



TOYOTA

ALWAYS A
BETTER WAY

Toyota Assistance ^{plus}



+380 44 494 2298

www.toyota.ua

Toyota Assistance^{plus}

Програма допомоги в дорозі

Програма Toyota Assistance^{plus} дарує спокій і впевненість під час поїздок на вашому автомобілі.

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

+380 44 494 2298

Зміст:

Визначення і поняття.....	4
Загальна політика.....	5
Види програми Toyota Assistance Plus.....	6
Поради, які допоможуть скористатися послугами Toyota Assistance Plus.....	7
Види послуг згідно з програмою та умови їх надання	
1. Інформаційно-консультативна підтримка.....	8
2. Технічна допомога.....	9
2.1. Запуск двигуна від стороннього джерела живлення.....	9
2.2. Доставка пального.....	9
2.3. Заміна пошкодженого колеса.....	9
2.4. Аварійне відчинення дверей, відігрів замків.....	10
3. Евакуація автомобіля.....	10
4. Бронювання та оплата номера в готелі.....	10
5. Бронювання та оплата проїзних квитків.....	12
6. Підмінний автомобіль.....	13
7. Таксі.....	14
8. Розміщення несправного автомобіля на стоянці, що охороняється.....	14
Умови та ліміти на надання послуг у рамках програми «Україна».....	15
Умови та ліміти на надання послуг у рамках програми «Україна та Європа».....	16
Зведена таблиця комбінування/сумісності послуг.....	17
Обмеження та виключення.....	18

Послуги згідно з програмою надаються цілодобово та без вихідних.

Пакет послуг під назвою Toyota Assistance^{plus} надається ТОВ «Гарант-АСІСТАНС» (далі за текстом – «Компанія»), яка несе відповідальність за їхню якість.

Тойота Асістанс Плюс

Toyota Assistance^{Plus}

– пакет послуг, що надаються клієнту в рамках обраного ним виду програми

Вид програми

– один із різновидів програми, які відрізняються територією дії та фінансовими лімітами:

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 належать 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^{Plus}

Компанія

– ТОВ «Гарант-АСІСТАНС»

Загальна політика

Програма Toyota Assistance^{Plus} 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)

Зміна власника

Можливість користуватися послугами програми Toyota Assistance^{Plus} 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.

Автомобілі, на які поширюється програма

Автомобілі Toyota віком до 10 років з моменту їх випуску, що зареєстровані на території України згідно з чинним законодавством

Особи, на яких поширюється дія програми

Програма Toyota Assistance^{Plus} 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 передбачена конструкцією автомобіля.



Види програми

Toyota Assistance Plus

Програма передбачає надання послуг клієнту на умовах одного з двох видів:



УКРАЇНА



УКРАЇНА
ТА ЄВРОПА

За умовами програми «Україна» послуги надаються клієнту на всій території України, за винятком тимчасово окупованих територій та територій, на яких ведуться бойові дії.

За умовами програми «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, Велика Британія, 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 ознайомтеся з умовами надання послуг, передбачених програмою, та особливо з розділами «Умови та ліміти на надання послуг у рамках програми «Україна» і «Умови та ліміти на надання послуг у рамках програми «Україна та Європа».

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 зворотний зв'язок та надасть можливість інформувати 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, зможемо зорієнтуватися щодо способів вирішення проблеми.



При евакуації або наданні технічної допомоги на місці події клієнт на вимогу служби допомоги компанії зобов'язаний пред'явити водійське посвідчення (при вилученні у встановленому порядку водійського посвідчення – тимчасовий дозвіл на право керування транспортними засобами, виданий у встановленому порядку), свідоцтво про реєстрацію відповідного автомобіля на території України та документи, що підтверджують законність володіння та / або керування даним автомобілем.

Інші поради

- Будь ласка, не робіть жодних дій самостійно, без відповідного погодження зі службою допомоги компанії. Це може призвести до відмови в наданні послуг.
- Ваш автомобіль має регулярно проходити технічне обслуговування в мережі уповноважених дилерів продукції Toyota. Це найкращий спосіб уникнути багатьох технічних проблем під час користування автомобілем.



Види послуг

згідно з програмою та умови їх надання

1. Інформаційно-консультативна підтримка

Інформація про місцезнаходження, адреси та телефони:

- станцій технічного обслуговування;
- автозаправних станцій;
- аварійного комісара;
- послуг таксі, готелів;
- страхових компаній, медичних установ тощо.

Технічні консультації при поломці:

- інформація щодо особливостей експлуатації автомобіля, порядку та строків проходження технічного огляду (ТО);
- передача термінового повідомлення від клієнта (факс, SMS, e-mail);
- пошук необхідної інформації у мережі Інтернет.

Консультації при ДТП:

- порядок дій на місці ДТП, юридична підтримка, порядок оформлення документів;
- загальний порядок звернень до страхової компанії;
- інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб;
- консультації лікаря телефоном.

2. Технічна допомога

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. При цьому реалізація чи організація придбання нових елементів живлення, їх заміни чи ремонту не включені в дану послугу.
- 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.

Доставка пального

- У разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж клієнт зміг дістатися до АЗС, у результаті чого відбулася зупинка двигуна, клієнтові буде організовано доставку пального до місця зупинки автомобіля.
- Вартість та кількість пального клієнт замовляє та сплачує самостійно.

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. При цьому компанія не займається реалізацією чи організацією придбання нових покришок або колісних дисків, їх заміною та/або ремонтом.
- У випадку пошкодження одночасно двох або більше коліс клієнту буде запропоновано послугу евакуації автомобіля за рахунок компанії.



Види послуг

згідно з програмою та умови їх надання

Аварійне відчинення 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.

3. Евакуація автомобіля

- У разі настання події проводиться евакуація автомобіля з місця настання події до найближчого уповноваженого дилера Toyota.
- Якщо клієнт бажає евакуувати автомобіль до іншого уповноваженого дилера Toyota, що знаходиться більш віддалено від місця події, клієнт сплачує різницю відстані між бажаним та рекомендованим компанією уповноваженим дилером Toyota за власні кошти.

4. Бронювання та оплата номера в готелі

У випадку настання події та, як наслідок, евакуації компанією автомобіля до найближчого уповноваженого дилера Toyota, клієнту та його пасажиром буде заброньовано та сплачено перебування в номерах, що належать до категорії «люкс» або «напівлюкс».

Послуга надається, якщо:

- уповноважений дилер Toyota, до якого евакуйовано автомобіль для ремонту, знаходиться на відстані понад 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 надається за рахунок компанії у рамках фінансових лімітів, встановлених програмою. У випадку перевищення цих лімітів клієнт самостійно сплачує різницю.

Послуга не комбінується з послугами надання підмінного автомобіля та проїзних квитків.

Види послуг

згідно з програмою та умови їх надання

5. Бронювання та оплата проїзних квитків

У випадку настання події та, як наслідок, евакуації компанією автомобіля до найближчого уповноваженого дилера Toyota, компанія надає:

- для продовження подорожі квитки (залізничні, автобусні або авіаквитки) клієнту та пасажиром, що знаходилися в автомобілі на момент настання події;
- один квиток у зворотному напрямку для отримання відремонтованого автомобіля клієнтом, але тільки після отримання компанією інформації від уповноваженого дилера Toyota про закінчення ремонту автомобіля.

Послуга надається за умови, якщо:

- уповноважений дилер Toyota, до якого доставлено автомобіль для ремонту, знаходиться на відстані понад 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 надається за рахунок компанії у рамках фінансових лімітів, встановлених програмою. У випадку перевищення цих лімітів клієнт самостійно сплачує різницю.

Послуга не комбінується з послугами проживання в готелі та надання підмінного автомобіля.



Види послуг

згідно з програмою та умови їх надання

6. Підмінний автомобіль

– Послуга надається у разі настання події, передбаченої виключно умовами програми «Україна та Європа», 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 понад 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 надається за рахунок Компанії у рамках фінансових лімітів, встановлених програмою. У випадку перевищення цих лімітів клієнт самостійно сплачує різницю.

Послуга не комбінується з послугами проживання у готелі та надання проїзних квитків.

Види послуг

згідно з програмою та умови їх надання

7. 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.

– Послуга комбінується з послугами проживання в готелі або надання проїзних квитків, або послугою підмінного автомобіля.

– Послуга надається клієнту та пасажиром, що знаходилися в автомобілі на момент настання події, виключно для того, щоб дістатись до готелю, аеропорту, залізничного вокзалу, автовокзалу або прокатної компанії (відповідно до замовленої послуги).

– Послуга надається за рахунок Компанії у рамках фінансових лімітів, встановлених програмою. У випадку перевищення цих лімітів клієнт самостійно сплачує різницю.

8. 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 цих лімітів клієнт самостійно сплачує різницю.



Умови та ліміти

на надання послуг у рамках

програми «Україна»»

За умовами програми «Україна» в разі настання події відповідно до програми передбачається надання за рахунок компанії наступних послуг з відповідними встановленими фінансовими лімітами:

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 грн
Квитки	1500 грн
Готель	1500 грн
Інформаційно-консультативна підтримка	кількість звернень та вартість послуг не лімітується

Умови та ліміти

на надання послуг у рамках

програми «Україна та Європа»»

За умовами програми виду «Україна та Європа» в разі настання події відповідно до програми передбачається надання за рахунок компанії наступних послуг з відповідними встановленими фінансовими лімітами:

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 євро
Евакуація автомобіля	кількість та вартість послуг не лімітується	150 євро
Стоянка	500 грн	50 євро
Таксі	1500 грн	50 євро
Квитки	15000 грн	500 євро
Готель	15000 грн	100 євро
Підмінний автомобіль	1500 грн	200 євро
Інформаційно-консультативна підтримка	кількість звернень та вартість послуг не лімітується	кількість та вартість послуг не лімітується



Зведена таблиця

комбінування/сумісності послуг

ПОСЛУГА	Інформаційно-консультативна підтримка	Технічна допомога	Евакуація	Стоянка	Готель	Квитки	Таксі (з програмою виду «Україна та Європа»)	Підмінний автомобіль (з програмою виду «Україна та Європа»)
Інформаційно-консультативна підтримка	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК
Технічна допомога	ТАК	•	ТАК	НІ	НІ	НІ	НІ	НІ
Евакуація	ТАК	ТАК	•	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК
Стоянка	ТАК	НІ	ТАК	•	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК
Готель	ТАК	НІ	ТАК	ТАК	•	НІ	ТАК	НІ
Квитки	ТАК	НІ	ТАК	ТАК	НІ	•	ТАК	НІ
Таксі (з програмою «Україна та Європа»)	ТАК	НІ	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК	•	ТАК
Підмінний автомобіль (з програмою виду «Україна та Європа»)	ТАК	НІ	ТАК	ТАК	НІ	НІ	ТАК	•



Винятки

- 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 Plus 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 погодження 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 протипоказане 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 унеможлиблює його подальший самостійний рух, яка виникла до початку дії програми та не була усунута на момент звернення клієнта до Компанії для отримання послуг.
- 4) Компанія не несе відповідальності за затримку або неотримання клієнтом послуги за програмою, втрату або пошкодження майна Клієнта, якщо зазначене виникло внаслідок прямої або непрямой дії форс-мажору, як вказано нижче:
 - дії уряду, війни, озброєне вторгнення, дії закордонного ворога, воєнні дії (незалежно від того, чи була оголошена війна), громадянська війна, заколот, 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 компоненту;
 - 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. Здобунівська, 7 д

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

e-mail: techassist@assist.org.ua

Вся інформація, представлена у цьому матеріалі, є точною та дійсною станом на дату публікації: 12.08.19. 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