

plus  
**TOYOTA**  
Assistance



**TOYOTA**

ALWAYS A  
**BETTER** WAY

ЗАВЖДИ КРАЩЕ



\*Тойота Асістанс Плюс

# Toyota Assistance<sup>plus</sup>

**Якщо у Вас виникнуть будь-які проблеми з Вашим автомобілем, звертайтеся у будь-який час!**

Якщо Ви знаходитесь в Україні, за телефоном 044 494 2298.

Якщо Ви за кордоном, наберіть +38044 494 2298.

Служба допомоги готова допомогти у вирішенні Вашої проблеми протягом 24 годин на добу, 7 днів на тиждень та 365 днів на рік.

Послуги, передбачені службою TOYOTA Assistance<sup>plus</sup>, надаються компанією «Гарант-АСІСТАНС».

## **Допомога під час Вашої подорожі від TOYOTA Assistance<sup>plus</sup>**

Випадки, коли TOYOTA Assistance<sup>plus</sup> може надати допомогу:

- механічна або електрична поломка;
- ДТП;
- розряджений акумулятор;
- здута шина.

Уважно ознайомтесь з переліком послуг, вказаних у цьому буклеті (особливо з розділами «Ліміти на надання послуг в рамках Програма «Україна» та Програма «Україна + Європа»).

**Пам'ятайте!**

Автомобілі, що потребують евакуації та подальшого ремонту, будуть доставлятися лише на офіційні сервісні центри ПІІ «Тойота-Україна».





TOYOTA Assistance <sup>plus</sup> передбачає надання таких Послуг із зазначеними фінансовими лімітами:

**За Програмою «Україна» при Подіях та/або прирівняних до них відповідно до цього буклета:**

- інформаційна та консультативна підтримка;
- евакуація Транспортного засобу;
- технічна допомога в дорозі;
- медична допомога, доставка медикаментів;
- поселення в готелі;
- бронювання квитків на поїзд чи літак;
- прокатний автомобіль, підмінний водій;
- виклик таксі;
- орієнтування на місцевості.

ПОСЛУГА	Загальний ліміт на період обслуговування
Технічна допомога	Кількість та вартість послуг не лімітується
Евакуація	Кількість та вартість послуг не лімітується
Стоянка	500,00 грн.
Квитки	1 500,00 грн.
Готель	1 500,00 грн.
Альтернативна евакуація	1 000,00 грн.

\* Тойота Асістанс Плюс

**За Програмою «Україна та Європа» при Подіях та/або прирівняних до них відповідно до цього буклета:**

- інформаційна та консультативна підтримка;
- евакуація Транспортного засобу;
- технічна допомога в дорозі;
- медична допомога, доставка медикаментів;
- поселення в готелі;
- бронювання квитків на поїзд чи літак;
- прокатний автомобіль, підмінний водій;
- виклик таксі;
- орієнтування на місцевості.

ПОСЛУГА	Ліміт «Україна» Загальний ліміт на період обслуговування	Ліміт «За кордоном» Загальний ліміт на період обслуговування
Технічна допомога	Кількість та вартість послуг не лімітується	150,00 Євро
Евакуація	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
Альтернативна евакуація	2 000,00 грн.	50,00 Євро
Прокатний автомобіль	2 000,00 грн.	200,00 Євро



## Евакуація Транспортного засобу

- Послуга надається в разі настання Події, передбаченої цим Буклетом.
- Евакуація проводиться з місця настання Події до найближчої авторизованої профільної СТО відповідно до марки Транспортного засобу Клієнта.
- У разі якщо Подія відбулась в тому регіоні, в якому немає авторизованої профільної СТО, Транспортний засіб евакуюється до найближчої авторизованої профільної СТО в найближчому регіоні.
- У разі якщо Клієнт бажає евакуювати Транспортний засіб до іншої авторизованої профільної СТО, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця Події, Клієнт повинен буде сплатити різницю відстані між бажаною та рекомендованою Компанією СТО за власні кошти.
- Послуги надаються за рахунок Компанії в рамках встановлених фінансових лімітів.
- У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Технічна допомога

- Послуги надаються в разі настання Події, передбаченої цим Буклетом.
- Послуги надаються за рахунок Компанії в рамках встановлених фінансових лімітів.
- У разі перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Доставка палива

В разі непередбачуваної ситуації, коли паливо закінчилося раніше, ніж Клієнт зміг дістатися до АЗС, в результаті чого відбулася зупинка двигуна:

- Клієнтові буде організовано доставку палива до місця зупинки Транспортного засобу;
- вартість та кількість палива Клієнт замовляє та сплачує самостійно.



## Запуск двигуна від стороннього джерела живлення

В разі непередбачуваної ситуації, коли АКБ Транспортного засобу втратила свій заряд та спроби самостійно запустити двигун Транспортного засобу не дають результату:

- Компанією буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту запустити двигун від стороннього джерела живлення;
- ця 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 рекомендованої Компанією авторизованої профільної СТО для вирішення проблеми;
- в разі якщо Клієнт після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до авторизованої профільної СТО, рекомендованої Компанією, для ліквідації причин несправності і подібна ситуація виникла повторно протягом одного місяця, Компанія має право відмовити Клієнту в оплаті послуг повторного виклику служби технічної допомоги чи евакуації;
- в разі невдалих спроб служби технічної допомоги запустити двигун Клієнту буде запропоновано послугу евакуації Транспортного засобу.



## Заміна пошкодженого колеса

В разі непередбачуваної ситуації, коли колесо Транспортного засобу 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 авторизованої профільної СТО чи шиномонтажу для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса;
- У разі пошкодження одночасно двох або більше коліс Клієнту буде запропоновано послугу евакуації Транспортного засобу.



## Бронювання та оплата номера в готелі

- Послуга надається в разі настання Події, передбаченої цим Буклетом.
- Послуга надається Клієнту в разі настання Події та подальшої евакуації Транспортного засобу Клієнта з місця Події до найближчої авторизованої профільної СТО та якщо:
  - подія трапилась на відстані більше ніж 50 км від місця проживання Клієнта;
  - подія трапилась в нічний час або в час, коли СТО не працює (вихідні або святкові дні);
  - Транспортний засіб неможливо відремонтувати впродовж одного робочого дня, і Клієнт змушений чекати на закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.
- Клієнту та його пасажирам буде заброньовано та сплачено перебування в 1 (одно)-, 2 (дво)- або 3 (три)-місних номерах, що належать до категорії «люкс» або «напівлюкс». У разі відсутності можливості сплати Компанією за перебування Клієнта та його пасажирів в готелі (залежить від часу доби та місцезнаходження готелю) Клієнту будуть відшкодовані такі витрати при пред'явленні всіх необхідних документів.
- Для відшкодування витрат на перебування в готелі Клієнту необхідно надати такі документи:
  - засвідчену належним чином копію свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи (готелю);
  - засвідчену належним чином копію свідоцтва про реєстрацію платника податку (готелю);
  - чек або квитанцію про сплату послуг;
  - копію паспорта та довідки про присвоєння ідентифікаційного номера Клієнта.
- Послуга надається за рахунок Компанії в рамках встановлених фінансових лімітів.
- У разі перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.





## Бронювання та оплата проїзних квитків

- Послуга надається у разі настання Події, передбаченої цим Буклетом.
- Послуга надається Клієнтові в разі настання Події та подальшої евакуації Транспортного засобу Клієнта з місця Події до найближчої авторизованої профільної СТО та якщо:
  - подія сталась на відстані більше ніж 50 км від місця проживання Клієнта;
  - подія сталася в нічний час або в час, коли СТО не працює (вихідні або святкові дні);
  - Транспортний засіб неможливо відремонтувати впродовж одного робочого дня, і Клієнт змушений чекати на закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.
- Клієнту та пасажирам будуть заброньовані та сплачені проїзні квитки (авіа, автобусні або залізничні) до місця запланованої подорожі та квиток у зворотному напрямку для отримання відремонтованого Транспортного засобу (лише водієві та після отримання інформації Компанією про закінчення ремонту Транспортного засобу). У разі відсутності можливості придбання Компанією проїзних квитків (залежить від часу доби та місцезнаходження Клієнта) Клієнту будуть відшкодовані такі витрати при пред'явленні всіх необхідних документів.
- Для відшкодовування витрат на придбання проїзних квитків Клієнту необхідно надати такі документи:
  - оригінал проїзного квитка (авіа, автобусного або залізничного);
  - копію паспорта та довідки про присвоєння ідентифікаційного номера Клієнта.
- Послуга надається за рахунок Компанії в рамках встановлених фінансових лімітів.
- У разі перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Альтернативна евакуація

- Послуга надається в разі настання Події, передбаченої цим Буклетом, та якщо Клієнт відмовляється від отримання послуг з замовлення квитків та проживання у готелі.
- Послуга надається у разі бажання Клієнта перевезти Транспортний засіб не до найближчої авторизованої профільної СТО, а до іншої авторизованої профільної СТО яка знаходиться на більш віддаленій відстані, та якщо:
  - подія сталася у нічний час або в час, коли найближча авторизована профільна СТО не працює (вихідні або святкові дні);
  - Транспортний засіб на найближчій авторизованій профільній СТО неможливо відремонтувати впродовж одного робочого дня, і Клієнт змушений чекати на закінчення ремонту наступного робочого дня СТО.
- У разі вибору цієї послуги Компанія не відшкодовує витрати, пов'язані з бронюванням та проживанням Клієнта та/або пасажирів в готелі або придбанням проїзних квитків.
- Послуга надається за рахунок Компанії в рамках встановлених фінансових лімітів.
- У разі перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Таксі

- Послуга надається у разі настання Події, передбаченої цим Буклетом.
- Вид допомоги, при якому Клієнту та всім пасажирам, які знаходились на момент Події в Транспортному засобі, надається таксі для того, щоб дістатись виключно до готелю, аеропорту, залізничного вокзалу, автовокзалу або прокатної компанії, за умови, що Транспортний засіб доставлено на евакуаторі до найближчої авторизованої профільної СТО.
- Послуга надається Клієнту у разі настання Події та подальшої евакуації Транспортного засобу Клієнта з місця Події до найближчої авторизованої профільної СТО та якщо:
  - подія сталася у нічний час або в час, коли СТО не працює (вихідні або святкові дні);
  - Транспортний засіб неможливо відремонтувати впродовж одного робочого дня, і Клієнт змушений чекати на закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО;
  - Клієнт одночасно з послугою таксі скористався послугою замовлення квитків для продовження подорожі або проживання у готелі.
- Послуги надаються за рахунок Компанії в рамках встановлених фінансових лімітів.
- У разі перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Парковка

- Послуга надається у разі настання Події, передбаченої цим Буклетом.
- Вид допомоги, при якому несправний Транспортний засіб Клієнта, у разі неможливості доставки його до найближчої авторизованої профільної СТО, залишається на стоянці, що охороняється.
- Послуги надаються Клієнту в разі настання ДТП або поломки Транспортного засобу, що унеможлиблює подальший самостійний рух Транспортного засобу Клієнта та подальшу евакуацію Транспортного засобу з місця поломки до найближчої авторизованої профільної СТО, і якщо Подія сталася у нічний час або в час, коли СТО не працює (вихідні або святкові дні).
- Послуги надаються за рахунок Компанії в рамках встановлених фінансових лімітів.
- У разі перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Прокатний автомобіль

- Послуга надається в разі настання Події, передбаченої цим Буклетом.
- Вид допомоги, при якому Клієнту надається прокатний автомобіль, за умови, що Транспортний засіб Клієнта доставлено на евакуаторі до найближчої авторизованої профільної СТО, та у разі якщо:
  - подія сталась на відстані більше ніж 50 км від місця проживання Клієнта;
  - подія сталася у нічний час або в час, коли СТО не працює (вихідні або святкові дні);
  - Транспортний засіб неможливо відремонтувати протягом одного робочого дня, і Клієнт змушений чекати на закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО;
  - Клієнт відмовляється від отримання послуг з замовлення квитків або проживання у готелі.
- У разі відсутності можливості надання Компанією Клієнту прокатного автомобіля (залежить від часу доби та місцезнаходження Клієнта) Клієнту будуть відшкодовані витрати за користування прокатним автомобілем в рамках встановлених фінансових лімітів та при пред'явленні всіх необхідних документів.
- Для відшкодування витрат за користування прокатним автомобілем Клієнту необхідно надати Компанії такі документи:
  - засвідчену належним чином копію свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи (прокатної організації);
  - засвідчену належним чином копію свідоцтва про реєстрацію платника податку (прокатної організації);
  - договір прокату автомобіля;
  - чек або квитанцію про сплату послуг;
  - копію паспорта та довідки про присвоєння ідентифікаційного номера Клієнта.
- Послуга надається за рахунок Компанії в рамках встановлених фінансових лімітів.
- У разі перевищення встановлених фінансових лімітів Клієнт самостійно сплачує різницю.



## Зведена таблиця комбінування/сумісності послуг

Послуга	Технічна допомога	Евакуація	Парковка	Готель	Квитки	Таксі	Прокатний автомобіль	Альтернативна евакуація
Технічна допомога	-	так	ні	ні	ні	ні	ні	так
Евакуація	так	-	так	так	так	так	так	ні
Парковка	ні	так	-	так	так	так	так	ні
Готель	ні	так	так	-	ні	так	ні	ні
Квитки	ні	так	так	ні	-	так	ні	ні
Таксі	ні	так	так	так	так	-	так	ні
Прокатний автомобіль	ні	так	так	ні	ні	так	-	ні
Альтернативна евакуація	так	ні	ні	ні	ні	ні	ні	-





# Загальна політика

## Термін дії

Обслуговування службою TOYOTA Assistance<sup>plus</sup> здійснюється протягом 12 місяців з моменту продажу пакета послуг Програми для клієнта.

## Автомобілі, що можуть брати участь у Програмі

Всі автомобілі Тойота, які були офіційно продані компанією ПП «Тойота Україна» та для яких закінчився термін дії бонусної Програми TOYOTA Assistance (3 роки незалежно від пробігу).

## Зміна власника

Можливість користуватися послугами Програми TOYOTA Assistance<sup>plus</sup> автоматично надається кожному наступному власнику автомобіля до закінчення терміну дії пакета послуг (1 рік).

При перепродажу автомобіля (протягом одного року дії Програми) достатньо передати новому власнику картку та буклет з переліком послуг Програми.

## Винятки

Обслуговування службою TOYOTA Assistance<sup>plus</sup> не може бути здійснено у разі:

- участі у будь-яких заходах, пов'язаних з автомобільними перегонами або подібними випробуваннями;
- навмисного порушення законів, що застосовуються у місцевості, якою подорожує користувач;
- подій, спричинених війною, революцією, масовими заворушеннями, страйками, терористичними актами, радіоактивним забрудненням будь-якого походження, землетрусами, атмосферними явищами або будь-якими форс-мажорними обставинами;
- організації користувачем або будь-якою іншою стороною надання послуг, зазначених у цьому буклеті, без попередньої згоди з боку TOYOTA Assistance<sup>plus</sup>;

А також:

- не передбачено надання допомоги у разі пошкодження вантажу або втрати прибутків через проблеми з автомобілем, що унеможливають його використання;
- послуги надаються за умови, якщо це можливо у цій місцевості, особливо щодо проживання в готелі та прокату автомобіля;
- TOYOTA Assistance<sup>plus</sup> не несе відповідальності за шкоду, спричинену використанням наданих послуг або рекомендацій.

## Відшкодування витрат за рахунками-фактурами

У разі якщо Ви зазнали витрат через проблеми з автомобілем, що унеможливають його використання, на які Ви одержали згоду, TOYOTA Assistance<sup>plus</sup>, ми просимо Вас надіслати рахунок-фактуру за адресою:

02081, м. Київ, вул. Здобунівська, 7 Д

Телефон: 044 498 6002

Факс: 044 495 1857

E-mail: techassist@assist.org.ua

! Відшкодування витрат за рахунками-фактурами здійснюється тільки за умовами попереднього узгодження послуг, їх найменування, обсягу та вартості з Гарант-АСІСТАНС!

\* Тойота Асістанс Плюс

# Загальна політика

Декілька зручних порад, які допоможуть Вам користуватися послугами TOYOTA Assistance <sup>plus</sup>:

- **Назвіть Ваше ім'я та реєстраційний номер автомобіля або шасі (номер кузова)**  
Це дасть змогу встановити Вашу особу та визначити Ваші права.
- **Надайте номер телефону або факсу, за яким можна з Вами зв'язатися**  
Це забезпечить зворотний зв'язок та надасть можливість інформувати Вас про поточний стан ремонту.
- **Вкажіть місцезнаходження Вашого автомобіля**  
Таким чином працівник, який надасть Вам допомогу, зможе дістатися до місця події.
- **Вкажіть реєстраційний номер автомобіля та його колір**  
Це полегшить пошук Вашого автомобіля службою допомоги, коли вона прибуде до місця події.
- **Опишіть проблему**  
Знаючи, що сталося з автомобілем, ми зможемо зорієнтуватися щодо способів вирішення проблеми.
- **Інші поради**  
Не вживайте самостійно жодних заходів, не попередивши TOYOTA Assistance <sup>plus</sup> та не одержавши від неї схвалення.



TOYOTA

ALWAYS A  
**BETTER** WAY

ЗАВЖДИ КРАЩЕ

Вся інформація, представлена у цьому матеріалі, є точною та дійсною станом на дату публікації: 29.01.2015.  
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)