

## Termini e Condizioni Generali di Utilizzo di “Lexus Easy Pay”

Ultima modifica Novembre 2024

### Che cos'è Lexus Easy Pay?

**Lexus Easy Pay** è un servizio contactless BNPL (“Buy Now Pay Later”) dedicato ai clienti della Rete ufficiale Lexus, di proprietà di Toyota Financial Services Italia S.p.A. (di seguito “**TFSI**”), che consente di effettuare transazioni after sales in maniera semplice e innovativa, con la possibilità di rateizzare l'importo dovuto.

Lexus Easy Pay (di seguito anche solo “**Easy Pay**”) è un servizio gratuito e disponibile via *web app* su *smartphone* dotati di un meccanismo di acquisizione multimediale, come una fotocamera abilitata alla tecnologia OCR oppure un processo di *upload* per file di diversi formati. La soluzione Easy Pay è supportata dai *browser* mobili più utilizzati (ad esempio Safari su iOS 14+, Stock Browser su Android 9+).

TFSI declina ogni responsabilità nel caso in cui il dispositivo mobile del Cliente non possieda i requisiti tecnici adeguati necessari per il corretto funzionamento dell'app o nel caso in cui si verificano problemi nell'utilizzo indipendenti dall'architettura o dalla manutenzione del servizio.

### Come funziona Lexus Easy Pay?

L'accesso a Easy Pay avviene attraverso un *link* alla *web app* fornito dal Concessionario al momento dell'intervento in officina.

Con Easy Pay, il Cliente decide come e quando pagare l'intervento del Concessionario in pochi e semplici step:

1. accede alla *web app* tramite il *link* di accesso
2. carica il PDF dell'ordine di lavoro prodotto dal Concessionario o scansiona il documento d'ordine
3. visualizza l'importo totale da pagare
4. sceglie se pagare subito l'intera cifra oppure rateizzare il pagamento della somma, senza interessi.

Il Cliente è tenuto a verificare che tutti i dati contenuti nell'ordine di lavoro siano esatti prima di procedere al pagamento. TFSI non risponde di eventuali errori di inserimento dei dati da parte del Concessionario al momento della creazione dell'ordine di lavoro, né di qualunque conseguenza sfavorevole possa da ciò derivare al Cliente.

### Opzioni pagamento Easy Pay: unico o in 3 rate

È possibile dilazionare il pagamento solo nel caso di somme inferiori o uguali a € 1500 (millecinquecento/00 euro). La dilazione consiste nella suddivisione dell'importo totale fino ad un massimo di tre rate, con prima rata da pagarsi immediatamente e le successive due rate a cadenza mensile.

Per poter rateizzare il pagamento, il Cliente deve effettuare la registrazione alla *web app* e inserire un metodo di pagamento. L'utilizzo del servizio con soluzione rateale non ha costi aggiuntivi se le rate sono pagate entro la data di scadenza. Il Cliente paga soltanto l'importo dell'ordine di lavoro senza alcun interesse.

In fase di registrazione, Easy Pay chiede al Cliente di accettare le Condizioni Generali di Servizio, inserire i dati anagrafici e confermare il numero telefonico tramite un codice di verifica OTP inviato via sms al Cliente. Il processo di verifica è istantaneo e il Cliente riceve conferma all'esito dell'autenticazione direttamente in app. La invitiamo a consultare l'Informativa Privacy di Lexus Easy Pay per maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali e la loro conservazione.

Successivamente, la *web app* elabora il piano di pagamento rateale personalizzato e richiede al Cliente di inserire una carta di credito sulla quale verranno addebitate automaticamente le rate alle scadenze prestabilite.

Easy Pay riconosce le principali carte di credito rilasciate in Italia appartenenti ai circuiti Visa, Mastercard e American Express.

È possibile utilizzare anche carte prepagate, incluse Postepay e Postepay Evolution, e carte del circuito Bancomat o Maestro solamente in caso di pagamento in unica soluzione.

Non sono ammessi pagamenti tramite conto corrente, bonifico bancario, Sepa o conto Paypal.

È possibile cambiare in ogni momento la carta predefinita all'interno dell'area riservata di Easy Pay: tuttavia, non è possibile rimuoverla finché non saranno state saldate tutte le rate pendenti associate all'account del Cliente.

TFSI si riserva una valutazione preliminare per l'accesso al pagamento dilazionato della somma.

La prima rata viene prelevata immediatamente. Le successive rate vengono addebitate alle scadenze pattuite. Il giorno precedente all'addebito il Cliente riceve una notifica con la scadenza imminente via e-mail o sms.

Il Cliente può visualizzare in ogni momento lo stato delle rate e i dettagli sul pagamento dell'ordine accedendo a Easy Pay. Il Cliente, inoltre, può modificare o aggiornare i dati personali o di contatto inseriti in fase di registrazione. Il Cliente può chiedere la cancellazione del proprio *account* solo dopo aver saldato tutti gli ordini di lavoro pendenti.

È altresì facoltà del Cliente pagare in anticipo gli importi ancora dovuti, selezionando la rata che desidera saldare e procedendo al pagamento. Il Cliente riceve una notifica di conferma avvenuto pagamento via e-mail o sms.

Nel caso di pagamento in unica soluzione, Il Cliente non è tenuto ad iscriversi alla *web app*, ma deve soltanto inserire il metodo di pagamento e autorizzare la transazione secondo la procedura di autenticazione prevista dal circuito che utilizza. Il pagamento si considera andato a buon fine solo alla ricezione della relativa notifica di conferma via e-mail o sms.

Il Cliente delega sin d'ora TFSI ad erogare l'importo del corrispettivo concordato per il servizio di assistenza direttamente al Concessionario convenzionato.

### **Ritardo nei pagamenti e recupero crediti insoluti**

Il processo di addebito della rata è automatico. Qualora il processo di addebito dell'importo dovuto alla data di scadenza non andasse a buon fine attraverso il metodo di pagamento selezionato, il Cliente riceverà una notifica di servizio e avrà a disposizione un periodo di cortesia di 24 (ventiquattro) ore dalla notifica per aggiornare il metodo di pagamento o assicurarsi che sulla carta selezionata siano disponibili fondi sufficienti. Se la carta viene aggiornata, TFSI effettuerà la riscossione immediata del pagamento in ritardo. Altrimenti, trascorso il predetto periodo di 24 (ventiquattro) ore, verrà effettuato un nuovo tentativo di addebito sulla carta originale. È importante che il Cliente si assicuri che siano disponibili fondi sufficienti per completare il pagamento alle date di scadenza.

Persistendo l'inadempimento, trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della rata rimasta insoluta, nel corso dei quali TFSI continuerà ad effettuare ulteriori tentativi di addebito ai fini della riscossione di quanto dovuto, TFSI attiverà la procedura di recupero del credito e potrà procedere alla segnalazione nella Centrale Rischi della Banca d'Italia. Al verificarsi di tale ipotesi, verranno addebitate al Cliente le spese di recupero per un importo totale non superiore al 15% del credito oggetto di recupero.

Analoghe tempistiche e modalità verranno applicate qualora il Cliente ometta il pagamento anche della terza rata alla scadenza convenuta.

Se il pagamento non verrà saldato entro il termine del periodo di cortesia, TFSI potrà addebitare per ogni singola rata insoluta una penale per il ritardo pari a:

- i) € 3 per ordini di lavoro fino ad € 500;
- ii) € 5 per ordini di lavoro tra €501 ed € 1000
- iii) € 10 per ordini di lavoro tra €1001 ed € 1.500

Potrebbero esserci motivi diversi per cui i pagamenti non vanno a buon fine:

- a) La carta di credito è scaduta, è stata annullata o risulta bloccata.
- b) Non vi sono fondi sufficienti sulla carta quando TFSI prova ad elaborare il pagamento.
- c) La carta inserita non è fra quelle riconosciute.
- d) La banca del Cliente ha rifiutato il pagamento.
- e) C'è un *time-out* di connessione tra il fornitore di pagamento di TFSI e la banca nel momento in cui si tenta di elaborare il pagamento.

Solo nel caso di cui alla lett. e), non verrà addebitata alcuna penale.

Se il Cliente non dovesse effettuare i pagamenti dovuti per cause a lui imputabili, potrebbe essergli precluso l'utilizzo del servizio in futuro.

TFSI garantisce al Cliente pagamenti immediati e sicuri, per cui si avvale di partner altamente qualificati e specializzati.

Per qualsiasi problema, sarà possibile contattare il servizio di Customer Care all'indirizzo e-mail: [assistenzaclienti@it.toyota-fs.com](mailto:assistenzaclienti@it.toyota-fs.com).

In caso di somme addebitate in modo difforme da quanto riportato nell'ordine di lavoro, TFSI provvederà al rimborso degli importi illegittimamente prelevati, purché il Cliente segnali tempestivamente l'accaduto e conservi l'originale del documento di riparazione. Ogni dettaglio sulle modalità e i tempi di rimborso sarà fornito durante la gestione dell'istanza.

## Condizioni Generali di Servizio “Lexus Easy Pay”

### 1. Definizioni

1.1. Nel Contratto, i seguenti termini, espressi al singolare o al plurale, assumono il significato di seguito indicato:

- (a) **Lexus Easy Pay:** il servizio *contactless* BNPL (“Buy Now Pay Later”) gratuito e riservato ai clienti di Toyota Financial Services Italia S.p.A. per effettuare transazioni *after sales* con la possibilità di pagare la somma in soluzione unica o rateale;
- (b) **TFSI:** Toyota Financial Services Italia S.p.A., con sede in Via Kiiciro Toyoda, 2 - 00148 Roma, iscritta al Registro delle Imprese di Roma R.E.A. n° 1571937, Codice Fiscale e Partita IVA n° 15162191009, iscritta al n. 229 dell’Albo Unico degli intermediari finanziari, nonché al n. D000623942 della sezione D del Registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi, proprietaria e titolare del Servizio, ossia il soggetto che fornisce al Cliente il Servizio previsto dal Contratto;
- (c) **Easy Pay:** il servizio di BNPL predisposto da TFSI al fine di consentire al Cliente di usufruire del Servizio Easy Pay, accessibile via *web app*;
- (d) **Account Easy Pay:** l’account personale di ciascun Cliente creato a seguito della Registrazione su Easy Pay accedendo alla *web app*, al fine di poter usufruire del Servizio e consultare la propria situazione in relazione allo stato dei pagamenti degli ordini di lavoro;
- (e) **Carta di Pagamento:** qualunque carta di credito, carta di debito o prepagata, i cui estremi siano forniti dal Cliente al momento della Registrazione o al momento del pagamento tramite Easy Pay, da utilizzarsi per l’addebito dei pagamenti dovuti dal Cliente per gli ordini di lavoro, nonché per gli accrediti di eventuali rimborsi, ovvero quella diversa carta utilizzata in sostituzione di quella indicata inizialmente nel corso del rapporto;
- (f) **Cliente:** qualunque persona fisica che intende usufruire del Servizio Easy Pay;
- (g) **Condizioni Generali:** le presenti condizioni generali di Contratto;
- (h) **Contratto:** il contratto attraverso cui TFSI mette a disposizione del Cliente Easy Pay garantendogli la possibilità di usufruire del Servizio e di consultare la propria posizione personale mediante l’accesso all’Account Easy Pay;
- (i) **Ordine di lavoro:** qualunque servizio, lavoro o intervento che può essere acquistato dal Cliente presso le sedi dei Concessionari autorizzati della Rete dei Dealer Convenzionati di TFSI;
- (j) **Officine autorizzate:** qualsiasi locale, sede o centro autorizzato dove possono essere processati i pagamenti degli Ordini di lavoro tramite il Servizio e la stipula del Contratto;
- (k) **Registrazione:** la registrazione del Cliente su Easy Pay necessaria per usufruire del Servizio;
- (l) **Richiesta:** la richiesta che il Cliente trasmette a Easy Pay al fine di usufruire del Servizio per il pagamento di uno o più Ordini di lavoro presso le Officine autorizzate;
- (m) **Servizio:** il servizio di BNPL offerto da Easy Pay al Cliente, che consente al Cliente di pagare gli ordini di lavoro tramite la concessione di un differimento di pagamento in tre rate mensili consecutive senza interessi, previa Registrazione e approvazione della Richiesta da parte di TFSI;
- (n) **Web App Lexus Easy Pay/Web app:** Il sito web di proprietà di TFSI <https://www.easypay.toyota-fs.it/> e qualsiasi altro sito web, servizio digitale o app gestita da TFSI;
- (o) **Concessionario:** qualunque società, impresa o esercizio commerciale che offre ai Clienti la possibilità di acquistare i prodotti e servizi di TFSI e offre interventi *after sales* pagabili attraverso il Servizio.

### 2. Oggetto del Contratto

2.1. Il Contratto disciplina il servizio di Registrazione del Cliente su Easy Pay al fine di usufruire dei servizi ad essa collegati e, in particolare, della possibilità di pagare gli Ordini di lavoro tramite la concessione da parte di TFSI di un differimento di pagamento articolato in tre rate mensili consecutive senza interessi, previa approvazione della Richiesta da parte di TFSI.

### **3. Registrazione su Easy Pay**

3.1. Per poter usufruire del Servizio di dilazione di pagamento dell'Ordine di lavoro, il Cliente deve registrarsi su Easy Pay accessibile attraverso la Web App Lexus Easy Pay e creare un Account Easy Pay. La Registrazione potrà essere effettuata contestualmente al primo pagamento per un Ordine di lavoro presso un'Officina autorizzata ovvero in qualunque altro momento.

3.2. Per potersi registrare su Easy Pay il Cliente deve:

- (a) avere compiuto 18 anni d'età;
- (b) possedere la capacità di agire e la capacità di intendere e di volere;
- (c) scegliere una password personale;
- (d) fornire a Easy Pay un indirizzo e-mail valido e verificabile e un recapito di telefonia mobile italiano;
- (e) fornire a Easy Pay un valido indirizzo di residenza in Italia;
- (f) non essere già titolare di un altro Account Easy Pay attivo.

3.3. La password scelta dal Cliente è necessaria per accedere all'Account Easy Pay al fine di usufruire del Servizio. La password deve essere utilizzata unicamente dal Cliente, che è tenuto a custodirla con cura e mantenerla segreta, evitando di condividere l'Account Easy Pay con chiunque altro. Il Cliente è in ogni caso responsabile per qualsiasi utilizzo del proprio Account Easy Pay, anche se indebito, illecito o non a sé riconducibile (ad es., in caso di furto della password) fino all'invio della richiesta di blocco a TFSI. Il Cliente è sempre responsabile di qualsiasi utilizzo del proprio Account Easy Pay, ivi incluso l'obbligo di integrale pagamento delle rate del piano, qualora l'utilizzo indebito o non autorizzato sia anche in parte originato da dolo o colpa grave del Cliente.

3.4. In caso di furto della password o di utilizzo non autorizzato dell'Account Easy Pay da parte di terzi, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione per iscritto a TFSI al fine di consentire il blocco o la sospensione dell'Account Easy Pay e dovrà inviare copia dell'eventuale denuncia alle Autorità a TFSI. Fino alla ricezione da parte di TFSI della comunicazione di furto della password e/o dell'accesso indebito all'account da parte di terzi, il Cliente è responsabile per ogni azione compiuta tramite il proprio Account Easy Pay.

3.5. TFSI potrà in qualunque momento impedire o limitare l'accesso del Cliente all'Account Easy Pay in caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi previsti dal presente Contratto, dalla legge o imposti dalle Autorità.

3.6. Il Cliente si impegna a non utilizzare alcun dispositivo, *software* o *hardware* che possa danneggiare, copiare o interferire con l'attività di Easy Pay, la Web App Easy Pay e i relativi *software*.

### **4. Obblighi di TFSI**

4.1. Una volta completato il processo di Registrazione, TFSI garantirà al Cliente l'accesso all'Account Easy Pay e la piena fruibilità del Servizio.

4.2. L'utilizzo e l'accesso all'Account Easy Pay potranno essere in ogni caso limitati, sospesi o revocati da TFSI nei seguenti casi:

- (a) comunicazione di dati errati o falsi da parte del Cliente al momento della Registrazione;
- (b) omessa comunicazione nel prosieguo della variazione dei dati forniti al momento della Registrazione;
- (c) mancato e/o incompleto pagamento di precedenti Ordini di lavoro, inclusa l'ipotesi di mancato buon fine per qualsiasi motivo degli addebiti sulla carta fornita per il pagamento;
- (d) rischio di frode avvertito da TFSI o necessità di osservare le disposizioni in materia di antiriciclaggio o qualunque altro obbligo normativo, regolamentare o ordine delle Autorità;
- (e) qualsiasi tipo di utilizzo dell'Account Easy Pay da parte del Cliente in maniera non conforme alla legge, ai contratti in essere con TFSI o alla buona fede.

4.3. Il Cliente riconosce che TFSI non è mai responsabile:

- (a) nelle ipotesi in cui non sia possibile accedere all'Account Easy Pay o comunque usufruire del Servizio a causa del Concessionario;
- (b) qualora l'accesso alla Web App o all'Account Easy Pay non sia disponibile o subisca limitazioni a causa del mancato o difettoso funzionamento dei sistemi informatici del Cliente;

(c) (c) in caso di forza maggiore.

4.4. TFSI si impegna ad adottare ogni sforzo e ad organizzare adeguate misure di sicurezza per la protezione dei dati del Cliente, in conformità alla normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati personali.

## **5. Obblighi del Cliente**

5.1. Registrandosi su Easy Pay, il Cliente conferma di aver compiuto il diciottesimo anno d'età.

5.2. Il Cliente si impegna a pagare il corrispettivo pattuito per l'ordine di lavoro alle scadenze convenute.

5.3. Il Cliente si impegna a non utilizzare le eventuali informazioni su soggetti terzi di cui sia venuto a conoscenza attraverso Easy Pay per scopi commerciali o pubblicitari e garantisce che le informazioni fornite al momento della Registrazione e quelle fornite successivamente in caso di loro variazione siano corrette, precise e complete e si impegna a fare in modo che tali informazioni siano sempre aggiornate.

5.4. Il Cliente si impegna a rispettare la normativa vigente, ivi incluse, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le leggi sulla privacy e sulla proprietà intellettuale, evitando ogni violazione dei diritti di proprietà industriale, intellettuale e/o relativi a marchi, brevetti e copyrights.

5.5. In caso di violazione anche di uno solo degli obblighi previsti dal presente articolo, TFSI potrà sospendere o chiudere l'Account Easy Pay del Cliente, fatti comunque salvi tutti gli obblighi, anche di pagamento, da parte del Cliente.

## **6. Gratuità della Registrazione e del Servizio**

6.1. La Registrazione e l'utilizzo del Servizio sono gratuiti.

## **7. Durata, recesso e risoluzione di diritto del Contratto**

7.1. Il Contratto è a tempo indeterminato e ha efficacia a partire dalla Registrazione.

7.2. Il Cliente potrà recedere in qualunque momento dal Contratto senza pagare alcuna penale e chiedere la chiusura del proprio Account Easy Pay mediante semplice comunicazione scritta a TFSI. Qualora alla data di ricezione da parte di TFSI della comunicazione di recesso fossero ancora pendenti degli obblighi assunti in forza dei Contratti stipulati attraverso il Servizio, TFSI avrà facoltà di sospendere l'operatività dell'Account Easy Pay, riservandosi il diritto di chiudere definitivamente l'Account Easy Pay solo a seguito del pagamento integrale di quanto dovuto e dell'estinzione di ogni debito del Cliente.

7.3. TFSI si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione o recedere dal Contratto, nonché di chiudere l'Account Easy Pay del Cliente in qualsiasi momento e con effetto immediato al ricorrere di una delle condizioni di cui al punto 4.2 o per cause di forza maggiore (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, scioperi, guerre, pandemie, attacchi hacker, interruzione dei sistemi informatici per cause non imputabili a TFSI, ecc.).

7.4. Il Contratto si intenderà risolto di diritto in caso di violazione da parte del Cliente di uno o più degli obblighi previsti dagli articoli 3 (Registrazione su Easy Pay), 5 (Obblighi del Cliente), 8 (Proprietà intellettuale) e 12 (Cessione del Contratto) del presente Contratto. In tal caso TFSI provvederà a chiudere l'Account Easy Pay del Cliente a seguito dell'invio al Cliente della comunicazione di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa.

## **8. Proprietà Intellettuale**

8.1. Il Cliente riconosce che TFSI è titolare in via esclusiva dei diritti di proprietà intellettuale su tutti i marchi riconducibili al Servizio, sui software utilizzati da Lexus Easy Pay, ivi inclusi i dati per l'accesso e i processi di elaborazione dei dati, e sulla Web App Easy Pay.

8.2. Il Cliente si impegna a non modificare, alterare, copiare, imitare o utilizzare senza previo consenso scritto di TFSI qualsiasi protocollo di accesso alla Web App Easy Pay o qualunque testo, logo, grafica, immagine, icona o altro contenuto presente sul Servizio.

8.3. Nessuna disposizione del Contratto potrà essere interpretata come una concessione, totale o parziale, dei diritti di proprietà intellettuale di TFSI.

## **9. Comunicazioni**

9.1. TFSI potrà inviare tutte le comunicazioni previste dal presente Contratto, indifferentemente, al recapito telefonico, all'indirizzo di residenza, domicilio o dimora, ovvero all'indirizzo e-mail indicati dal Cliente al momento della Registrazione o a quelli successivamente modificati.

9.2. Il Cliente dovrà inviare tutte le comunicazioni previste dal presente Contratto all'indirizzo e-mail [assistenzaclienti@it.toyota-fs.com](mailto:assistenzaclienti@it.toyota-fs.com).

9.3. Il Cliente s'impegna a mantenere un valido indirizzo e-mail e una utenza telefonica attiva nonché a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione degli stessi per consentire le comunicazioni relative al Contratto. Qualora il Cliente non comunichi tempestivamente a TFSI le variazioni dei propri recapiti, le comunicazioni si intenderanno ricevute dal Cliente a tutti gli effetti anche ove restituite al mittente o in caso di irreperibilità.

## 10. Trattamento dei dati personali

10.1. Il Cliente si impegna a garantire che i dati personali forniti al momento della Registrazione, nonché i dati della Carta di Pagamento, siano veri, corretti, aggiornati e il più possibile accurati. In caso di variazione dei dati, il Cliente si impegna ad aggiornare tempestivamente l'Account Easy Pay modificando e/o inserendo tali nuovi dati. Su richiesta di TFSI o dei suoi delegati, il Cliente si impegna a fornire immediatamente copia di un proprio documento di identità.

10.2. Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene in conformità al GDPR (Reg. UE n. 2016/679) e alla normativa interna vigente in materia di protezione dei dati personali ed è consultabile dal Cliente attraverso il seguente link: <https://www.easypay.toyota-fs.it/privacy.pdf>

## 11. Modifiche al Contratto

11.1. TFSI può modificare in qualunque momento qualsiasi disposizione del presente Contratto, inclusa la facoltà di abrogare o variare le condizioni vigenti, dandone comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

Le modifiche potranno essere portate a conoscenza del Cliente all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente ovvero mediante aggiornamento delle Condizioni Generali consultabili accedendo all'Account Easy Pay.

11.2. Nel caso di variazioni sfavorevoli al Cliente, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta conoscenza della modifica, senza alcuna penalità.

## 12. Cessione del Contratto

12.1. Il Cliente non potrà cedere il Contratto né delegare a terzi in qualsiasi forma l'esecuzione del Contratto né cedere a terzi i diritti derivanti dal Contratto senza il preventivo consenso scritto di TFSI.

12.2. TFSI potrà delegare l'esecuzione del Contratto, in tutto o in parte, a qualsiasi impresa controllante o controllata o partecipata da TFSI e/o a qualsiasi terzo incaricato, anche senza previa comunicazione al Cliente e/o Concessionario. TFSI potrà altresì cedere il Contratto a qualsiasi impresa controllante o controllata o partecipata da TFSI e/o a qualsiasi terzo.

## 13. Legge applicabile

13.1. Il Contratto è regolato dalla Legge italiana.

13.2. Per qualunque controversia relativa alla validità, interpretazione o esecuzione del presente Contratto è competente il Foro di Roma in via esclusiva, salva la competenza del Foro di residenza del Cliente nel caso in cui quest'ultimo rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del D. Lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo").

## 14. Reclami e definizione delle controversie

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e Toyota Financial Services Italia S.p.A. relativa all'interpretazione e applicazione del contratto, prima di adire l'autorità giudiziaria ordinaria, il Cliente ha la possibilità di attivare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi paragrafi.

Il Cliente può contestare comportamenti od omissioni presentando un reclamo per lettera raccomandata A/R o per via telematica (PEC o posta elettronica ordinaria). I reclami vanno indirizzati all'Ufficio Reclami ai recapiti di seguito riportati:

**Toyota Financial Services Italia S.p.A. - Ufficio Reclami**

Via Kiiciro Toyoda 2 - 00148 Roma

E-mail ordinaria: [ufficioreclami@it.toyota-fs.com](mailto:ufficioreclami@it.toyota-fs.com)

PEC: [fsitaliaspa@legalmail.it](mailto:fsitaliaspa@legalmail.it)

Per una più efficiente trattazione dei reclami, si consiglia di utilizzare il “Modulo Tipo” per la formalizzazione di reclami, scaricabile dal sito Internet [www.toyota-fs.it](http://www.toyota-fs.it), completandolo con le informazioni richieste e apponendo la firma autografa.

Toyota Financial Services Italia S.p.A. è tenuta a rispondere entro 60 (sessanta) giorni.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 60 giorni può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Toyota Financial Services Italia S.p.A.

La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità giudiziaria ordinaria, che si presenta come alternativa all'ABF, fermo quanto indicato di seguito.

Prima di fare ricorso all'Autorità giudiziaria TFSI e/o il Cliente devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo ai sensi dell'art. 5 comma 1-bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28: a) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario -Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure b) ad uno degli altri organismi di mediazione, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, oppure c) all'Arbitro Bancario Finanziario. In caso di variazione di tale normativa si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

In caso di variazione di tale normativa si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti. Ferma la disciplina in materia di reclami, il Cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede TFSI per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.