

TOYOTA AI 智能客服使用條款

為保護您的權益，使用 TOYOTA AI 智能客服所提供之服務(以下簡稱「本服務」)前，請詳細閱讀以下說明，並請注意當您開始使用本服務，即表示您已閱讀、瞭解並同意本使用條款(以下簡稱「本條款」)之所有內容。若您不同意本條款，或不接受本條款的任一約定，您應立即停止使用本服務：

1. 本服務由和泰汽車股份有限公司(以下簡稱「本公司」)所提供。
2. 本服務部分內容係透過 AI 人工智慧，其回應內容可能存在不正確、不適用或過時的資訊，故僅供參考之用，其回應內容亦不構成任何正式意見、要約或承諾。
3. 您可以透過本服務查詢車款規格、零件、車主權益與活動及保養維修等資訊，然本服務所提供內容僅供參考，所有資訊皆以 TOYOTA 官方網站公告、最新型錄內容、車主使用手冊、車主權益手冊與臺灣地區經銷商說明為準。
4. 除本條款明示規定者外，本公司均不對本服務提供之內容做出任何明示或默示的保證，不保證本服務的安全性、即時性、正確性，亦不保證使用服務的結果將滿足您的需求。
5. 本服務係為提供 TOYOTA 產品及服務有關疑問之一般性資訊，請您於前述目的範圍內使用本服務，並承諾與智能客服互動時，不發布任何違法、濫用、誹謗、惡意程式碼、侵權或不道德的內容，亦不得利用本服務侵害本公司及第三人之權利。
6. 本網站支援 iOS 14+ 與 Android 12+ 以上作業系統，並針對 Safari 15+ 與 Chrome 132+ 以上瀏覽器進行最佳化，以確保順暢的使用體驗與功能完整的相容性。
7. 本服務若提供第三方網站的連結，目的僅為方便您使用，然此不代表該等第三方網站的內容為本公司所認可與負責，該等個人、公司或組織亦不因此而當然與本公司間有任何僱傭、委任、代理、合夥或其他類似之關係。如果您連結至第三方網站或廣告，所有因此而生的風險，應由您自行負責，本公司不會為您與任何廣告商或第三方網站經營者之間的任何交易承擔任何責任。
8. 本服務提供的所有內容，包括但不限於商標、文字、肖像、圖表、音樂、動畫文件、錄影及所有經本公司所策劃、製作置於本服務內容之智慧財產權，均為本公司或其權利人所有，除事先經本公司或其權利人之書面授權同意外，您不得複製、散佈、上傳、公告、轉讓，或用任何方式傳輸、改變本服務提供的任何內容，亦無權解編、還原、拆解智能客服或以其他任何形式、基於任何目的為不合法使用，否則應自負所有法律之責任，本公司有權採取一切法律途徑維護自身權利。
9. 本公司保留隨時中止或更改本服務各項內容，本公司對您或第三人均不負任何賠償或補償責任。您應瞭解並同意，本公司可能因公司、其他協力廠商或相關電信業者網路系統、軟硬體設備之故障或失靈或人為操作上之疏失而全部或部份中斷、暫時無法使用、遲延、或造成資料傳輸或儲存上之錯誤、或遭第三人惡意侵入系統篡改或偽造變造資料等情形，本公司將盡商業上合理努力修復系統，但您於使用時應自行採取防護措施，本公司不負任何賠償責任，您亦同意不就上述事件對本公司為任何請求。
10. 本公司對於您使用本服務、或無法使用本服務所致生之任何直接、間接、衍生、或特別損害、損失或費用，不負任何賠償責任。

隱私權條款

為遵守個人資料保護法規定，TOYOTA 總代理和泰汽車股份有限公司 (包含和泰汽車股份有限公司及其關係企業、台灣地區授權經銷商(註))，以下合稱「TOYOTA」承諾保護您的個人隱私權。本隱私權條款簡述 TOYOTA 如何蒐集利用與保護您所提供的個人資料等依法應告知事項，請您詳細閱讀本隱私權條款內容。

您對此隱私權條款之認同

您使用本智能客服，就表示同意本智能客服所公佈之現行隱私權條款。如果您不同意此隱私權條款之內容，請勿在本智能客服上提供您的資料。如果您選擇不在本智能客服上提供個人資料或所提供之個人資料不正確，TOYOTA 將無法提供相關服務 (例如，查詢車輛資訊)，您亦無法使用本智能客服之完整服務；惟請注意本智能客服所連結的其他網站並不在本隱私權條款保護之範圍內。

個人資料蒐集範圍與目的

依據您使用本服務情形之不同，TOYOTA 於必要範圍內基於以下特定蒐集目的，蒐集您的個人資料及其他您提供之資料，實際蒐集資料將視您的使用情形而有差異：

資料類別	蒐集目的
基本資訊 姓名、電話(住宅/公司)、手機號碼、e-mail	維修與保固服務 產品保固、售後服務、維修通知等
	契約、類似契約或其他法律關係事務 契約履行、消費者保護等
	行銷與客戶服務 行銷活動、優惠通知等
交易與維修資訊 車牌號碼、交易資料、維修紀錄	調查、研究分析與業務營運管理 提升服務品質、支援經營決策等

個人資料利用期間、地區、對象及方式：

- 期間：截至您主動請求 TOYOTA 停止蒐集、處理、利用或請求刪除個人資料之日，或 TOYOTA 執行業務所必需之保存期間止。
- 地區：個人資料之使用以台灣、金門、澎湖、馬祖地區為原則。惟因本服務部分功能導入 AI 處理技術，於提供回應及分析服務之必要範圍內，可能跨境傳輸至具備所需 AI 模組之雲端運算區域 (例如：日本東部 [Japan East]、美國東部 [East US] 等)。各區域可用模組不同，實際傳輸地區將視服務需求與模組可用性調整，並可能新增其他地區。前述

跨境傳輸將遵循個人資料保護法相關規定，並採取適當之安全措施。

- 對象：和泰汽車股份有限公司及其關係企業、台灣地區授權經銷商(註)、其他與和泰汽車有業務往來之第三人、經您所同意之對象(例如與和泰汽車交互運用客戶資料之公司、與和泰汽車合作推廣活動之公司等)。您知悉並同意對象範圍及於未來於和泰汽車及附註所述公司官方網站所增加之公司 (<https://www.hotaimotor.com.tw/>)。
註：國都汽車、北都汽車、桃苗汽車、中部汽車、南都汽車、高都汽車、蘭揚汽車、東部汽車、長源汽車、和泰豐田物料運搬、和泰聯網、和泰移動服務、和泰產險、和潤企業、和潤電能、和運租車、和雲行動服務、車美仕、興聯科技、和泰興業、和安保代、和全保代、和勁企業、和漾旅行社、和泰服務行銷、和泰車體銷售股份有限公司、鎧美車業股份有限公司等關係企業。
- 方式：符合個人資料保護相關法令以自動化機器或其他非自動化之利用方式。

權利行使：

- 依個人資料保護法之規定，您就您本人之個人資料得行使以下權利：除有法定之例外情形，您得隨時請求查閱、給予複本；惟 TOYOTA 得依法向您酌收必要成本費用。
- 您得請求補正您的個人資料；惟您同時應為適當之釋明。
- 當個人資料正確性有爭議時，您得請求 TOYOTA 停止處理或利用您的個人資料；惟如因 TOYOTA 執行業務所必須、或經您書面同意並註明爭議者，則不在此限。
- TOYOTA 如有違反蒐集、處理、或利用您的個人資料之情形，您得向 TOYOTA 請求停止蒐集、處理或利用。
- 當 TOYOTA 蒐集個人資料之特定目的消失或期間屆滿時，得向 TOYOTA 請求刪除、停止處理或利用您的個人資料；惟 TOYOTA 因執行業務所必須或經您本人書面同意者，不在此限。

如您本人欲行使前揭權利，請撥打 TOYOTA 客服專線 0800-221-345(市話)、02-5599-7299(手機)，或於 TOYOTA 顧客服務信箱 (<https://www.toyota.com.tw/contact.aspx>)留言。

您同意並了解，如應您的要求刪除您的個人資料後，TOYOTA 將可能無法繼續提供您本智能客服相關服務，且經刪除後無法恢復。

其他我們可能會收集的資料

當您使用本服務時，我們會使用 cookies 和類似技術，來自動蒐集一些資訊，例如您的 IP 位址、裝置資訊、瀏覽器名稱、瀏覽器類型與網站使用情形。

這些技術主要用於驗證及辨識使用者、記住偏好設定、分析流量與使用行為，並協助我們改善服務功能與內容。此外，我們也會與 TOYOTA 有合作之第三方網站共用 cookies 及相關資料，用來了解使用者興趣、消費偏好等，以提供更個人化的服務與推薦。

您可以於瀏覽器設定拒絕 cookies，惟您知悉且同意，如拒絕時本服務部分功能可能受影響或無法接收個人化資訊。

資料安全防護

我們採取標準保護預防措施以確保您個人資料的安全，避免未經授權者存取、修改或濫用。

請妥善保管您的任何個人資料，勿隨意將任何個人資料提供給任何人或其他機構。為維護您自身權益，請勿將帳號與密碼洩露或提供予第三人知悉，或出借或轉讓他人使用。若因保管疏失等不可歸責於 TOYOTA 之事由，致帳號或密碼遭盜用、密碼丟失、帳號遭非法使用等相關責任由您自行承擔，TOYOTA 將不負責任何賠償責任。

準據法與管轄法院

本條款應依中華民國法律解釋適用之。若因本條款與本公司所致任何糾紛或爭議，同意以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。

變更聲明

本公司保留未來不定時修訂本條款之權利，修改時將公告於此，並自公告之日起即時生效，不另作通知。若您於公告修改或變更本使用條款後繼續使用本服務，將視為您已閱讀同意接受該等修改或變更。