

## Conditions Générales « Bilan de Santé Batterie », V1.0 au 01/03/2026

Bienvenue dans le Programme « Bilan de Santé Batterie » pour les batteries de traction des véhicules Toyota et Lexus hybrides (HEV), hybrides rechargeables (PHEV) et électriques (BEV).

Chez Toyota, nous sommes très fiers de la qualité et de la fiabilité de nos véhicules. Le Programme « Bilan de Santé Batterie » Toyota et Lexus a été soigneusement élaboré pour vous offrir une totale tranquillité d'esprit lorsque vous conduisez une Toyota/Lexus. **Parce que chaque moment passé ensemble compte.**

Les présentes conditions générales vous donnent tous les détails de votre couverture, veuillez les lire attentivement et les conserver sur support durable pour toute référence future.

La garantie « Bilan de Santé Batterie » est proposée par TOYOTA France - 20 boulevard de la République à 92420 VAUCRESSON (SAS au capital de 2.123.127 Euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 712 034 040).

### 1. DÉFINITIONS

- « **Concessionnaire/Réparateur Agréé** » désigne tout concessionnaire/réparateur agréé Toyota/Lexus situé en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco, et qui a été autorisé par le Groupe Toyota à entreprendre des travaux d'entretien, de réparation et de maintenance sur le Véhicule.
- « **Bilan de Santé Batterie** » désigne le contrôle effectué par des techniciens formés utilisant une application dédiée. Ce bilan permet de tester la santé du système de batterie de traction des véhicules HEV / PHEV / BEV, y compris la batterie elle-même, l'isolation de la batterie, d'autres composants de la batterie de traction, et la batterie auxiliaire (12V).
- « **Garantie constructeur** » désigne la garantie commerciale dont bénéficient tous les véhicules neufs Toyota et Lexus et telle que décrite dans le Carnet d'Entretien et de Garantie fourni au client.
- « **Batterie de traction** » désigne la batterie utilisée pour entraîner les roues du véhicule par l'intermédiaire du moteur électrique et/ou de la transmission des Véhicules éligibles hybrides (HEV), hybrides rechargeables (PHEV) et des véhicules électriques à batterie complète (BEV).
- « **Manuel d'utilisation** » désigne le manuel utilisateur fourni au client et spécifique au modèle.
- « **Carnet d'entretien et de garantie** » signifie le carnet d'entretien et de garantie fourni au client, qui décrit les conditions de la couverture de la garantie ainsi que les obligations pesant sur le propriétaire du Véhicule et qui précise les conditions d'utilisation du Véhicule.
- « **Garantie « Bilan de Santé Batterie »** » (également appelé « **Bilan de Santé Batterie** ») désigne la garantie commerciale fournie pour les batteries de traction, selon le cas, comme décrite à l'article 2 des présentes Conditions Générales.
- « **Véhicule(s) éligibles** » : Véhicule HEV, PHEV ou BEV de marque Toyota ou Lexus (hors gammes Proace, Proace City et Proace Max), dont la première immatriculation a moins de 10 ans et dont le kilométrage est inférieur à
  - 250 000 kms pour les véhicules hybrides (HEV) / hybrides rechargeables (PHEV).
  - 250 000 kms pour les véhicules électriques (BEV) utilisés à des fins de transports de personnes (ex : taxis, ambulance)
  - 1 000 000 kms pour les véhicules électriques (BEV).
- « **Nous** », « **notre** » ou « **nos** » désigne TOYOTA France
- « **Vous** » ou « **votre** » désigne le propriétaire et le détenteur enregistré du véhicule.

## 2. GARANTIE « BILAN DE SANTÉ BATTERIE »

### 2.1 Principes/Introduction

2.1.1 La Garantie « Bilan de Santé Batterie » s'applique uniquement aux Batteries de traction des Véhicules éligibles (cf article 2.2.3).

2.1.2 La Garantie « Bilan de Santé Batterie » s'applique après l'expiration de la Garantie constructeur, sous réserve d'avoir effectué un bilan de santé de la batterie affichant un résultat de test général qui soit « OK » et ce indépendamment de tout changement de propriétaire du véhicule conformément aux présentes Conditions. La couverture de la Batterie de traction par la Garantie constructeur est décrite dans le Carnet d'Entretien et de Garantie.

2.1.3 La Garantie « Bilan de Santé Batterie » est une garantie qui s'active automatiquement après la réalisation d'un Bilan de santé de la batterie affichant un résultat « OK » pour un Véhicule éligible, chez tout Concessionnaire/Réparateur Agréé. Veuillez conserver tous les certificats de Bilan de santé de la batterie comme preuve d'entretien.

2.1.4 Avec le « Bilan de Santé Batterie », vous bénéficiez d'une nouvelle garantie jusqu'à ce que votre prochain Bilan soit dû (« Période de Couverture »). Pour la plupart des modèles Toyota et Lexus, elle est d'une durée de 12 mois ou 15 000 km (au premier des deux termes atteint), mais elle peut varier selon le véhicule et la motorisation. Les détails pour votre véhicule figurent dans le Carnet d'Entretien et de Garantie.

2.1.5 Si votre Véhicule est éligible, vous pourrez bénéficier de la Garantie « Bilan de Santé Batterie » après la réalisation d'un Bilan de santé de la batterie « OK » jusqu'aux 10 ans après la première immatriculation du véhicule ou 250 000 km ou 1 000 000 km selon motorisation (cf article 1. Définitions) au premier des deux termes atteint.

2.1.6 Un seul Bilan de santé de votre Véhicule suffit pour activer la Garantie « Bilan de Santé Batterie ». Même si vous ne faites pas appel à votre Concessionnaire/Réparateur Agréé pendant la période de couverture (par exemple, pour d'autres services), la Garantie « Bilan de Santé Batterie » restera en vigueur.

2.1.7 Informations complémentaires :

a) pendant la période de couverture du Bilan de Santé Batterie, vous pouvez vous rendre chez des réparateurs non agréés Toyota/Lexus, cela n'aura aucune conséquence ni sur la validité de votre Garantie « Bilan de Santé Batterie » ou sur une future éligibilité à la Garantie « Bilan de Santé Batterie » (sauf dans les cas décrits à l'article « Exclusions » ci-après).

b) lorsque la Garantie « Bilan de Santé Batterie » expire et qu'il n'y a pas de nouvel Entretien immédiat chez un Concessionnaire/Réparateur Agréé, vous pouvez continuer à prétendre au bénéfice d'une couverture future. Vous êtes toujours et à tout moment éligible à la Garantie « Bilan de Santé Batterie » après la réalisation d'un Bilan de santé de la batterie « OK » jusqu'aux limites d'éligibilité atteintes (voir article 2.1.5).

c) Indépendamment de la Garantie constructeur et de la Garantie « Bilan de Santé Batterie », vous bénéficiez des garanties légales dans les conditions prévues par le Code civil et le Code de la consommation.

## 2.2 Les couvertures de la Garantie « Bilan de Santé Batterie »

### Ce qui est couvert par la Garantie « Bilan de Santé Batterie » :

2.2.1 Le propriétaire du Véhicule bénéficie, au titre de la présente Garantie « Bilan de Santé Batterie », de la prise en charge de la réparation de la batterie de traction attribuable à la fabrication ou à l'assemblage dans le Réseau Agréé, sous réserve des conditions et exclusions définies dans les présentes conditions générales. La mise en œuvre de la Garantie « Bilan de Santé Batterie » comprend la réparation gratuite, y compris la main d'œuvre, les pièces et le matériel utilisés et recommandés au sein du Réseau Agréé. Les pièces peuvent être réparées ou remplacées à la discrétion du Concessionnaire/Réparateur Agréé réalisant l'intervention.

2.2.2 En plus de l'article 2.2.1, et pour les Véhicules électriques éligibles **BEV uniquement**, le programme Bilan de Santé Batterie complète la Garantie constructeur sur les véhicules électriques en ce qu'elle garantit que la Batterie de Traction conservera au moins 70 % de sa capacité au-delà de la 8<sup>ème</sup> année ou 160 000 kms, et ce jusqu'à l'éligibilité maximale du véhicule telle que prévue à l'article 2.1.5.

2.2.3 Si toutes les conditions énumérées dans ces Conditions générales sont remplies, la Garantie « Bilan de Santé Batterie » couvrira, respectivement, les coûts de réparation ou de remplacement de la batterie de traction.

### Ce qui n'est pas couvert par la Garantie « Bilan de Santé Batterie » :

La Garantie « Bilan de Santé Batterie » ne couvre pas les coûts des réparations dans les cas suivants :

- a. causés par les effets directs des tempêtes, de la grêle, de la foudre, des tremblements de terre ou des inondations, ainsi que par les incendies ou les explosions.
- b. causés par des événements de guerre de tout type, la guerre civile, les troubles civils, les grèves, la saisie ou autre action souveraine ou par le nucléaire.
- c. résultant d'un accident, c'est-à-dire un événement causé par une force mécanique externe directe et soudaine.
- d. par des actions volontaires ou malveillantes, en particulier le vol, l'utilisation non autorisée, le vol à main armée ou la fraude.
- e. causés par un tiers opérant en tant que fabricant/fournisseur ayant entrepris ou devant entreprendre une action sur la base d'un contrat de réparation ou autre garantie. Cela inclut également toutes les campagnes de rappel et les garanties étendues organisées par le fabricant.
- f. par les effets du véhicule exposé à des poids d'essieu ou de remorque supérieurs à ceux spécifiés par le fabricant.
- g. par l'utilisation de lubrifiants et de carburants inappropriés.
- h. par un comportement intentionnel ou gravement négligent.
- i. par l'entrée d'eau, la corrosion ou des fluides contaminés.
- j. les conséquences découlant de l'utilisation d'un élément défectueux, à moins qu'il ne soit possible de prouver que les dommages ne sont pas liés à l'élément en cause
- k. en raison de la modification de l'état d'origine du véhicule ou du design du véhicule et/ou de l'extension/l'ajout d'accessoires particuliers qui influencent négativement la spécification

# TOYOTA

technique d'origine ou la norme de sécurité ou qui ne sont pas de même ou de meilleure qualité que les équipements d'origine.

2.2.4 En outre, la Garantie « Bilan de Santé Batterie » ne couvre pas les coûts des réparations pour :

- a. les véhicules d'autres marques que Toyota/Lexus
- b. Les véhicules électriques des gammes Proace, Proace City et Proace Max)
- c. les véhicules immatriculés au nom d'un concessionnaire/réparateur automobile, d'un garage ou d'un autre type de société faisant habituellement le commerce de véhicules automobiles ;
- d. les véhicules utilisés à l'occasion de course(s), compétition(s) ou autres formations de conduite assimilées ;
- e. les véhicules de police, voitures de pompiers, ambulances et véhicules utilisés pour d'autres services d'urgence ;
- f. les véhicules présentant d'autres défaillances techniques que celles susceptibles d'être prises en charge au titre du présent programme de garantie ou les véhicules dont la défaillance d'une pièce ou d'un organe couvert n'est pas la conséquence de la défaillance même de ladite pièce ou dudit organe ;
- g. les véhicules vendus par une entité Toyota autre que : Albanie, Andorre, Autriche, Arménie, Azerbaïdjan, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Géorgie, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Israël, Italie, Kazakhstan, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Moldavie, Pays-Bas, Macédoine du Nord, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, San Marin, Serbie, Slovénie, Slovaquie, Suède, Espagne, Suisse, Turquie et Royaume-Uni.
- h. Pour les véhicules BEV uniquement : Les véhicules utilisés à des fins de transports de personnes ayant déjà effectué cinq bilans de santé « OK » de la batterie de traction.

## **2.3 Obligations du client (conditions requises pour déclencher la Garantie « Bilan de Santé Batterie »)**

2.3.1 Pour bénéficier de la Garantie « Bilan de Santé Batterie », vous devez vous conformer aux exigences suivantes. Vous devez :

- a) vous assurer que chaque opération effectuée par le Concessionnaire/Réparateur Agréé est enregistrée et qu'un justificatif de Bilan vous est fourni ;
- b) fournir les détails du kilométrage actuel du compteur kilométrique au Concessionnaire/Réparateur agréé lors du signalement d'une panne ; et
- c) prendre en compte et suivre les instructions du constructeur contenues dans le Manuel d'utilisation du Véhicule.

## **2.4 Utilisation de la Garantie « Bilan de Santé Batterie » à l'étranger**

2.4.1 La Garantie « Bilan de Santé Batterie » n'est valable que pour les séjours en dehors du pays de déclenchement n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans les pays suivants :

Albanie, Autriche, Arménie, Azerbaïdjan, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Géorgie, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Israël, Italie, Kazakhstan, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Monténégro, Moldavie, Pays-Bas, Macédoine du Nord, Norvège, Pologne,

# TOYOTA

Portugal, Roumanie, San Marin, Serbie, Slovénie, Slovaquie, Suède, Espagne, Suisse, Turquie et Royaume-Uni.

2.4.2 Si vous avez l'intention de voyager dans des pays autres que ceux mentionnés ci-dessus, nous vous recommandons de contacter votre Concessionnaire ou Réparateur agréé basé en France pour plus d'informations. La liste des pays mentionnés dans les présentes conditions générales n'est pas exhaustive et peut faire l'objet de mises à jour ou de modifications.

2.4.3 Dans le cas où une réparation serait nécessaire dans l'un des pays précités (voir ci-dessus), et sous réserve que votre séjour soit inférieur à 90 jours consécutifs, tout Concessionnaire/Réparateur Agréé localement pourra effectuer des travaux de rectification dans le cadre des Conditions de la Garantie « Bilan de Santé Batterie ». Il incombe au propriétaire du Véhicule de s'acquitter des coûts correspondants.

Une fois de retour en France, il lui revient de présenter la facture correspondante au Concessionnaire/Réparateur Agréé ayant fourni la garantie dans un délai de trente (30) jours suivant l'émission. Les coûts correspondants seront remboursés dans la limite du montant facturé, incluant les taxes le cas échéant acquittées localement.

Les prix des pièces de rechange, la durée de la main-d'œuvre et les coûts associés à celle-ci doivent apparaître de façon détaillée sur la facture. Vous serez remboursé conformément aux conditions de la Garantie « Bilan de Santé Batterie ».

## **2.5 Transmission de la Garantie « Bilan de Santé Batterie »**

2.5.1 La Garantie « Bilan de Santé Batterie » est transférée aux propriétaires ultérieurs du Véhicule. Elle suit le Véhicule et non le client, sous réserve que le kilométrage maximum et/ou la période de la Garantie « Bilan de Santé Batterie » ne soient pas dépassés. Il n'est donc pas possible de la transférer à un autre véhicule.

## **3. RGPD / CONFIDENTIALITE**

3.1 Les renseignements fournis par le client pour les besoins de l'activation et la mise en œuvre de la présente garantie font l'objet d'un traitement informatisé opéré par TOYOTA France et les membres de son réseau agréé également. Elles sont nécessaires pour la gestion et le traitement de la Garantie « Bilan de Santé Batterie » et pour fournir au client un service de qualité (ces données pouvant être utilisées pour l'évaluation et l'amélioration de la qualité des véhicules, produits et services TOYOTA/LEXUS et/ou au titre des activités de Recherche et Développement menées par TOYOTA).

En outre, afin de permettre au client de définir l'ensemble des autres actions et finalités pour lesquelles les données à caractère personnel qu'il confie à TOYOTA sont susceptibles d'être utilisées, TOYOTA France met en œuvre un Centre de Préférences permettant à chaque personne de déterminer ses préférences de communication et de sélectionner les canaux y afférents.

Ces données sont traitées et conservées conformément aux dispositions de la Politique générale de confidentialité et de protection des données TOYOTA. Elles peuvent être transmises à Toyota Motor Europe (Belgique) ainsi qu'à toute autre société du Groupe TOYOTA en Europe (EEE), y compris à Toyota France Financement et à Toyota Assurances.

# TOYOTA

Conformément au Règlement européen n° 2016/679 (RGPD) et à la loi française « Informatique et Libertés » en vigueur, le client bénéficie en toute circonstance de droits d'accès, de modification, d'opposition, de portabilité et de retrait des informations le concernant, qu'il peut exercer en contactant le Service Relations Client Toyota France (au 0800869682 - Appel gratuit depuis un téléphone fixe ou par simple courrier adressé au 20 boulevard de la République 92423 VAUCRESSON CEDEX) ou directement auprès du Délégué à la Protection des Données de TOYOTA France (dpo-france@toyota-europe.com).

Le client a par ailleurs la possibilité de modifier ses choix de communication à tout moment via son Centre de Préférences et de mettre fin à toute communication à l'occasion de chaque envoi (au moyen du contact ou lien repris dans celui-ci).

Par ailleurs, le client est informé du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, accessible sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). La prise en compte effective de la demande se fait dans un délai de 30 jours à compter de la confirmation de l'inscription. Cette inscription est valable pendant une durée de 3 ans.

## 4. DISPOSITIONS DIVERSES

4.1 Toutes les pièces remplacées dans le cadre de l'entretien de la batterie deviennent la propriété de TOYOTA France.

4.2 Le coût de chaque prise en charge par la Garantie « Bilan de Santé Batterie » ne pourra jamais et en aucun cas dépasser la valeur économique du véhicule au jour de survenance de la panne ou du dysfonctionnement.

De même, la somme des coûts (TVA comprise) de toutes les réparations et prestations pendant la période d'application de la Garantie « Bilan de Santé Batterie » ne pourra pas excéder le prix d'achat du Véhicule. Si la somme des interventions dépasse la valeur du Véhicule, le client aura la possibilité d'assumer la différence de coûts.

4.3 La Garantie « Bilan de Santé Batterie » n'a aucune valeur de rachat et ne pourra faire l'objet d'aucune demande de contrepartie financière ou de remboursement.

4.4 Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, de mettre à jour, modifier ou remplacer toute partie des présentes Conditions Générales en publiant des mises à jour et des modifications sur notre site Web. Il est de votre responsabilité de consulter périodiquement notre site Web pour connaître les changements. Si vous bénéficiez déjà de la Garantie « Bilan de Santé Batterie », les mises à jour, modifications ou remplacements des présentes Conditions n'affecteront pas les droits déjà au titre des présentes Conditions Générales.

4.5 TOYOTA France peut décider d'arrêter la Garantie « Bilan de Santé Batterie », mais cela n'affectera pas vos droits déjà acquis en vertu des présentes Conditions Générales.

4.6 La garantie contractuelle « Bilan de Santé Batterie » ne limite aucunement les droits légaux du bénéficiaire en tant qu'acheteur du véhicule, ni les droits découlant des articles 1386-1 et suivants du Code civil sur la responsabilité du fait des produits défectueux. La garantie légale des vices cachés s'applique donc aux présentes Conditions, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil, tout comme les dispositions des articles 1603 et suivants de ce Code. Par ailleurs, le

# TOYOTA

vendeur est tenu à une obligation légale de conformité prévue par les articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et qui bénéficie aux acheteurs agissant en qualité de consommateur.

4.7 Les présentes Conditions générales sont exclusivement régies par le droit français. En cas de litige entre le client et le vendeur et/ou le constructeur, les parties concernées s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le client adressera une réclamation écrite en ce sens auprès du service Relations Client du vendeur et/ou du constructeur).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du vendeur ou du constructeur dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le client agissant en qualité de consommateur (au sens de l'article L.133-4 du Code de la consommation) a la possibilité, si un désaccord subsiste, de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter des litiges relevant de la responsabilité du vendeur voire du réparateur (selon que le litige se rapporte à une vente ou à une opération d'entretien/réparation) en s'adressant au Médiateur de Mobilians (ex CNPA) par courrier à l'adresse suivante : 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 – 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à l'adresse [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) ou via son site internet [www.mediateur-mobilians.fr](http://www.mediateur-mobilians.fr) ou, selon l'affiliation, en s'adressant au Médiateur FNA, par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord 9-11 avenue Michelet - 93583 Saint Ouen Cedex ou via son site internet [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr) ;

- soit le Médiateur de la Construction Automobile pour traiter des litiges relevant de la responsabilité du constructeur (ex : qualité du produit ou services de marque TOYOTA/LEXUS) en le contactant par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 21 rue des Malmaisons, 75013 Paris ou via son site internet [www.mediationcmf.fr](http://www.mediationcmf.fr).

Le choix de la juridiction se fera selon les règles du droit commun français.