



TOYOTA

ALWAYS A  
BETTER WAY

ЗАВЖДИ КРАЩЕ

# Toyota Assistance

## Ви користуєтесь автомобілем, а Toyota турбується про нього



TOYOTA

ALWAYS A  
BETTER WAY

ЗАВЖДИ КРАЩЕ



**Підтримка 24 години  
на добу**



**Технічна допомога  
у дорозі**



**Підтримка у  
продовженні  
подорожі**



**Зарядка акумулятора**



**Доставка пального**



**Заміна пошкодженого  
колеса**



**Безкоштовний  
підмінний  
автомобіль**



**Таксі безкоштовно**



**Також в Європі**



**Парковка  
безкоштовно**

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)

\* Асістанс

# Toyota Assistance

Якщо у Вас виникнуть будь-які проблеми з автомобілем  
Toyota, звертайтеся у будь-який час.

Якщо Ви знаходитесь в Україні, за телефоном  
**(044) 494 2298**

Якщо Ви за кордоном, наберіть  
**+380 44 494 2298**

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

**Допомога, передбачена Toyota Assistance, надається компанією – Garant Assistance.**

## Зміст

<b>Допомога під час подорожі від Toyota Assistance</b>	<b>04</b>
– Безкоштовна допомога під час подорожі	
– Випадки, коли Toyota Assistance може надати допомогу	
– Картка Toyota Assistance	
<b>Види допомоги під час подорожі</b>	<b>05</b>
<b>Надання допомоги на незначній відстані від дому</b>	<b>06</b>
– Швидка допомога	
– Буксирування	
– Повідомлення та поради	
<b>+50 км</b>	<b>09</b>
– Повернення відремontованого автомобіля	
– Готель	
– Прокатний автомобіль	
– Продовження подорожі	
<b>За кордоном</b>	<b>10</b>
– Швидка допомога	
– Буксирування	
– Готель	
– Прокатний автомобіль	
– Продовження подорожі	
– Доставка деталей	
– Надання водія	
– Повернення відремontованого автомобіля	
– Повідомлення та поради	
<b>Загальна політика</b>	<b>12</b>
<b>Сім зручних порад, що дають Вам змогу користуватися допомогою Toyota Assistance</b>	<b>14</b>

# Допомога під час подорожі від Toyota Assistance

## Безкоштовна допомога під час подорожі

В рамках своїх зобов'язань із забезпечення потреб клієнта компанія Toyota здійснює обслуговування своїх клієнтів за допомогою Toyota Assistance.

Добре відома якість Toyota у поєднанні з досвідом та перевагами обслуговування, що пропонуються Toyota Assistance, гарантують Вам душевний спокій під час поїздки на автомобілі.

## Випадки, коли Toyota Assistance може надати допомогу:










- Механічна поломка;
- Дорожньо-транспортна пригода;
- У разі закінчення пального;
- Розряджений акумулятор;
- Здута шина.

## Картка Toyota Assistance

Картка Toyota Assistance призначена для надання допомоги тоді, коли вона потрібна. Щоб одержати повну інформацію про переваги такої картки, дивіться наступні сторінки.



# Види допомоги під час подорожі

	Надання допомоги на незначній відстані від дому	+50 км	За кордоном		Надання допомоги на незначній відстані від дому	+50 км	За кордоном
 Швидка допомога	✓	✓	✓	 Доставка деталей			✓
 Буксирування	✓	✓	✓	 Надання водія			✓
 Готель		✓	✓	 Повернення відремontованого автомобіля		✓	✓
 Прокатний автомобіль		✓	✓	 Повідомлення та поради	✓	✓	✓
 Продовження подорожі		✓	✓				

# Надання допомоги на незначній відстані від дому

## Швидка допомога

У разі, якщо через поломку або дорожньо-транспортну пригоду Ваш автомобіль не зможе самостійно рухатись, Toyota Assistance власним коштом забезпечить якнайшвидше прибуття на місце представників компанії, що займуться буксируванням або виконують нескладний ремонт на місці пригоди.



## Буксирування

Якщо спроба відремонтувати автомобіль на місці виявиться невдалою або недоцільною, Toyota Assistance забезпечить доставку автомобіля до найближчого дилера компанії Toyota. Якщо знадобиться надати безпечну стоянку для автомобіля протягом ночі до початку ремонтних робіт, Toyota Assistance організує це та сплатить за стоянку, проте ця сума не може перевищувати 74,00 євро. Toyota Assistance також здійснить транспортування будь-якого причіпа (зі стандартним (50 мм) буксирним пристроєм), що приєднаний до несправного автомобіля, до того ж самого дилера компанії Toyota.



## Повідомлення та поради

При виникненні будь-якої потреби, у тому числі в разі угоду автомобіля, втрати кредитних карток, хвороби, якщо Вам знадобиться юридична консультація або просто порада, Toyota Assistance завжди готова надати консультацію або надіслати повідомлення будь-якій особі, яка потребує інформації. Можливо, ми не зможемо покрити витрати, необхідні для вирішення проблеми, але Toyota Assistance, безперечно, допоможе знайти вирішення.





## +50 км

**У разі, якщо поломка сталася більш ніж за 50 км від місця проживання основного користувача автомобіля:**



### **Повернення відремонтованого автомобіля**

Якщо відремонтований автомобіль треба буде повернути від дилера компанії Toyota, який знаходиться на відстані більш ніж 50 км від місця проживання користувача, тоді за вимогою користувача Toyota Assistance оформить та оплатить проїзд однієї особи залізницею в один бік до місця ремонту автомобіля. Якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток бізнес-класу як альтернатива.

**У разі, якщо поломка сталася більш ніж за 50 км від місця проживання основного користувача автомобіля, і дилер компанії Toyota не зміг відремонтувати автомобіль того ж дня, тоді водій та пасажир можуть скористатися такими послугами:**



### **Готель**

Якщо користувач автомобілем бажає зупинитися неподалік від свого автомобіля, поки його буде відремонтовано, тоді Toyota Assistance замовить та оплатить проживання в готелі водія та його пасажирів, але не більше чотирьох ночей. Вартість цього проживання не повинна перевищувати 112,00 євро на одну особу за ніч. Ця послуга надається у разі, якщо це можливо у даній місцевості. Харчування, а також інші витрати сплачуються пасажиром самостійно.



### **Прокатний автомобіль**

Якщо Ви знаходитесь на відстані більше ніж 50 км від дому та Ваш автомобіль не може рухатись без додаткової допомоги, Ви можете скористатись автомобілем такого ж типу, що і Ваш, проте безкоштовно терміном не більше трьох днів. Буде зроблене все можливе для надання прокатного автомобіля, проте Toyota Assistance не несе жодної відповідальності за можливі проблеми, що пов'язані з неможливістю надати цю послугу в цій місцевості або з неспроможністю компанії, що надає автомобілі напрокат, надати користувачу автомобіль. Всі додаткові витрати, крім плати за прокат автомобіля, покриваються користувачем.



### **Продовження подорожі**

Toyota Assistance оформить та оплатить проїзні документи першого класу для водія та пасажирів, що дозволить їм продовжити свою подорож до запланованого ними місця призначення (в межах певної території) або повернутися до місця звичайного проживання користувача (країни реєстрації автомобіля).

У разі, якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток бізнес-класу.

# За кордоном



## Швидка допомога

У разі, якщо через поломку або дорожньо-транспортну пригоду Ваш автомобіль не зможе самостійно рухатись, Toyota Assistance власним коштом забезпечить якнайшвидше прибуття на місце представників компанії, що займуться буксируванням або виконають нескладний ремонт на місці пригоди.



## Буксирування

Якщо спроба відремонтувати автомобіль на місці виявиться невдалою або недоцільною, Toyota Assistance забезпечить доставку автомобіля до найближчого дилера компанії Toyota. Якщо знадобиться надати безпечну стоянку для автомобіля протягом ночі до початку ремонтних робіт, Toyota Assistance організує це та сплатить за стоянку, проте ця сума не може перевищувати 74,00 євро. Toyota Assistance також здійснить транспортування будь-якого причіпа (зі стандартним (50 мм) буксирним пристроєм), що приєднаний до несправного автомобіля, до того ж самого дилера компанії Toyota.



## Готель

Якщо користувач автомобілем бажає зупинитися неподалік від свого автомобіля, поки його буде відремонтовано, тоді Toyota Assistance замовить та оплатить проживання в готелі водія та його пасажирів, але не більше чотирьох ночей. Вартість цього проживання не повинна перевищувати 112,00 євро на одну особу за ніч. Ця послуга надається у разі, якщо це можливо у даній місцевості. Харчування, а також інші витрати сплачуються пасажиром самостійно.



## Прокатний автомобіль

Якщо Ви знаходитесь на відстані більше ніж 50 км від дому та Ваш автомобіль не може рухатись без додаткової допомоги, Ви можете скористатись автомобілем такого ж типу, що і Ваш, проте безкоштовно терміном не більше трьох днів. Буде зроблене все можливе для надання автомобіля в заміну, проте програма допомоги Toyota Assistance не несе жодної відповідальності за можливі проблеми, що пов'язані з неможливістю надати цю послугу в цій місцевості або з неспроможністю компанії, що надає автомобілі напрокат, надати користувачу автомобіль. Всі додаткові витрати, крім плати за прокат автомобіля, покриваються користувачем.



## Продовження подорожі

Toyota Assistance оформить та оплатить проїзні документи першого класу для водія та пасажирів, що дозволить їм продовжити свою подорож до запланованого ними місця призначення (в межах певної території) або повернутися до місця звичайного проживання користувача (країни реєстрації автомобіля). У разі, якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток бізнес-класу.



## Доставка деталей

Якщо автомобіль неможливо буде відремонтувати через відсутність певних важливих деталей, за вимогою користувача Toyota Assistance знайде та надійшле ці деталі дилеру компанії Toyota, який здійснює ремонт. Вартість цих деталей сплачується користувачем, якщо заміна таких деталей не передбачена умовами гарантії виробника, що надається до цього автомобіля.



## Надання водія

Якщо всі особи, які подорожують в цьому авто і які мають право керувати автомобілем, захворіють, через що подорож не може бути продовжена, Toyota Assistance власним коштом надасть водія. Цей водій допоможе пасажиром, що залишаться, дістатися до місця проживання користувача автомобілем або продовжити подорож до запланованого ними місця призначення (в межах певної території). Всі додаткові витрати, крім надання водія, покриваються користувачем.



## Повернення відремонтованого автомобіля

Якщо відремонтований автомобіль треба буде повернути від дилера компанії Toyota, який знаходиться на відстані більш ніж 50 км від місця проживання користувача, тоді за вимогою користувача Toyota Assistance оформить та оплатить проїзд однієї особи залізницею в один бік до місця ремонту автомобіля. Якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток бізнес-класу як альтернатива.



## Повідомлення та поради

При виникненні будь-якої потреби, у тому числі в разі угоду автомобіля, втрати кредитних карток, хвороби, якщо Вам знадобиться юридична консультація або просто порада, Toyota Assistance завжди готова надати консультацію або надіслати повідомлення будь-якій особі, яка потребує інформації. Можливо, ми не зможемо покрити витрати, необхідні для вирішення проблеми, але Toyota Assistance, безперечно, допоможе знайти рішення.

Програма допомоги компанії Toyota готова допомогти у вирішенні Вашої проблеми протягом 24 годин на добу, 7 днів на тиждень та 365 днів на рік. Допомога, передбачена Toyota Assistance, надається компанією Garant Assistance.

# Загальна політика

## Термін дії

Обслуговування Toyota Assistance здійснюється протягом 36 місяців з дня продажу автомобіля (початку дії гарантії).

## Автомобілі, що підпадають під дію програми

Всі нові автомобілі Toyota, які були офіційно продані авторизованими дилерами Toyota, за винятком:

- автомобілів Dupa та Coaster або їх модифікацій;
- автомобілів, які були переобладнані без дозволу виробника (машини швидкої допомоги, катафалки і т. ін.);
- обслуговування таксі та шкільних автомобілів обмежується швидкою допомогою та буксируванням.

## Зміна власника

Можливість користуватися послугами Toyota Assistance автоматично надається кожному наступному власнику автомобіля, і так до закінчення терміну дії. Для того щоб впевнитися, що новий власник має доступ до цих послуг, ми рекомендуємо невідкладно надати Toyota Assistance всі дані стосовно його нової власності.

Для цього пишіть за адресою:

ПІІ «Тойота-Україна», 04655, м. Київ, пр-т Московський, 24 Б.

## Винятки

Обслуговування Toyota Assistance не може бути здійснено у разі:

- участі в будь-яких заходах, що пов'язані з автомобільними перегонами або подібними випробуваннями;

- навмисного порушення законів, що застосовуються в місцевості, по якій користувач подорожує;
- подій, спричинених війною, революцією, масовими заворушеннями, страйками, терористичними актами, радіоактивними явищами або будь-якими форс-мажорними обставинами;
- організації користувачем або будь-якою іншою стороною надання послуг, зазначених в цьому полісі, без попереднього ухвалення з боку Toyota Assistance;

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 даній місцевості, особливо це стосується проживання в готелі та прокату автомобіля;
- Toyota Assistance не несе відповідальності за шкоду, що спричинена використанням наданих послуг або рекомендацій.

## Відшкодування витрат за рахунками-фактурами

У разі, якщо Ви зазнали витрат через проблеми з автомобілем і попередньо узгодили розмір витрат з Toyota Assistance, ми просимо Вас надіслати рахунок-фактуру за адресою: «Гарант Асістанс», Україна, 03113, м. Київ, пр-т Перемоги, 57, офіс 513.



## Сім зручних порад, які дають Вам змогу користуватися послугами Toyota Assistance:

### Назвіть Ваше ім'я та реєстраційний номер автомобіля або шасі

Це дозволить встановити Вашу особу та визначити Ваші права.

### Надайте номер телефону або факсу, за яким з Вами можна зв'язатися

Це забезпечить зворотній 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.

### Назвіть модель та номер шасі Вашого автомобіля

Потрібно для визначення запчастин та обладнання, які необхідно до Вас направити.

### 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 машиною, ми зможемо зорієнтуватися щодо способів вирішення проблеми.

### Інші поради

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

## Скористатися допомогою Toyota Assistance можна в таких країнах:

Андорра, Австрія, Бельгія, Болгарія\*, Кіпр\*, Чеська Республіка\*, Данія, Фінляндія, Франція, Німеччина, Гібралтар, Греція, Угорщина\*, Україна, Ісландія\*, Ірландія, Італія, Ліхтенштейн, Люксембург, Мальта\*, Монако, Нідерланди, Норвегія, Польща,

Португалія, Румунія\*, Республіка Сан-Марино, Словацька Республіка, Іспанія, Швеція, Швейцарія, Сполучене Королівство, Туреччина\* (європейський сектор), Ватикан, Сербія та Чорногорія\*.

\*Якість обслуговування в цих країнах може відрізнятися в залежності від місцевої ситуації.

