardul de fidelitate nefiind transmisibil; in caz contrar titularul cardului isi asuma intreaga responsabilitate privind orice problema care poate sa apara in legatura cu beneficiile cardului de fidelitate.

Cardurile de fidelitate Toyota/Lexus nu sunt, în niciun caz, carduri de plată. Pentru a acumula puncte si pentru a beneficia de discounturi, clientul va trebui sa anunte de la inceput, inainte ca personalul Toyota sa inceapa constatarea sau vanzarea, ca este posesorul unui card de loialitate Toyota/Lexus si sa prezinte cardul personalului care ii preia comanda.

Cardul va fi verificat in aplicatia software, moment in care Consilierul Service va avea acces la informatii privind datele de identificare ale clientului si suma cumulata care poate fi folosita ca discount.

SECTIUNEA 5. CARDURILE NEFOLOSITE, DETERIORATE, PIERDUTE SAU FURATE

Toyota Romania isi rezerva dreptul de a anula orice card de fidelitate dupa o perioada de 18 luni de neutilizare sau care a fost folosit incalcandu-se oricare dintre prevederile prezentului regulament sau ale dispozitiilor legale. Cardurile, odata anulate, nu vor mai fi reactivate. Posesorul cardului de fidelitate respectiv va pierde, de asemenea, dreptul de a beneficia de punctele acumulate pe cardul anulat si orice alte beneficii atasate cardului de fidelitate respectiv, insa va putea solicita emiterea unui nou card de fidelitate, completand un nou formular de inscriere.

In cazul in care cardul de fidelitate Toyota/Lexus este deteriorat, furat sau pierdut, trebuie anuntat in maxim 24 de ore si poate fi inlocuit gratuit. In caz contrar, clientul isi asuma orice utilizare ilegala a cardului pierdut inclusiv folosirea punctelor acumulate pana in acel moment. Odata cu instiintarea se vor comunica datele de identificare ale posesorului de card. In perioada de inlocuire a cardului nu este posibila acumularea de puncte sau utilizarea acestora la plata altor produse si nici accesul la discounturile oferite. In cazul cardurilor deteriorate, pierdute sau furate, punctele deja existente sunt transferate pe noul card. Primirea noului card se face in termen de maxim 25 zile lucratoare de la anuntarea pierderii sau furtului, iar ridicarea sa se face pe baza actului de identitate de la sediul atelierului autorizat Toyota/Lexus.

SECTIUNEA 6. FURNIZAREA DE INFORMATII PRIN RECEPTIA SERVICE

Posesorii de card pot obtine informatii referitoare la functionarea programului de loialitate si folosirea cardului Toyota/Lexus apeland la numerele de telefon de la Receptia Service ale oricarui Atelier autorizat Toyota/Lexus (lista completa a acestor Dealeri este disponibila pe www.toyota.ro). In scopul protejarii datelor personale ale participantilor la programul de fidelitate, Consilierul Service va solicita anumite informatii pentru a stabili identitatea clientului. Daca nu este stabilita in mod corespunzator identitatea clientului de catre Consilierul de Service, el este indreptatit sa refuze furnizarea de informatii.

SECȚIUNEA 7. PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

Toyota Romania SRL prelucrează datele cu caracter personal conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016, privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul), a dispozițiilor Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), precum și în conformitate cu Politica de confidențialitate și protecția datelor, care se regăsește pe site-ul www.toyota.ro.

Prin semnarea formularului de înscriere, participantul confirmă înscrierea datelor sale cu caracter personal în baza de date a companiei Toyota Romania SRL, precum și prelucrarea acestor date, necesare în scopul acordării de beneficii conform Programului de Carduri de Loialitate Toyota AFS și Regulamentului Oficial al Programului.

Prelucrarea în orice alte scopuri, altele decât cele care fac obiectul prezentului Program de Carduri de Loialitate Toyota AFS se va face exclusiv în baza consimțământului participanților, exprimat prin semnarea Formularului de consimțământ – Anexa nr. 1 la prezentul Regulament.

Prelucrarea datelor cu caracter personal se va face atât de către compania Toyota Romania SRL, cât și de rețeaua de retaileri și reparatori autorizați Toyota de pe teritoriul României, prin intermediul careia sunt acordate beneficiile incluse în Programul de Carduri de Loialitate Toyota AFS.

Toyota Romania poate transmite aceste date către următoarele categorii de terți – Toyota Motor Europe, Toyota Financial Services, Toyota Insurance Management, retailerii și reparatorii autorizați Toyota a căror listă este disponibilă pe www.toyota.ro în condiții de strictă confidențialitate, în scopul prevăzut în prezentul Regulament.

Datele personale ale participanților vor fi stocate și prelucrate în scopul pentru care au fost colectate, într-o manieră compatibilă cu legislația aplicabilă privind protecția datelor și pentru atât timp cât este necesar în raport de scopurile pentru care datele personale sunt procesate sau pentru a ne conforma dispozițiilor legale.

În cazul în care datele personale vor fi transmise către partenerii cu care Toyota Romania colaborează în scopul executării contractului și/sau prestării anumitor servicii către participanți, ne vom asigura că la rândul lor, acești parteneri să prelucreze datele personale atât timp cât este necesar în raport de serviciile prestate și într-o manieră compatibilă cu legislația aplicabilă privind protecția datelor.

Toyota Romania detine un set de măsuri tehnice și organizatorice de securitate pentru a proteja datele personale ale participanților împotriva accesului sau utilizării ilegale sau neautorizate, precum și împotriva pierderii accidentale sau a deteriorării integrității. Acestea au fost concepute luând în considerare infrastructura IT, impactul potențial asupra vieții private a participanților și a costurilor implicate, precum și în concordanță cu standardele și practicile economice actuale.

Participantul are drept de acces la date, dreptul la rectificarea datelor, dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restricționarea prelucrării datelor, dreptul la portabilitatea datelor, precum și dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere a prelucrării datelor cu caracter personal cu privire la prelucrarea datelor. De asemenea, participantul are dreptul de a se adresa justiției în cazul în care consideră că datele sale personale sunt prelucrate în mod nelegal.

Orice participant poate adresa întrebări, solicitări sau reclamații privind prelucrarea datelor sale personale sau își poate exercita drepturile menționate anterior prin formularea unei cereri scrise, datate și semnate, transmisă în atenția Toyota Romania, la Punctul de Contact pentru Protecția Datelor. Prin posta la sediul Toyota Romania SRL din Soseaua Pipera Tunari, nr 1, Voluntari, Jud Ilfov sau pe email la adresa relatii.clienti@toyota.ro. Toyota Romania, în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la primirea solicitării, va comunica în scris informațiile solicitate și, dacă este cazul, măsurile luate.

SECȚIUNEA 8. REGULAMENTUL OFICIAL. MODIFICAREA SAU OPRIREA PROGRAMULUI DE CARDURI DE LOIALITATE TOYOTA AFS

Regulamentul Oficial este disponibil pentru consultare, în mod gratuit, oricărui participant la program în sediile Reparativilor Autorizați Toyota din România. Pentru informații suplimentare, se poate accesa adresa de site www.toyota.ro. Prin participarea la acest Program, participanții sunt de acord să respecte și să se conformeze termenelor și condițiilor prezentului Regulament Oficial. Titularii cardurilor de loialitate Toyota/Lexus acceptă că prezentul Regulament Oficial pot fi modificat în totalitate sau în parte, în orice moment.

În orice moment, Toyota România își rezervă dreptul de a modifica Regulamentul Oficial și va informa clienții cu privire la orice modificare prin mijloacele cele mai potrivite (e-mail, SMS sau actualizarea Regulamentului Oficial pe site-ul www.toyota.ro). Toyota România își rezervă dreptul de a nu contacta membrii care nu au făcut o achiziție de mai mult de 18 luni prin prezentarea Cardului de fidelitate Toyota/Lexus, pentru a-i informa despre eventualele modificări aduse Programului.

Prin participarea la program, clienții își exprimă acordul ca datele lor personale să fie utilizate și pentru aceste informații. Toyota România va publica Regulamentul Oficial modificat pe site-ul www.toyota.ro și, pentru o perioadă de treizeci (30) de zile de la publicarea Regulamentului Oficial modificat, va posta pe site-ul www.toyota.ro un anunț prin care se precizează că termenii Regulamentului Oficial s-au schimbat.

Cea mai recentă versiune a Regulamentului Oficial al Programului Promoțional de Carduri de fidelitate Toyota/Lexus este cea care poate fi consultată pe site-ul www.toyota.ro, sens în care Toyota România recomandă beneficiarilor de carduri de fidelitate să consulte în mod regulat site-ul www.toyota.ro.

Toyota România își rezervă dreptul de a modifica sau suspenda Programul Promoțional de Carduri de fidelitate Toyota/Lexus. În cazul încetării definitive a Programului Promoțional de Carduri de fidelitate Toyota/Lexus care implică pierderea punctelor acumulate, clienții vor fi informați printr-un mijloc considerat de Toyota România ca fiind cel mai potrivit (e-mail, SMS sau actualizarea Regulamentului Oficial pe site-ul www.toyota.ro). Totodată, Toyota România nu garantează că punctele acumulate și neutilizate vor fi reutilizate sub orice formă în cadrul unei modificări a Programului.

Nicio actualizare, modificare, suspendare sau suprimare a Programului Promoțional de Carduri de fidelitate Toyota/Lexus nu va da dreptul clienților la despăgubire. De asemenea, în cazul unei decizii de actualizare, modificare a Regulamentului Oficial sau de suprimare ori suspendare a Programului Promoțional de Carduri de fidelitate Toyota/Lexus, Toyota România nu va fi nevoită să-și motiveze decizia și nici să ofere compensații clienților deținători de carduri de loialitate Toyota/Lexus.

Toyota România își rezervă dreptul să modifice beneficiile acordate posesorilor de carduri de loialitate Toyota/Lexus fără a fi nevoită să-și explice decizia și fără să ofere compensații.

Orice modificare, suspendare sau restructurare va deveni efectivă și aplicabilă titularilor de carduri de la data care va fi menționată de Toyota România în cuprinsul Regulamentului Oficial modificat publicat pe site-ul www.toyota.ro. Cu excepția cazului în care menționăm altfel, modificarea, suspendarea sau restructurarea se vor aplica cardurilor de loialitate Toyota/Lexus viitoare și existente. Se consideră că acceptați modificările, completările sau suprimările în cazul în care nu ne anunțați contrariul în scris, în termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data informării primite din partea Toyota România cu privire la modificare sau dacă utilizați cardul de loialitate Toyota/Lexus după o astfel de perioadă de notificare. Dacă ne anunțați că nu acceptați modificările, completările sau suprimările, vom anula cardul dumneavoastră de loialitate Toyota/Lexus.

Prezențele condiții revizuite ale Regulamentului Oficial sunt valabile începând cu data de 01.12.2019.

În mod exclusiv pentru deținătorii de carduri de loialitate Toyota/Lexus emise anterior datei de 01.12.2019, pentru care modificările aduse Programului prin prezentul Regulament Oficial revizuit implică pierderea beneficiilor – respectiv pentru clienții cu mașini care au o vechime mai mică de 3 ani – Toyota România recunoaște acestora dreptul de a utiliza punctele acumulate anterior modificării Regulamentului Oficial prin utilizarea cardurilor de loialitate Toyota/Lexus în termen de 18 luni de la data ultimei acumulări de puncte în baza vechiului Regulament Oficial.