

plus  
**TOYOTA**  
Assistance



ALWAYS A  
**BETTER** WAY

ЗАВЖДИ КРАЩЕ



TOYOTA

\*Тойота Асістанс Плюс



# Toyota Assistance<sup>plus</sup>

Програма «Toyota Assistance<sup>plus</sup>» дарує вам спокій і впевненість під час поїздки на Вашому автомобілі.  
Послуги згідно з Програмою надаються цілодобово та без вихідних.

Якщо Вам потрібна допомога в Україні чи за кордоном, звертайтеся у будь-який час за єдиним номером телефону:

**+38 044 494 22 98**

## Пам'ятайте!

Автомобілі, що потребують евакуації та подальшого ремонту, будуть доставлятися лише до мережі уповноважених дилерів продукції Toyota (надалі по тексту – «Уповноважені дилери/Уповноважений дилер Toyota»).

Пакет послуг під назвою «Toyota Assistance<sup>plus</sup>» надається ТОВ «Гарант-АСІСТАНС» (надалі по тексту – «Компанія»), яка несе відповідальність за їх якість.

\*Тойота Асістанс Плюс





## Визначення і поняття

**Програма «Toyota Assistance<sup>Plus</sup>»** (надалі за текстом – **Програма**) – пакет послуг, що надаються Клієнту в рамках обраного ним Виду Програми.

**Вид Програми** – один із різновидів Програми, які відрізняються територією дії Програми та фінансовими лімітами:

- «Україна»
- «Україна та Європа»

**Подія** – це несправність автомобіля Toyota, механічна або електрична поломка будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів автомобіля, що сталася на дорогах загального користування, яка унеможливує його подальший самостійний рух, та виникла безпосередньо перед зверненням Клієнта до Компанії за отриманням Послуг. До **Події** відносяться також і дорожньо-транспортні пригоди (ДТП).

**Ліміт** – максимально допустима вартість послуг, що надаються Компанією в рамках Програми.

**Клієнт** – власник автомобіля Toyota, що придбав Програму «Toyota Assistance<sup>Plus</sup>».

**Компанія** – ТОВ «Гарант-АСІСТАНС».

## Загальна політика

**Програма «Toyota Assistance<sup>Plus</sup>» передбачає надання послуг Клієнту у наступних випадках:**

- механічна або електрична поломка автомобіля;
- розряджена АКБ;
- здута шина;
- закінчення пального;
- дорожньо-транспортна пригода (ДТП);
- ключі, замкнуті в автомобілі;
- замерзання замків дверей та багажника;
- інформаційний запит.

**Термін дії Програми**

1 рік (12 календарних місяців) з моменту придбання Програми Клієнтом.

**Зміна власника**

Можливість користуватися послугами Програми «Toyota Assistance<sup>Plus</sup>» 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.

**Особи, на яких поширюється дія програми**

Програма «Toyota Assistance<sup>Plus</sup>» передбачає надання послуг Клієнту та всім його пасажиром, які на момент звернення, в результаті настання Події, знаходились в автомобілі, але кількістю не більше, ніж кількість місць для сидіння, що передбачені конструкцією автомобіля.

## Поради, які допоможуть Вам скористатися послугами «Toyota Assistance Plus»

Зателефонувавши до Компанії у разі настання Події, просимо Вас бути готовими надати наступну інформацію:

- **Модель, державний реєстраційний номер та номер шасі (VIN) Вашого автомобіля**  
Це дозволить ідентифікувати Ваш автомобіль та визначити Ваші права.
- **Ваше ім'я та контактний номер телефону**  
Це забезпечить зворотній зв'язок та надасть можливість інформувати Вас про поточний стан вирішення Вашого питання.
- **Точне місцезнаходження Вашого автомобіля**  
Таким чином спеціаліст, який надаватиме Вам допомогу, зможе швидко дістатися до місця Події.
- **Обставини Події, в якій опинились**  
Знаючи, що сталося з автомобілем, ми зможемо зорієнтуватися щодо способів вирішення проблеми.
- **Інші поради**  
Ваш автомобіль має регулярно проходити технічне обслуговування в мережі Уповноважених дилерів продукції Toyota. Це найкращий спосіб уникнути будь-яких проблем під час користування автомобілем. Будь ласка, не робіть жодних дій самостійно, без відповідного погодження зі службою допомоги Компанії.



## Види Програми «Toyota Assistance Plus»

Програма передбачає надання послуг Клієнту на умовах одного з двох Видів:

- «Україна»
- «Україна та Європа»

За умовами Програми Виду «Україна» послуги надаються Клієнту на всій території України, за виключенням тимчасово окупованих територій та територій, на яких ведуться бойові дії.

За умовами Програми Виду «Україна та Європа» послуги надаються на всій території України, за виключенням тимчасово окупованих територій та територій, на яких ведуться бойові дії та за кордоном на території таких країн: Австрія, Бельгія, Білорусь, Болгарія, Боснія і Герцеговина, Великобританія, Греція, Данія, Естонія, Ірландія, Ісландія, Іспанія, Італія, Кіпр, Латвія, Литва, Люксембург, Македонія, Мальта, Нідерланди, Німеччина, Норвегія, Польща, Португалія, Росія (Європейська частина), Румунія, Сербія, Словаччина, Словенія, Туреччина, Чеська Республіка, Угорщина, Фінляндія, Франція, Хорватія, Чорногорія, Швейцарія, Швеція.

Будь-ласка, уважно ознайомтесь з Умовам надання послуг, передбачених Програмою, та особливо з розділами «Ліміти на надання послуг в рамках Програми «Україна» і «Ліміти на надання послуг в рамках Програми «Україна та Європа».



# Умови надання послуг



## 1. Технічна допомога

— Послуги надаються в разі настання Події, передбаченої Програмою.

— До послуг технічної допомоги відносяться:

- доставка пального;
- запуск двигуна від стороннього джерела живлення;
- заміна пошкодженого колеса;
- аварійне відкриття дверей, відігрів замків.

### 1.1. Запуск двигуна від стороннього джерела живлення

— У разі непередбачуваної ситуації, коли АКБ автомобіля втратила свій заряд та спроби самостійно запустити двигун не дають результату, Компанією буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту запустити двигун від стороннього джерела живлення.

— Така послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення і не передбачає реалізації чи організації придбання нових елементів живлення, їх заміни чи ремонту;

— Після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги Клієнт повинен негайно звернутися до Уповноваженого дилера Toyota для вирішення проблеми.

— Якщо Клієнт після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до Уповноваженого дилера Toyota для ліквідації причин несправності, і подібна ситуація виникла повторно протягом одного місяця, Компанія має право відмовити Клієнту в наданні послуг повторного виклику служби технічної допомоги чи евакуації;

— У випадку невдалих спроб служби технічної допомоги запустити двигун Клієнту буде запропоновано послугу евакуації автомобіля за рахунок Компанії.

# Умови надання послуг згідно з Програмою

## 1.2. Доставка пального

— У разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж Клієнт зміг дістатися до АЗС, в результаті чого відбулася зупинка двигуна, Клієнтові буде організовано доставку пального до місця зупинки автомобіля.

— Вартість та кількість пального Клієнт замовляє та сплачує самостійно.

## 1.3. Заміна пошкодженого колеса

— У разі непередбачуваної ситуації, коли колесо автомобіля пошкоджено та необхідна його заміна, Компанією буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити колесо на запасне колесо Клієнта.

— Компанія не займається реалізацією чи організацією придбання нових покришок або колісних дисків, їх заміною та/або ремонтом.

— Клієнт повинен самостійно звернутися до Уповноваженого дилера Toyota чи шиномонтажу для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса.

— У випадку пошкодження одночасно двох або більше коліс Клієнту буде запропоновано послугу евакуації автомобіля за рахунок Компанії.

## 1.4. Аварійне відкриття дверей, відігрів замків

— У разі непередбачуваної ситуації, коли двері автомобіля неможливо відчинити через втрату чи поломку ключів, зачинення їх у салоні чи багажнику, замерзання замків, внаслідок чого Клієнт не може потрапити в салон автомобіля, Компанією буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту відчинити двері автомобіля.

— У випадку невдалих спроб службою технічної допомоги відчинити двері автомобіля, Клієнту буде запропонована послуга евакуації автомобіля за рахунок Компанії.

# Умови надання послуг згідно з Програмою

## 2. Евакуація автомобіля

- Послуга надається в разі настання Події, передбаченої Програмою.
- Евакуація проводиться з місця настання Події до найближчого Уповноваженого дилера Toyota.
- У разі, якщо Подія відбулась в тому регіоні, в якому немає Уповноваженого дилера Toyota, автомобіль евакуюється до найближчого Уповноваженого дилера Toyota в найближчому регіоні.
- У разі якщо Клієнт бажає евакуювати автомобіль до іншого Уповноваженого дилера Toyota, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця Події, Клієнт повинен буде сплатити різницю відстані між бажаним та рекомендованим Компанією Уповноваженим дилером Toyota за власні кошти.



## 3. Бронювання та оплата номера в готелі

- Послуга надається у разі настання Події, передбаченої Програмою, та подальшої евакуації автомобіля Клієнта з місця Події до найближчого Уповноваженого дилера Toyota.
- Послуга надається Клієнту та пасажиром, що знаходилися в автомобілі на момент настання Події, але кількістю не більше, ніж кількість місць для сидіння.
- Послуга надається у разі, якщо:
  - Уповноважений дилер Toyota, до якого доставлено автомобіль для ремонту, знаходиться на відстані більше, ніж 50 км від місця проживання Клієнта.
  - автомобіль неможливо відремонтувати впродовж одного дня та Клієнт вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня Уповноваженого дилера Toyota.
- Послуга не комбінується з послугами надання підмінного автомобіля та надання проїзних квитків.
- Клієнту та його пасажиром буде заброньовано та сплачено перебування в номерах, що належать до категорії «люкс» або «напівлюкс».
- Послуга надається за рахунок Компанії в рамках фінансових лімітів, встановлених Програмою.
- У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Умови надання послуг згідно з Програмою



### 4. Бронювання та оплата проїзних квитків

- Послуга надається у разі настання Події, передбаченої Програмою, та подальшої евакуації автомобіля Клієнта з місця Події до найближчого Уповноваженого дилера Toyota.
- Послуга надається за умови, якщо:
  - Уповноважений дилер Toyota, до якого доставлено автомобіль для ремонту, знаходиться на відстані більше, ніж 50 км від місця проживання Клієнта.
  - автомобіль неможливо відремонтувати впродовж одного дня та Клієнт вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня Уповноваженого дилера Toyota.
- Послуга не комбінується з послугами проживання в готелі та надання підмінного автомобіля.
- Компанія надає для продовження подорожі квитки (залізничні, автобусні, або авіаквитки) Клієнту та пасажиром, що знаходилися в автомобілі на момент настання Події, але кількістю не більше ніж кількість місць для сидіння.
- Компанія надає Клієнту один квиток в зворотному напрямку для отримання відремонтованого автомобіля, але тільки після отримання Компанією інформації від Уповноваженого дилера Toyota про закінчення ремонту автомобіля.
- Послуга надається за рахунок Компанії в рамках фінансових лімітів, встановлених Програмою.
- У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Умови надання послуг згідно з Програмою



### 5. Підмінний автомобіль

- Послуга надається у разі настання Події, передбаченої виключно умовами Програми Виду «Україна та Європа», та подальшої евакуації автомобіля Клієнта з місця Події до найближчого Уповноваженого дилера Toyota.
- Послуга надається за умови, якщо:
  - Уповноважений дилер Toyota, на який доставлено автомобіль для ремонту, знаходиться на відстані більше, ніж 50 км від місця проживання Клієнта.
  - автомобіль неможливо відремонтувати впродовж одного дня та Клієнт вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня Уповноваженого дилера Toyota.
- Послуга не комбінується з послугами проживання у готелі та надання проїзних квитків.
- Послуга надається за рахунок Компанії в рамках фінансових лімітів, встановлених Програмою.
- У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Умови надання послуг згідно з Програмою

### 6. Таксі

- Послуга надається в разі настання Події, передбаченої виключно умовами Програми Виду «Україна та Європа», та подальшої евакуації автомобіля Клієнта з місця Події до найближчого Уповноваженого дилера Toyota, і у разі якщо Клієнт замовив послугу проживання в готелі або надання проїзних квитків, або послугу підмінного автомобіля.
- Послуга надається виключно для того, щоб дістатись до готелю, аеропорту, залізничного вокзалу, автовокзалу або прокатної компанії (відповідно до замовленої послуги).
- Послуга надається Клієнту та пасажиром, що знаходилися в автомобілі на момент настання Події, але кількістю не більше, ніж кількість місць для сидіння.
- Послуга надається за рахунок Компанії в рамках фінансових лімітів, встановлених Програмою.
- У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.

### 7. Розміщення несправного автомобіля на стоянці, що охороняється

- Послуга надається у разі настання Події, передбаченої Програмою, та подальшої евакуації автомобіля Клієнта з місця Події до найближчого Уповноваженого дилера Toyota, і у разі якщо Подія сталася у нічний час або в час, коли найближчий Уповноважений дилер Toyota не працює (вихідні або святкові дні).
- Послуга надається за рахунок Компанії на період до початку роботи найближчого Уповноваженого дилера Toyota в рамках фінансових лімітів, встановлених Програмою.
- У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.

## Ліміти на надання послуг в рамках Програми «Україна»

За умовами Програми Виду «Україна» в разі настання Події відповідно до Програми передбачається надання наступних Послуг:

- технічна допомога в дорозі;
- евакуація автомобіля;
- розміщення несправного автомобіля на стоянці, що охороняється;
- бронювання та оплата номеру в готелі;
- бронювання та оплата залізничних, автобусних та авіаквитків;
- інформаційна та консультаційна підтримка.

На послуги, що надаються за рахунок Компанії за умовами Програми Виду «Україна», встановлено наступні фінансові ліміти:

ПОСЛУГА	Загальний ліміт на період дії Програми
Технічна допомога	кількість та вартість послуг не лімітується
Евакуація автомобіля	кількість та вартість послуг не лімітується
Стоянка	500,00 грн.
Квитки	1 500,00 грн.
Готель	1 500,00 грн.



## Умови надання послуг згідно з Програмою

За умовами Програми Виду «Україна та Європа» в разі настання Події відповідно до цього Буклету передбачається надання наступних Послуг:

- технічна допомога в дорозі;
- евакуація автомобіля;
- розміщення несправного автомобіля на стоянці, що охороняється;
- бронювання та оплата номеру в готелі;
- бронювання та оплата залізничних, автобусних та авіаквитків;
- підмінний автомобіль;
- таксі;
- інформаційна та консультаційна підтримка.

На послуги, що надаються за рахунок Компанії за умовами Програми Виду «Україна та Європа», встановлено наступні фінансові ліміти:

ПОСЛУГА	Загальний ліміт на період дії Програми	
	Надання послуг на території України	Надання послуг за кордоном
Технічна допомога	кількість та вартість послуг не лімітується	150,00 Євро
Евакуація автомобіля	кількість та вартість послуг не лімітується	150,00 Євро
Стоянка	1 000,00 грн.	50,00 Євро
Таксі	1 000,00 грн.	50,00 Євро
Квитки	3 000,00 грн.	50,00 Євро
Готель	3 000,00 грн.	100,00 Євро
Підмінний автомобіль	2 000,00 грн.	200,00 Євро

## Зведена таблиця комбінування/сумісності послуг

ПОСЛУГА	Технічна допомога	Евакуація	Стоянка	Готель	Квитки	Таксі (За Програмою Виду «Україна та Європа»)	Прокатний Автомобіль (За Програмою Виду «Україна та Європа»)
Технічна допомога	-	так	ні	ні	ні	ні	ні
Евакуація	так	-	так	так	так	так	так
Стоянка	ні	так	-	так	так	так	так
Готель	ні	так	так	-	ні	так	ні
Квитки	ні	так	так	ні	-	так	ні
Таксі (За Програмою Виду «Україна та Європа»)	ні	так	так	так	так	-	так
Підмінний Автомобіль (За Програмою Виду «Україна та Європа»)	ні	так	так	ні	ні	так	-

# Винятки

## Обмеження та виключення

- 1) Послуги надаються за умови, якщо це можливо у цій місцевості, особливо це стосується послуги проживання в готелі та прокату автомобіля.
- 2) Компанія не несе відповідальності за шкоду, спричинену використанням наданих послуг або рекомендацій.
- 3) Надання послуг за Програмою «Toyota Assistance <sup>Plus</sup>» не може бути здійснено Компанією у разі:
  - участі Клієнта у будь-яких заходах, пов'язаних з автомобільними перегонами або подібними випробуваннями;
  - навмисного порушення Клієнтом законів, що застосовуються у місцевості, якою подорожує Клієнт;
  - організації Клієнтом або будь-якою іншою стороною надання послуг, передбачених Програмою, без попереднього узгодження з Компанією;
  - пошкодження вантажу або втрати прибутків через проблеми з автомобілем, що унеможливають його використання;
  - звернення Клієнта, який перебуває у стані будь-якої форми алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння або під впливом медикаментозних препаратів, застосування яких протипоказано при керуванні автомобілем.
  - порушення Клієнтом або іншою особою правил експлуатації автомобіля, у тому числі використання технічно несправного автомобіля, порушення правил пожежної безпеки, правил перевезення й зберігання вогнебезпечних і вибухонебезпечних та інших небезпечних речовин, та / або великовагових вантажів і предметів, вимог безпеки під час перевезення вантажів;
  - несправності автомобіля Клієнта, механічної або електронної поломки будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів автомобіля, що унеможливає його подальший самостійний рух, яка виникла до початку дії Програми та не була усунута на момент звернення Клієнта до Компанії для отримання послуг.

# Винятки

- 4) Компанія не несе відповідальності за затримку або неотримання Клієнтом послуги за Програмою, втрату або пошкодження майна Клієнта, якщо зазначене виникло внаслідок прямої або непрямої дії форс-мажору, як вказано нижче:
  - дії уряду, війни, озброєного вторгнення, дії закордонного ворога, воєнні дії (незалежно від того чи була оголошена війна), громадянської війни, заколоту, дії терористів;
  - іонізуюча радіація, або зараження радіацією від будь-якого ядерного палива або ядерних відходів, від запалення ядерного палива;
  - радіоактивна, токсична, вибухова або інша небезпека, що виникла внаслідок вибуху ядерного вмісту, або ядерного компонента;
  - робочі страйки будь-якого виду;
  - екстремальні погодні умови, такі як повені, шторми, раптові екстремальні температурні зміни і кліматичні обставини, що виникли внаслідок цього і, загалом, стихійні лиха.

Контактні дані ТОВ «Гарант-АСІСТАНС»

Адреса: 02081, м. Київ, вул. Здолбунівська, 7 д

телефон: +38 044 498 60 02, факс: +38 044 495 18 57

e-mail: techassist@assist.org.ua



**TOYOTA**

ALWAYS A  
**BETTER WAY**

ЗАВЖДИ КРАЩЕ

Вся інформація, представлена у цьому матеріалі, є точною та дійсною станом на дату публікації: 01.05.2016.  
Імпортер автомобілів Toyota залишає за собою право вносити зміни до інформації, наведеної в 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](http://www.toyota.ua)