Яндекс
Сохранить на Яндекс.Диск

Правила оказания услуг Помощь на дороге для владельцев LC200.pdf

Реклама
Новый Land Rover Discovery Sport
Полный привод, «прозрачный капот» и Terrain Response 2. Узнайте больше на сайте.
landrover.ru

TOYOTA

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ» ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ ТОЙОТА

Уважаемый Клиент,

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки Тойота.

Мы понимаем насколько важна мобильность и оперативная помощь при возникновении внештатной ситуации на дороге, поэтому рады предложить Вам Программу «Помощь на дороге».

В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону контакт-центра Тойота «Помощь на дороге» **8-800-505-16-78** (звонок в России бесплатный) или **8-820-007-30-120** (звонок в Республике Беларусь бесплатный) и наши специалисты окажут Вам помощь в кратчайшие сроки.

При звонке в контакт-центра Тойота «Помощь на дороге» будьте готовы сообщить Ваше имя, контактный номер телефона, VIN номер своего автомобиля, Ваше местоположение и характер поломки. Не забудьте дополнительно уведомить специалиста контакт-центра о присутствии в автомобиле детей, пожилых людей, домашних животных.

1 из 10

Теперь Ваша Тойота окружена заботой в режиме 24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году!

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила оказания Услуг содержат описание Программы «Помощь на дороге» для автомобилей марки Тойота и условия оказания услуг в рамках данной программы.

1.2. Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная версия Правил находится по адресу http://toyota.ru

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

2.1. Клиент – дееспособное физическое или юридическое лицо, собственник Автомобиля или лицо, имеющее право пользования или распоряжения Автомобилем на законном основании.

2.2. Автомобиль – транспортное средство марки Тойота, импортированное (ввезенное) на территорию Российской Федерации или Республики Беларусь ООО «Тойота Мотор» или изготовленное на территории Российской Федерации.

2.3. Компания – общество с ограниченной ответственностью «Тойота Мотор» (ОГРН 1027739386400 от 15/10/2002).

2.4. Дилер Тойота - Уполномоченный Дилер Тойота, или Уполномоченный Партнер Тойота, – юридическое лицо, с которым Компания заключила соответствующий Договор Уполномоченного Дилера Тойота, или Договор Уполномоченного Партнера Тойота о реализации и обслуживании автомобилей марки Тойота, уполномоченное осуществлять деятельность по сервисному и гарантийному обслуживанию на условиях заключенного договора.

2.5. Партнер Компании – организация, взаимодействующая с Компанией в рамках договорных отношений, существующих между Компанией и организацией, с целью оказания Клиентам услуг по Программе «Помощь на дороге».

2.6. Контакт-центр Тойота «Помощь на дороге» – круглосуточный центр телефонной поддержки Клиентов Компании, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи Клиентам. Телефоны контакт-центра - 8-800-505-16-78 (звонок в России бесплатный), 8-820-007-30-120 (звонок в Республике Беларусь бесплатный).

TOYOTA

2.7. Программа «Помощь на дороге» – программа помощи на дорогах Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Партнером Компании, в порядке, объеме и на условиях, определённых настоящими Правилами, при обращении Клиента в Контакт-центр Тойота «Помощь на дороге».

2.8. Акцепт – обращение Клиента в Контакт-центр Тойота «Помощь на дороге» по телефону для получения услуг в рамках Программы «Помощь на дороге», означающее полное согласие с настоящими Правилами.

2.9. Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента в Контакт-центр Тойота «Помощь на дороге» за получением услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Клиента невозможно или небезопасно.

2.10. Автомобильная дорога – понятие, определенное в статье 3 федерального закона Российской Федерации № 257-ФЗ и статье 1 закона Республики Беларусь №3434-XII.

2.11. МКАД - Московская кольцевая автомобильная дорога (на территории Российской Федерации).

2.12. КАД - кольцевая автомобильная дорога вокруг города Санкт-Петербурга (на территории Российской Федерации).

2.13. Магистраль М9 – Минская кольцевая автомобильная дорога (на территории Республики Беларусь).

2.14. ТО - периодическое техническое обслуживание Автомобиля по прошествии определенного срока эксплуатации Автомобиля, рекомендованное изготовителем Автомобиля.

3. ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

3.1. **Действие Программы Тойота «Помощь на дороге»** распространяется на:

новые Автомобили марки Тойота, приобретенные Клиентами у Дилеров Тойота на территории Российской Федерации:

- Toyota Land Cruiser 200 (период производства – с сентября 2015 года) – приобретенный **с «01» января 2019 года**

новые Автомобили марки Тойота, приобретённые Клиентами у Дилеров Тойота на территории Республики Беларусь:

- Toyota Land Cruiser 200 – приобретенный **с «01» апреля 2019 года**

3.2. **Срок действия Программы Тойота «Помощь на дороге»** составляет (начиная с даты приобретения Автомобиля первым Клиентом):

- для Автомобилей, приобретенных в период с «01» января 2019 года по «31» марта 2019 года - **3 (три) года** при условии прохождения ТО 1 месяц у Дилера Тойота[1]
- для Автомобилей, приобретенных, начиная с «01» апреля 2019 года - **3 (три) года** при условии прохождения ТО 1 месяц, ТО 10 и ТО20 у Дилера Тойота[2]

3.3. **Территория действия Программы Тойота «Помощь на дороге»** – территория Российской Федерации и Республики Беларусь в городах присутствия Дилеров Тойота. При этом покрытие за пределами городов присутствия Дилеров Тойота ограничено расстоянием в 300 (триста) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов. Актуальный список покрываемых Программой городов находится по адресу http://toyota.ru
Программа также действует на всей протяженности трассы М10 (федеральная автомобильная дорога «Россия» Москва — Санкт-Петербург), на всей протяженности трассы М4 (федеральная

[1] Срок действия Программы составляет 1 месяц с даты передачи Автомобиля первому владельцу в случае, если ТО 1 месяц не было выполнено у Дилера Тойота

[2] Срок действия Программы с даты передачи Автомобиля первому владельцу составляет:
- 1 месяц, если ТО 1 месяц не было выполнено у Дилера Тойота
- 1 год, если ТО 1 месяц было выполнено у Дилера Тойота
- 2 года, если ТО 1 месяц и ТО 10 были выполнены у Дилера Тойота
- 3 года, если ТО 1 месяц, ТО 10 и ТО 20 были выполнены у Дилера Тойота

автомобильная дорога «Дон» Москва - Воронеж - Ростов-на-Дону - Краснодар - Новороссийск) и на всей протяженности трассы М1 (федеральная автомобильная дорога «Беларусь» Москва – государственная граница с Республикой Беларусь), расположенных на территории Российской Федерации.
Программа также действует на всей протяженности магистрали М1 (Брест (государственная граница с Польшей) – Редьки (государственная граница с Российской Федерацией), расположенной на территории Республики Беларусь.

3.4. **Условия действия Программы Тойота «Помощь на дороге»** - предоставление услуг по Программе возможно при обращении Клиента в Контакт-центр Тойота «Помощь на дороге» по причине возникновения какого-либо из следующих событий, при котором дальнейшее движение Автомобиля невозможно или небезопасно:

- событие, вызванное поломкой механических/электрических/электронных элементов Автомобиля:
  - неисправности рулевого управления
  - неисправности коробки передач
  - неисправности тормозной системы
  - неисправности подушек безопасности
  - неисправности приборной панели
  - неисправности ремня безопасности
  - неисправности двигателя
  - неисправности элементов освещения в темное время суток
  - неисправности стеклоочистителей при сложных метеоусловиях
  - неисправности систем климат-контроля (на подогрев при температуре окружающей среды ниже 0°С, на охлаждение при температуре окружающей среды выше 35°С)
  - течь масла/топлива/эксплуатационных жидкостей
- дорожно-транспортное происшествие, приведшее к поломкам механических/электрических/электронных элементов Автомобиля
- противоправные действия третьих лиц (попытки угона, вандализм), приведшие к поломкам механических/электрических/электронных элементов Автомобиля или событиям, вызванным человеческим фактором
- событие, вызванное человеческим фактором:
  - разряженная аккумуляторная батарея
  - полная выработка топлива
  - заправка неверным видом топлива
  - потеря/повреждение ключа
  - повреждение шин
  - алкогольное опьянение Клиента

3.5. **Услуги, предоставляемые по Программе Тойота «Помощь на дороге»** – на территории и в рамках условий действия Программы Клиентам оказываются следующие услуги:

- информационная и техническая поддержка по телефону (включая, но не ограничиваясь информацией об условиях предоставления услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге», техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы Дилеров Тойота).

- ремонт на месте поломки
  - запуск двигателя от внешнего источника питания
  - ремонт/замена поврежденного колеса:
    - при наличии технической возможности ремонт колеса на месте осуществляется с использованием комплекта расходных материалов для ремонта колеса, предусмотренного заводом-изготовителем Автомобиля, имеющегося у Клиента или комплекта расходных материалов для ремонта колеса, имеющегося у Партнера Компании (при условии оплаты Клиентом сотруднику Партнера Компании

- при создании Клиентом или его пассажирами препятствий для оказания услуг по Программе (отказ в предоставлении доступа к Автомобилю и/или необходимым узлам/агрегатам Автомобиля и т.п.)
- при отказе Клиента от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, VIN номера Автомобиля, номера его государственного регистрационного знака, местоположения Автомобиля, характера его поломки, номера рейса прибытия (для услуги трансфера из аэропорта)
- совершение действий, связанных с государственными услугами, таких как, заполнение документов, регистрация действий и документов, предоставление интересов Клиента в государственных органах Российской Федерации и прочих государств (для услуги «консьерж-сервис»)
- работа с документацией - переводы, анализ данных, подготовка сравнительных таблиц и т.п. (для услуги «консьерж-сервис»)
- предоставление информации о наличии и поиск товаров по гарантированной лучшей доступной цене, оплата и совершение иных действий по приобретению от имени Клиента товаров и услуг, включая заказы в Интернет-магазинах (для услуги «консьерж-сервис»)
- поиск и предоставление информации, отсутствующей в открытых источниках на русском или английском языках и/или запрещенной действующим законодательством Российской Федерации (для услуги «консьерж-сервис»)

Программой Тойота «Помощь на дороге» не компенсируются:

- стоимость юридической помощи, юридических расходов
- любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу Клиента, понесенные/полученный в результате поломки Автомобиля
- стоимость услуг, связанных со смертью или госпитализацией Клиента или его пассажиров в результате заболевания или несчастного случая (включая дорожно-транспортные происшествия) во время или за пределами времени поездки на Автомобиле
- любые расходы, которые могли быть понесены и без поломки Автомобиля – например, оплата питания, топлива, телефонной связи, доступа в интернет и т.п.

Денежный эквивалент услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге» не предоставляется ни при каких условиях.

Компания вправе деактивировать подключение Автомобиля к программе Тойота «Помощь на дороге»:

- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля, позволяющего получить услуги по Программе Тойота «Помощь на дороге»
- в случае любого обмана со стороны Клиента, целью которого является необоснованное получение услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге»
- в случае умышленного воспрепятствования Клиентом или его пассажирами сотрудникам Партнера Компании в оказании услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге»
- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, при которых оказание услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге» возможно только с нарушением действующего законодательства Российской Федерации или Республики Беларусь
- в случае, когда поведение Клиента или его пассажиров при оказании услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге» создаёт угрозу жизни и здоровью сотрудникам Партнера Компании и/или третьих лиц либо направлено на унижение их человеческого достоинства.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

4.1. Решение об объеме и виде оказываемых в рамках Программы Тойота «Помощь на дороге» услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником Контакт-центра Тойота «Помощь на дороге» и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся на момент обращения Клиента условиях внештатной ситуации Клиента на дороге, наличии

возможности и с учетом требований Клиента в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации или Республики Беларусь.

4.2. Все услуги в рамках и на территории действия Программы Тойота «Помощь на дороге» оказываются на безвозмездной основе. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), запасные части, перепробег спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи) и такси за пределами территории покрытия Программы Тойота «Помощь на дороге», выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы Тойота «Помощь на дороге», не покрываемое Программой время ожидания Клиента, использование платных дорог и/или паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута Клиент осуществляет доплату. Заказанные через консьерж-сервис товары и услуги подлежат оплате Клиентом. Пограничные и таможенные сборы, взимаемые при пересечении государственных границ, также подлежат оплате Клиентом.

4.3. В случае необходимости доплаты за услугу со стороны Клиента услуга оказывается исключительно после согласования с Клиентом ее стоимости и выражении им явного согласия на доплату за услугу.

4.4. В случае необходимости доплаты за услуги доплата Клиентом производится непосредственно исполнителю услуги, при этом последний обязан предоставить Клиенту документ строгой отчетности, подтверждающий факт доплаты.

4.5. По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (сотрудник Партнера Компании) выдает Клиенту заказ-наряд на выполненные работы, рекомендации в котором являются обязательными к выполнению Клиентом. Компания оставляет за собой право отказать Клиенту в повторном оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля Клиента будет вызвана невыполнением зафиксированных в заказ-наряде рекомендаций.

4.6. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 437.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.7. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 407.2 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

Информация, представленная в данной брошюре, действительна на момент ее публикации. Компания оставляет за собой право на внесение коррективов и изменений, в том числе в условия Программы Тойота «Помощь на дороге».

Реклама
Последние 12 Mercedes-Benz
Сохранили цены до повышения. Заберите свой Mercedes-Benz уже сегодня
sales.mercedes-orb.ru

Реклама
Интересовались Citroen Jumpy?
Получите специальное коммерческое предложение на официальном сайте...
professional.citroen.ru

Реклама
BMW по «старой» цене....
Уникальные преимущества на покупку нового BMW. Держим цены. Время...
promo.bmw-kraft-ural.ru

Реклама
Спецпредложение на HONDA PILOT
Хорошие скидки повышают настроение! Преимущество до 475 000р! Подробности у...
auto.honda.ru