



TOYOTA

ЗАВЖДИ
КРАЩИЙ ШЛЯХ

Toyota Assistance



+380 44 494 2298

Toyota Assistance

Програма допомоги в дорозі

Якщо у вас виникнуть проблеми з автомобілем Toyota на території України та Європи, звертайтеся за підтримкою:

+380 44 494 2298

(цілодобово)*

* Тарифікація в Україні та за кордоном згідно з тарифами вашого оператора

*Тойота Асістанс

ДОПОМОГА В ДОРОЗІ ВІД TOYOTA ASSISTANCE.....	4
• Безкоштовна допомога під час подорожі	
• Випадки, що покриваються Toyota Assistance	
• Картка Toyota Assistance	
• Перелік країн, на території яких діє Toyota Assistance	
ВИДИ ДОПОМОГИ ПІД ЧАС ПОДорожі	6
НАДАННЯ ДОПОМОГИ В ДОРОЗІ НА ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ:	
на відстані менше 50 км від місця проживання клієнта	7
• Запуск двигуна від стороннього джерела живлення	
• Заміна пошкодженого колеса	
• Доставка пального	
• Аварійне відчинення дверей	
• Евакуація автомобіля	
• Повідомлення та поради	
на відстані понад 50 км від місця проживання клієнта	8
• Запуск двигуна від стороннього джерела живлення	
• Заміна пошкодженого колеса	
• Доставка пального	
• Аварійне відчинення дверей	
• Евакуація автомобіля	
• Повідомлення та поради	
• Повернення відремontованого автомобіля клієнту	
• Готель	
• Підмінний автомобіль	
• Продовження подорожі	
НАДАННЯ ДОПОМОГИ ЗА КОРДОНОМ.....	10
• Запуск двигуна від стороннього джерела живлення	
• Заміна пошкодженого колеса	
• Доставка пального	
• Аварійне відчинення дверей	
• Евакуація автомобіля	
• Повідомлення та поради	
• Готель	
• Підмінний автомобіль	
• Продовження подорожі	
• Доставка запасних частин	
• Водій на заміну	
• Повернення відремontованого автомобіля клієнту	
• Репатріація невідремontованого автомобіля до дилера Toyota	
ЗАГАЛЬНА ПОЛІТИКА	13
ПОРАДИ, ЩО ДОПОМОЖУТЬ ВАМ КОРИСТУВАТИСЯ ПОСЛУГАМИ TOYOTA ASSISTANCE	15

Допомога в дорозі

Toyota Assistance

Безкоштовна та цілодобова допомога в дорозі на території України та Європи



УКРАЇНА



УКРАЇНА
ТА ЄВРОПА

З метою забезпечення задоволення потреб клієнта автомобілі Toyota обслуговуються за програмою Toyota Assistance протягом 3 років з моменту придбання автомобіля клієнтом.

Добре відома якість Toyota у поєднанні з досвідом та перевагами обслуговування, що пропонуються програмою Toyota Assistance, гарантують вам душевний спокій під час поїздки автомобілем.

Випадки, що покриваються Toyota Assistance:

- механічна поломка автомобіля, що виключає можливість його подальшого руху;
- закінчення пального;
- розряджений акумулятор;
- спущена шина;
- замерзання замків дверей та багажника;
- втрата ключів або їх замкнення в автомобілі;
- дорожньо-транспортна пригода (ДТП).

Картка Toyota Assistance

Картка Toyota Assistance містить стислу інформацію про умови дії програми та контакти, за якими слід звертатися в разі виникнення проблем з автомобілем Toyota, що призвели до неможливості продовжити його рух.



Андорра, Австрія, Бельгія, Болгарія, Боснія та Герцеговина*, Сеута*, Хорватія*, Кіпр*, Чеська Республіка, Данія, Естонія*, Фінляндія*, Франція, Німеччина, Гібралтар, Греція, Угорщина, Україна*, Ісландія*, Ірландія, Італія, Латвія*, Ліхтенштейн, Литва*, Люксембург, Македонія (колишня ЮРМ), Мальта*, Монако, Чорногорія*, Норвегія, Польща, Португалія, Республіка Сан-Марино, Румунія*, Сербія*, Словацька Республіка, Словенія*, Іспанія, Швеція, Швейцарія, Нідерланди, Туреччина (європейський сектор) *, Велика Британія та Ватикан.

* В цих країнах послуги з допомоги у дорозі будуть надаватися за їх наявності на місці та відповідно до місцевих особливостей кожної країни. Послуги надаються на території України, за виключенням АР Крим та тимчасово окупованих регіонів Донецької та Луганської областей.



Види допомоги під час подорожі

Toyota Assistance

ПОСЛУГА	На відстані < 50 км від місця проживання клієнта	На відстані > 50 км від місця проживання клієнта	За кордоном
Запуск двигуна від стороннього джерела живлення	ТАК	ТАК	ТАК
Заміна пошкодженого колеса	ТАК	ТАК	ТАК
Доставка пального	ТАК	ТАК	ТАК
Аварійне відчинення дверей	ТАК	ТАК	ТАК
Евакуація автомобіля	ТАК	ТАК	ТАК
Повідомлення та поради	ТАК	ТАК	ТАК
Готель	НІ	ТАК	ТАК
Підмінний автомобіль	НІ	ТАК	ТАК
Евакуація автомобіля	НІ	ТАК	ТАК
Повернення відремонтованого автомобіля клієнту	НІ	ТАК	ТАК
Доставка запасних частин	НІ	НІ	ТАК
Водій на заміну	НІ	НІ	ТАК
Репатріація невідремонтованого автомобіля до дилера Toyota	НІ	НІ	ТАК

(на відстані менше 50 км від місця проживання клієнта)



Запуск двигуна від стороннього джерела живлення

Якщо в автомобілі розрядилася акумуляторна батарея, служба Toyota Assistance надасть допомогу з запуску двигуна від зовнішнього джерела живлення на місці події.



Заміна пошкодженого колеса

У разі пошкодження одного або декількох коліс служба Toyota Assistance надасть послугу заміни пошкодженого колеса на запасне. Якщо клієнт не має запасного колеса, передбачається можливість евакуації автомобіля клієнта до найближчої СТО або станції заміни коліс, але без сплати вартості ремонту.



Доставка пального

У разі раптового закінчення пального служба Toyota Assistance забезпечить його доставку в необхідній кількості до місця зупинки автомобіля. Вартість пального сплачується клієнтом.



Аварійне відчинення дверей

Якщо клієнт не може відчинити двері автомобіля через втрату чи поломку ключів, зачинення їх у салоні чи багажнику, замерзання замків, Toyota Assistance організує виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе клієнту відчинити двері автомобіля. При цьому клієнт повинен пред'явити реєстраційні документи на автомобіль. У разі їх відсутності відчинення дверей здійснюється лише в присутності поліції.



Евакуація автомобіля

Якщо спроба надання допомоги автомобілю на місці події виявиться невдалою або недоцільною, Toyota Assistance забезпечить доставку автомобіля до найближчого дилера Toyota.

У разі потреби належного зберігання автомобіля на ніч в очікуванні початку ремонтних робіт Toyota Assistance організує це та сплатить за його зберігання, проте така оплата не може перевищувати максимальну суму у місцевій валюті, еквівалентну 75 євро на дату настання події.

Служба допомоги також здійснить транспортування будь-якого трейлера чи автопричепа, приєднаного до несправного автомобіля, до того ж самого дилера Toyota.



Повідомлення та поради







На запит клієнта служба Toyota Assistance надаватиме консультації у випадку викрадення автомобіля, втрати кредитних карток, хвороби та докладне максимум зусиль для доставки повідомлення будь-якій особі, яку потрібно поінформувати про труднощі клієнта.

Будь-які витрати, окрім консультації, наданої службою Toyota Assistance, відносно можливих вирішень проблеми, нестиме клієнт.

Надання допомоги

на території України

(на відстані менше 50 км від місця проживання клієнта)

-  Запуск двигуна від стороннього джерела живлення
-  Заміна пошкодженого колеса
-  Доставка пального
-  Аварійне відчинення дверей
-  Евакуація автомобіля
-  Повідомлення та поради

Див. більш повну інформацію на стор. 7

Якщо в результаті поломки автомобіль було евакуйовано до дилера Toyota, що знаходиться на відстані 50 км від місця проживання клієнта, і автомобіль неможливо відремонтувати в той же робочий день, Toyota Assistance надає на вибір клієнта одну з наступних послуг, що поширюються на водія та пасажирів автомобіля:



Готель

Toyota Assistance організує розміщення в готелі (включаючи сніданок) максимально на 4 доби з обмеженням вартості в сумі місцевої валюти, що еквівалентна 127 євро на добу за 1 особу на дату настання події. Ця послуга надається у разі, якщо це можливо у такій місцевості. Харчування, а також інші витрати, пов'язані з розміщенням у готелі, сплачуються клієнтом та пасажирями самостійно.



Підмінний автомобіль

Toyota Assistance організує надання на заміну автомобіля такої ж категорії, що і автомобіль клієнта, на термін ремонту, що не перевищує 3 робочих днів. Буде зроблено все можливе для надання автомобіля на заміну, проте служба Toyota Assistance не несе жодної відповідальності за можливі проблеми, пов'язані з неможливістю надати цю послугу в цій місцевості або з неспроможністю компанії, що надає автомобілі на прокат, надати клієнту автомобіль. Клієнт повертає автомобіль, наданий на заміну, до первинного агентства з оренди автомобілів. Усі додаткові витрати, окрім плати за прокат автомобіля, покриваються клієнтом.

Продовження подорожі

Toyota Assistance організує перевезення клієнта та інших пасажирів автомобіля потягом (1-й клас), що дозволить їм продовжити свою подорож до запланованого ними місця призначення (в межах території дії програми) або повернутися до місця проживання клієнта (країни реєстрації автомобіля).

Якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток економ-класу.

У випадку вибору клієнтом послуги «Підмінний автомобіль» або «Продовження подорожі», він має право на додаткову послугу:

Повернення відремонтованого автомобіля клієнту

Якщо відремонтований автомобіль треба буде повернути від дилера Toyota, що знаходиться на відстані більш ніж 50 км від місця проживання клієнта, тоді, на вимогу клієнта, Toyota Assistance організує перевезення однієї особи потягом 1-го класу в один бік до місця ремонту автомобіля.

Якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, організовується придбання авіаквитка економ-класу в один бік як альтернатива або ж відшкодовується його вартість.



Надання допомоги

за кордоном

(на відстані понад 50 км від місця проживання клієнта)



Запуск двигуна від стороннього джерела живлення

Якщо в автомобілі розрядилася акумуляторна батарея, служба Toyota Assistance надасть допомогу з запуску двигуна від зовнішнього джерела живлення на місці події.



Заміна пошкодженого колеса

У разі пошкодження одного або декількох коліс Toyota Assistance надасть послугу заміни пошкодженого колеса на запасне. Якщо клієнт не має запасного колеса, передбачається можливість евакуації автомобіля клієнта до найближчої СТО або станції заміни коліс, але без сплати вартості ремонту.



Доставка пального

У разі раптового закінчення пального служба Toyota Assistance забезпечить його доставку в необхідній кількості до місця зупинки автомобіля. Вартість пального сплачується клієнтом.



Аварійне відчинення дверей, відігрів замків

Якщо клієнт не може відчинити двері автомобіля через втрату чи поломку ключів, зачинення їх у салоні чи багажнику, замерзання замків, Toyota Assistance організує виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе клієнту відчинити двері автомобіля. При цьому клієнт повинен пред'явити реєстраційні документи на автомобіль. У разі їх відсутності відчинення дверей здійснюється лише в присутності поліції.



Евакуація автомобіля

Якщо спроба надання допомоги автомобілю на місці події виявиться невдалою або недоцільною Toyota Assistance забезпечить доставку автомобіля до найближчого дилера Toyota.

У разі потреби належного зберігання автомобіля на ніч в очікуванні початку ремонтних робіт Toyota Assistance організує це та сплатить за його зберігання, проте така оплата не може перевищувати максимальну суму у місцевій валюті, еквівалентну 75 євро на дату настання події.

Служба допомоги також здійснить транспортування будь-якого трейлера чи автопричепа, приєднаного до несправного автомобіля, до того ж самого дилера Toyota.



Повідомлення та поради

На запит клієнта служба Toyota Assistance надаватиме консультації у випадку викрадення автомобіля, втрати кредитних карток, хвороби та докладе максимум зусиль для доставки повідомлення будь-якій особі, яку потрібно поінформувати про труднощі клієнта.



Готель

Якщо автомобіль неможливо відремонтувати протягом одного робочого дня та клієнт бажає зупинитися неподалік від свого автомобіля на час його ремонту, тоді Toyota Assistance замовить та оплатить розміщення в готелі (включаючи сніданок) для водія та його пасажирів, але не більше 4 ночей. Вартість цієї послуги не повинна перевищувати суму в місцевій валюті, що еквівалентна 127 євро на добу за 1 особу на дату настання події. Ця послуга надається у разі, якщо це можливо у такій місцевості. Харчування, а також інші витрати, пов'язані з розміщенням у готелі, сплачуються клієнтом та пасажирями самостійно. Такий вид допомоги під час подорожі одночасно не комбінується з послугами «Підмінний автомобіль» та «Продовження подорожі».



Продовження подорожі

Якщо для ремонту автомобіля дилеру Toyota необхідно більше, ніж один робочий день, Toyota Assistance організує перевезення клієнта та інших пасажирів автомобіля потягом (1-й клас), що дозволить їм продовжити свою подорож до запланованого ними місця призначення (в межах території дії програми) або повернутися до місця проживання клієнта (країни реєстрації автомобіля). Якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток економ-класу.

Такий вид допомоги під час подорожі одночасно не комбінується з послугами «Підмінний автомобіль» та «Готель».



Підмінний автомобіль

Якщо автомобіль не може бути відремонтований дилером Toyota протягом одного робочого дня та клієнт забажає продовжити подорож на підмінному автомобілі, Toyota Assistance організує надання автомобіля такої ж категорії на термін ремонту, що не перевищує 3 робочих днів. Буде зроблено все можливе для надання автомобіля на заміну, проте служба допомоги не несе жодної відповідальності за можливі проблеми, пов'язані з неможливістю надати цю послугу в цій місцевості або з неспроможністю компанії, що надає автомобілі на прокат, надати клієнту автомобіль. Клієнт повертає автомобіль, наданий на заміну, до первинного агентства за оренди автомобілів.

Всі додаткові витрати, крім плати за прокат автомобіля, покриваються клієнтом. Такий вид допомоги під час подорожі одночасно не комбінується з послугами «Продовження подорожі» та «Готель».



Доставка запасних частин

Якщо автомобіль не може бути відремонтований через відсутність необхідних запасних частин, на вимогу клієнта та за письмової згоди зареєстрованого власника автомобіля Toyota Assistance організує доставку цих запасних частин дилеру Toyota, який здійснює ремонт.

Вартість цих запасних частин сплачується клієнтом, якщо їх заміна не передбачена умовами гарантії виробника, що надається до цього автомобіля. Відсутність запасних частин, які більше не виробляються виробником автомобіля, вважається форс-мажорною обставиною.

Водій на заміну

Якщо жодна з осіб, що перебувають в автомобілі, не має можливості керувати ним внаслідок хвороби, що підтверджено медичним працівником, (за винятком випадків зловживання алкоголем та наркотиками), служба Toyota Assistance забезпечить надання водія, який допоможе клієнту та його пасажирам дістатися до місця проживання клієнта або продовжити подорож до запланованого ними місця призначення (в межах країн, які покриваються Toyota Assistance).
Всі додаткові витрати, крім надання водія на заміну, покриваються клієнтом.

Повернення відремontованого автомобіля клієнту

Якщо відремontований автомобіль треба буде повернути від дилера Toyota, який знаходиться на відстані більш ніж 50 км від місця проживання клієнта, тоді, на вимогу клієнта, Toyota Assistance організує перевезення однієї особи потягом 1-го класу в один бік до місця ремонту автомобіля.

Якщо подорож залізницею, перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток економ-класу в один бік як альтернатива.

Репатріація невідремontованого автомобіля до дилера Toyota

Якщо автомобіль неможливо відремontувати протягом 5 днів, Toyota Assistance приймає рішення щодо покриття або відмови у покритті витрат на повернення автомобіля дилеру Toyota, якого вкаже клієнт, з метою подальшого ремонту, виходячи із його залишкової вартості, а також організує це повернення.



Загальна політика

ТЕРМІН ДІЇ

Обслуговування службою Toyota Assistance здійснюється протягом 36 місяців з дня продажу автомобіля (початку дії гарантії) та без обмеження його пробігу.

ЛІМІТИ

Кількість звернень за кожним видом послуг не лімітується впродовж всього терміну дії програми.

Послуги допомоги в дорозі надаватимуться з урахуванням обмежень, викладених у цій брошурі, та з урахуванням наявності та доступності послуг у певній місцевості.

АВТОМОБІЛІ, ЩО ПІДЛЯГАЮТЬ ОБСЛУГОВУВАННЮ

Всі нові автомобілі Toyota, які були придбані клієнтом в ПП «Тойота-Україна» та/або в офіційній дилерській мережі Toyota в Україні, за винятком:

- автомобілів, які були переобладнані без дозволу виробника (машини швидкої допомоги, катафалки тощо);
- автомобілів, які використовуються як таксі, навчальні автомобілі автошкіл, швидка допомога і катафалки;
- автомобілі, загальна маса яких перевищує 3,5 т;
- автомобілі, що беруть участь у перегонах, ралі, тестах на швидкість чи витривалість, пробних операціях.

ЗМІНА ВЛАСНИКА

Можливість користуватися послугами програми Toyota Assistance автоматично надається кожному наступному власнику автомобіля до закінчення терміну дії програми. У випадку зміни власника автомобіля (протягом терміну дії програми) достатньо передати новому власнику всі необхідні документи, що підтверджують належне володіння і користування програмою попереднім власником.

Винятки

Послуги з допомоги в дорозі не будуть надані клієнту згідно з програмою Toyota Assistance у наступних випадках:

- 1) Якщо необхідність у послугах виникає в результаті війни, заворушень, повстання, масових політичних демонстрацій, пограбування, страйку, використання для військових цілей чи терористичних актів, у результаті пошкодження від землетрусу, поганих погодних умов, атмосферних явищ, радіоактивного забруднення чи радіації, що спричинені штучним прискоренням атомних часток.
- 2) Якщо пошкодження автомобіля, що підлягає обслуговуванню, було спричинене навмисним пошкодженням чи вандалізмом з боку власника чи внаслідок участі в скоєнні злочину чи правопорушення.
- 3) Якщо будь-яке пошкодження було спричинене втручанням органів державної влади країни, де надається підтримка.
- 4) Якщо будь-яке пошкодження є результатом використання автомобіля всупереч рекомендаціям експлуатаційної документації на автомобіль, що підлягає обслуговуванню, яка надається клієнту разом з автомобілем при його купівлі.
- 5) Якщо існують будь-які аварійні витрати та/або шкода майну в результаті поломки.
- 6) Якщо автомобіль, що підлягає обслуговуванню, не зберігається в умовах придатності для дорожньої експлуатації або не обслуговується у відповідності до рекомендацій виробника (в т.ч. використання поганої якості паливно-мастильних матеріалів чи рідин, які є необхідними для нормального функціонування автомобіля).
- 7) Якщо клієнт не звертався з вимогою щодо надання однієї чи декількох послуг, що передбачені програмою, виконавець не відшкодує та/або не надає альтернативні послуги в якості компенсації.
- 8) Якщо будь-які запити про надання послуг з допомоги у дорозі надані більш ніж через 3 місяці від дати настання випадку.
- 9) Якщо існують будь-які витрати, які все одно були б оплачені, якби поломки не сталося, наприклад, харчування, проживання, тарифи таксі, витрати на бензин/дизель чи дорожні збори.

- Витрати на будь-який ремонт автомобіля, що підлягає обслуговуванню, виконавець нести не буде.
- У будь-якому випадку виконавець не може діяти як заміна чи альтернатива місцевим державним чи приватним службам порятунку.

Зручні поради, які дають вам змогу користуватися послугами Toyota Assistance:

Назвіть ваше ім'я, реєстраційний номер автомобіля або шасі та модель

Це дозволить встановити вашу особу та визначити ваші права, а також допоможе з'ясувати, які саме запчастини та обладнання необхідно до вас направити.

Надайте номер телефону, за яким з вами можна зв'язатися

Це забезпечить зворотний зв'язок та надасть можливість інформувати вас про поточний стан ремонту.

Вкажіть місцезнаходження вашого автомобіля та його колір

Це допоможе дістатися до місця події та швидко знайти ваш автомобіль.

Опишіть проблему

Знаючи, що сталося з автомобілем, ми зможемо зорієнтуватися щодо способів вирішення проблеми.

Інші поради

Ваш автомобіль має регулярно проходити технічне обслуговування в уповноваженого дилера Toyota. Це найкращий спосіб уникнути будь-яких проблем під час користування автомобілем Toyota. Не робіть жодних дій, не попередивши службу Toyota Assistance та не одержавши від неї схвалення.

Пакет послуг під назвою "Toyota Assistance" надається Представництвом «АВП Польська Сп. з о.о.» в Україні, яка несе відповідальність за їхню якість.

Контактні дані представництва «АВП Польська Сп. з о.о.» в Україні
Адреса: 02152, м. Київ, просп. Павла Тичини, 1-В, корп. А
Телефон: +38 044 390 11 93
e-mail: quality.ukr@allianz.com

Вся інформація, представлена у цьому матеріалі, є точною та дійсною станом на дату публікації: 15.01.2020. Імпортер автомобілів Toyota залишає за собою право вносити зміни до інформації, наведеної у цьому матеріалі, без попереднього повідомлення.

Зовнішній вигляд автомобіля та його складових може відрізнятися від зображених у цьому матеріалі. Жодну частину цього матеріалу не може бути відтворено у будь-який спосіб без попереднього письмового дозволу правовласника.

www.toyota.ua