

TOYOTA 智慧購 APP 相關 QA

Q 為什麼要推動智慧購 APP 進行線上預選？

A 因為這兩年的新冠疫情加速網路消費之趨勢，TOYOTA 原廠希望各國開始推動線上販賣，提供顧客更多元的服務。美國豐田 (2020 年)、中國豐田 (2021 年) 已完成導入，和泰今年亦將以 bZ4X 試行線上訂車，與經銷商夥伴累積相關經驗，以對應未來更完整的顧客服務。

Q TOYOTA bZ4X 的訂購流程為何？

A 顧客須至 GOOGLE PLAY 或 APP STORE 下載 TOYOTA 智慧購 APP，並於 APP 中選擇營業所與銷售顧問，再以和泰 PAY 方式支付 bZ4X 預選金 2 萬元，最後請顧客於預選後五個日曆天 (含假日) 之營業時間內至該營業所與銷售顧問完成正式合約，即可完成訂購。

Q 顧客是否可以直接到經銷商訂購 bZ4X？

A 目前 bZ4X 僅開放於 TOYOTA 智慧購 APP 預選，如顧客至經銷商欲購買 bZ4X，經銷商銷售顧問將在現場協助顧客下載 TOYOTA 智慧購 APP 並填寫資料及完成和泰 pay 支付，即可享有 2 萬元充電金 (有效期 1 年)。

Q 在預選過程中，顧客需要選擇哪些資訊？

A 顧客需勾選車色與交車禮，並須同意預選與個資授權條款後才能前往下一步，再挑選後續服務的營業所及該所其中一位銷售顧問，以及輸入消費者 (預選人) 的姓名、Email 與手機號碼 (姓名與手機號碼不可更改，且預選人與領照人須為同一人)，系統將引導顧客進行登入和泰會員與和泰 PAY 支付預選金，以完成預選單流程。

Q 在智慧購 APP 完成預選後，等於訂單成立嗎？

A 實際購車契約關係成立仍須以買賣雙方商談後實際簽署正式汽車買賣契約書為主。

Q 何謂預選金？

A 當顧客在智慧購 APP 支付預選金新台幣 20,000 元完成預選，表示顧客對於選擇 TOYOTA bZ4X 有興趣並希望銷售顧問與您聯繫，以及在完成簽約後，顧客將享有交車禮 2 萬元充電金 (有效期 1 年)。顧客支付預選金後 24 小時內將有銷售顧問與顧客聯繫。顧客所支付之預選金，在簽署正式訂單時，可全額折抵該筆訂單之車價。

Q 支付預選金後的流程？

A 銷售顧問將透過顧客留下的聯絡資訊與顧客接洽，與顧客共同完成後續賞實車、簽約等各項流程。請注意如顧客超過 5 個日曆天 (含假日) 未與銷售顧問完成正式合約，將取消顧客的預選資格，如後續仍想預選，需重新於 TOYOTA 智慧購 APP 進行預選，預選順序將重新安排。

Q 支付預選金後是否都可以排車？

A 支付預選金後即可排序等待車輛配額，不會有抽籤程序，但請顧客於 5 個日曆天 (含假日) 且在營業時間內至經銷商營業所完成正式訂單。

Q 請問 bZ4X 的交車順序？

A 原則上依據智慧購 APP 預選順序為交車順序。

Q 請問顧客看的到自己的交車順序嗎？

A 由於目前供應鏈存在高度不確定性，原廠每月來車數量與顏色不定，因此無法提供顧客一個確切的交車順序。顧客的交車時間需以原廠實際生產、來車狀況為準，銷售顧問也會隨時掌握顧客的預計交車時間並與顧客保持聯繫。至於顧客在智慧購 APP 完成預選後獲得的預選序號則是一組隨機產生的不規則序號，不代表交車順序

Q 預選金可以退嗎？

A 當顧客於智慧購 APP 透過和泰 Pay 支付預選金後，恕無法直接進行線上刷退。如欲取消預選進行退款，請顧客洽在預選時選擇之經銷商營業所，由銷售顧問與顧客聯繫退款相關事宜。

Q 付完預選金，會收到什麼證明？

A 從智慧購 APP 內的「付款預選單」即可進行預選單查詢，如線上預選成功系統亦會發送確認信件於顧客所提供之 E-Mail 信箱。
(如未收到 E-mail，請先至垃圾郵件匣查詢；如刪除 APP，APP 內之預選紀錄亦會刪除，如欲確認預選紀錄，請洽詢所選之銷售顧問)

Q 如顧客支付成功，但智慧購 APP 顯示付款失敗？

A 請顧客向其選擇之銷售顧問聯繫，請銷售顧問於營業所中信後台協助顧客確認付款狀態。

Q 顧客是否可以用公司名義進行預選？

- A** 1. 限以個人名義而非公司行號名義，使用智慧購 APP 完成線上預選才可享有 2 萬元充電金，惟簽署正式買賣契約書時可更改以原預選人所屬之公司行號名義購車，並應出具採購書或在職證明等證明文件；
2. 若為法人大量採購（兩台或兩台以上）需求，同樣限以個人名義而非公司行號名義使用智慧購 APP 線上預選，每次預選限購乙台。

Q 顧客可以預選幾台 bZ4X 車輛？

- A** 同一預選人可進行多次預選，但如為個人名義購車，兩台預選車輛之正式合約簽訂日應間隔至少 180 天，且同受「支付預選金完 5 日內應完成正式合約簽訂」拘束。

Q 預選金可轉為買其他車款嗎？

- A** 可以，請顧客聯絡預選時所選擇的經銷商，將所付預選金轉為折抵購買其他車款的價錢，但無法獲得 bZ4X 交車禮 2 萬元充電金（有效期一年）。

Q 預選金可直接轉至其他經銷商嗎？

- A** 不可以，由於預選金收款對象為顧客所指定經銷商，若要更改經銷商，請聯絡原本經銷商刷退預選金，再重新於智慧購 APP 上預選，排序亦會重置。

Q 和泰 PAY 支付預選金時，可使用任何信用卡嗎？

- A** 可以，和泰 Pay 可綁定任何一家銀行發行之 VISA、Master、JCB 信用卡或簽帳金融卡，實務上如有綁定狀況，可先洽發卡銀行確認。

Q 什麼是和泰集團會員？

- A** 申請成為和泰集團會員後，顧客可以同一組帳號享受集團相關服務，並累積和泰 point，詳情請參考和泰集團會員網站 (<https://www.hotaimember.com.tw/>)。在 TOYOTA 智慧購 APP 完成預選後，如顧客欲支付預選金，必須先加入和泰會員並使用和泰 Pay。

Q 如何參加智慧購 APP 上線抽 iPhone 活動？

- A** 須至 GOOGLE PLAY 或 APP STORE 下載 TOYOTA 智慧購 APP，並開啟 APP 後依首頁蓋板廣告引導至抽獎活動頁填寫個人資料，如開啟 APP 後未看見首頁蓋板廣告，可於隔日再開啟 APP。如重複填寫個人資料將只會保留一次抽獎機會。

Q 如顧客對智慧購 APP 有其他問題，可以找誰聯繫？

- A** 請先洽詢智慧購 APP 內的銷售顧問，或撥打客服專線 (02)5599-7299 或 0800-221-345 諮詢。