



Toyota Assistance



+373 78 001 098

www.toyota.md

Toyota Assistance

Programul de asistență rutieră

Dacă aveți probleme cu un automobil Toyota pe teritoriul Republicii Moldova și Europei, contactați-ne și noi vă vom ajuta.

+373 78 001 098

(24/7)*

* Tarifare în Moldova și în străinătate în conformitate cu tarifele operatorului dumneavoastră

CUPRINS

ASISTENȚĂ RUTIERĂ DE LA TOYOTA ASSISTANCE	4
Asistență rutieră în timpul călătoriei	
Cazuri acoperite de Toyota Assistance	
Cardul Toyota Assistance	
Lista țărilor pentru care este valabil programul Toyota Assistance	
TIPURI DE ASISTENȚĂ ÎN TIMPUL CĂLĂTORIEI	6
ASISTENȚA PE TERITORIUL MOLDOVEI	
la o distanță mai mică de 50 km de locul de reședință al Clientului.	7
Pornirea motorului de la o sursă de alimentare externă	
Înlocuirea roții deteriorate	
Livrarea combustibilului	
Deschiderea ușilor în cazul unor incidente	
Evacuarea automobilului	
Servicii de consultanță	
la o distanță mai mare de 50 km de locul de reședință al Clientului	8
Pornirea motorului de la o sursă de alimentare externă	
Înlocuirea roții deteriorate	
Livrarea combustibilului	
Deschiderea ușilor în cazul unor incidente	
Evacuarea automobilului	
Servicii de consultanță	
Returnarea automobilului reparat Clientului	
Hotel	
Automobil de schimb	
Continuarea călătoriei	
ASISTENȚA ÎN STRĂINĂTATE	10
Pornirea motorului de la o sursă de alimentare externă	
Înlocuirea roții deteriorate	
Livrarea combustibilului	
Deschiderea ușilor în cazul unor incidente	
Evacuarea automobilului	
Servicii de consultanță	
Hotel	
Automobil de schimb	
Continuarea călătoriei	
Livrarea pieselor de schimb	
Șofer de înlocuire	
Returnarea automobilului reparat Clientului	
Repatrierea vehiculului nereparat la un dealer Toyota	
POLITICA GENERALĂ	13
SFATURI CARE VĂ POT AJUTA FOLOSEȘTE SERVICIILE TOYOTA ASSISTANCE.	15

Asistență rutieră 24/7 gratuită
pe teritoriul Moldovei și al Europei



MOLDOVA

MOLDOVA
ȘI EUROPA

Pentru a satisface nevoile Clientului, vehiculele Toyota sunt deservite în cadrul programului Toyota Assistance timp de 3 ani de la data achiziționării mașinii de către Client.

Calitatea renumită a mărcii Toyota, combinată cu experiența și beneficiile programului Toyota Assistance, vă asigură liniștea sufletească în timpul călătoriilor.

Cazuri acoperite de Toyota Assistance:

- defecțiune mecanică a automobilului, care exclude posibilitatea deplasării ulterioare a acestuia;
- epuizarea combustibilului;
- baterie descărcată;
- pană de cauciuc;
- înghețarea încuietorilor ușilor și portbagajului;
- pierderea cheilor sau blocarea acestora în mașină;
- accident rutier.

Cardul Toyota Assistance

Cardul Toyota Assistance conține informații succinte despre condițiile programului și contactele pe care ar trebui să le folosiți în caz de probleme cu mașina dvs. Toyota, care fac imposibilă continuarea deplasării.



Lista țărilor pe teritoriul cărora este valabil programul Toyota Assistance:

Andorra, Austria, Belgia, Bosnia și Herțegovina *, Bulgaria *, Ceuta, Croația, Cipru, Republica Cehă, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța și Corsica, Germania, Gibraltar, Grecia, Ungaria, Islanda *, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Macedonia *, Malta, Monaco, Muntenegru *, Norvegia, Polonia, Portugalia, Republica San Marino, România *, Republica Moldova, Serbia, Republica Slovacă, Slovenia, Spania, Suedia, Elveția, Țările de Jos, Turcia * (sectorul european), Ucraina, Marea Britanie și Vatican, precum și teritoriile acestor țări care se află în Europa. Teritoriile din afara Europei a țărilor listate sunt, evident, excluse.

* În aceste țări calitatea serviciilor poate varia în funcție de condițiile și evenimentele locale specifice acestor țări.

Sunt excluse: țările aflate în stare de război sau de război civil, instabilitate politică, mișcări naționale, războaie, țările predispuse spre acte de terorism, represiuni, restricții privind libera circulație a persoanelor și a bunurilor, greve, explozii, calamități naturale și alte circumstanțe de forță majoră.



ACORDAREA ASISTENȚEI ÎN TIMPUL CĂLĂTORIEI

Toyota Assistance

Servicii	la o distanță < 50 km de locul de reședință al Clientului	la o distanță > 50 km de locul de reședință al Clientului	În străinătate
Pornirea motorului de la o sursă de alimentare externă	DA	DA	DA
Înlocuirea roții deteriorate	DA	DA	DA
Livrarea combustibilului	DA	DA	DA
Deschiderea ușilor în cazul unor incidente	DA	DA	DA
Evacuarea automobilului	DA	DA	DA
Servicii de consultanță	DA	DA	DA
Hotel	NU	DA	DA
Automobil de schimb	NU	DA	DA
Returnarea automobilului reparat Clientului	NU	DA	DA
Livrarea pieselor de schimb	NU	NU	DA
Șofer de înlocuire	NU	NU	DA
Repatrierea automobilului nereparat la un dealer Toyota	NU	NU	DA

ACORDAREA ASISTENȚEI

pe teritoriul Moldovei

(la o distanță mai mică de 50 km de locul de reședință al Clientului)



Pornirea motorului de la o sursă de alimentare externă

Dacă bateria vehiculului este descărcată, serviciul Toyota Assistance vă va ajuta să porniți motorul de la o sursă de alimentare externă, la locul incidentului.



Înlocuirea roții deteriorate

În cazul deteriorării uneia sau mai multor roți serviciul Toyota Assistance va înlocui roata deteriorată cu una de rezervă. Dacă Clientul nu are o roată de rezervă, este posibilă evacuarea mașinii Clientului către cel mai apropiat service auto sau cea mai apropiată locație de schimbare a roților, fără plata reparației.



Livrarea combustibilului

În caz de epuizare neașteptată a combustibilului Toyota Assistance va asigura livrarea acestuia în cantitatea necesară până la locul unde este oprit vehiculul. Costul combustibilului este plătit de către Client.



Deschiderea ușilor în cazul unor incidente

În cazul în care Clientul nu poate deschide ușa mașinii din cauza pierderii cheii, a uitării acestora în mașină sau în portbagaj, a blocării încuietorilor, Toyota Assistance va trimite echipa de asistență tehnică, pentru a ajuta Clientul să deschidă ușile mașinii. În acest caz Clientul trebuie să prezinte actele de înmatriculare ale automobilului. În lipsa acestora ușile sunt deschise doar în prezența poliției.



Evacuarea automobilului

Dacă încercarea de a rezolva problema vehiculului la fața locului nu se încununază cu succes sau nu are sens, Toyota Assistance va asigura transportarea vehiculului până la cel mai apropiat dealer Toyota. Dacă este necesară lăsarea mașinii peste noapte, până la începerea lucrărilor de reparații, Toyota Assistance va aranja totul și va plăti depozitarea acesteia în siguranță. Serviciul de asistență va transporta, de asemenea, orice trailer sau remorcă atașată vehiculului defect, la același dealer Toyota.



Servicii de consultanță

La cererea Clientului, serviciul Toyota Assistance oferă consiliere în caz de furt al mașinii, pierderea cardurilor de credit, boală, și va depune toate eforturile pentru a transmite un mesaj oricărei persoane care trebuie să fie informată despre dificultățile Clientului. Orice costuri, altele decât consultațiile oferite de Toyota Assistance, cu privire la soluțiile posibile pentru o problemă dată, vor fi suportate de Client.

ACORDAREA ASISTENȚEI

Pe teritoriul Moldovei

(la o distanță mai mare de 50 km de locul de reședință al Clientului)



Pornirea motorului de la o sursă de alimentare externă



Înlocuirea roții deteriorate



Livrarea combustibilului



Deschiderea ușilor în cazul unor incidente



Evacuarea automobilului



Servicii de consultanță

Pentru mai multe informații consultați pag. 7

Dacă în urma unei defecțiuni automobil a fost evacuată către un dealer Toyota situat la 50 km de locul de reședință al Clientului și aceasta nu poate fi reparată în aceeași zi lucrătoare, Toyota Assistance oferă, la alegerea Clientului, unul dintre următoarele servicii pentru șofer și pasagerii din automobil:



Hotel

Toyota Assistance va asigura cazarea la hotel (cu mic dejun inclus) pentru cel mult 4 nopți, cu limitarea costului la suma echivalentă în moneda locală de 127 de euro pe zi de persoană, la data incidentului. Acest serviciu este furnizat dacă este posibil în zona dată. Mesele, precum și alte cheltuieli legate de cazarea la hotel, sunt plătite de Client și de pasageri pe cont propriu.

ACORDAREA ASISTENȚEI

Pe teritoriul Moldovei



Automobil de schimb

Toyota Assistance va oferi la schimb o mașină din aceeași categorie ca mașina Clientului, pentru o perioadă a reparației care nu depășește 3 zile lucrătoare. Se vor depune toate eforturile pentru a furniza un automobil de schimb, cu toate acestea Toyota Assistance nu este responsabilă pentru orice probleme asociate cu imposibilitatea de a furniza acest serviciu într-o zonă anumită sau cu incapacitatea Companiei care închiriază mașini de a furniza Clientului o mașină. Clientul va returna vehiculul de schimb agenției primare de închiriere auto. Toate costurile suplimentare, cu excepția taxelor de închiriere auto, sunt acoperite de Client.



Continuarea călătoriei

Toyota Assistance organizează transportul Clientului și al altor pasageri din automobil cu trenul (clasa I), ceea ce le va permite acestora să își continue călătoria până la destinația planificată (în zona de acțiune a programului) sau să se întoarcă la locul de reședință al Clientului (țara de înmatriculare a automobilului). În cazul în care călătoria cu trenul va depăși 6 ore, este furnizat un bilet de avion la clasa economy.

Dacă Clientul alege serviciul „Automobil de schimb” sau „Continuarea călătoriei”, acesta are dreptul la un serviciu suplimentar:



Returnarea automobilului reparat Clientului

Dacă automobilului reparat trebuie returnat de la un dealer Toyota situat la o distanță mai mare de 50 km de locul de reședință al Clientului, atunci, la cererea Clientului, Toyota Assistance va asigura transportul unei persoane cu trenul, la clasa I, într-o direcție, spre locul de reparație a automobilului. În cazul în care călătoria cu trenul depășește 6 ore, va fi achiziționat un bilet de avion într-o direcție, la clasa economy, sau, ca alternativă, va fi rambursat costul acestuia.



ACORDAREA ASISTENȚEI

În străinătate



Pornirea motorului de la o sursă de alimentare externă

Dacă bateria vehiculului este descărcată, serviciul Toyota Assistance vă va ajuta să porniți motorul de la o sursă de alimentare externă, la locul incidentului.



Înlocuirea roții deteriorate

În cazul deteriorării uneia sau mai multor roți serviciul Toyota Assistance va înlocui roata deteriorată cu una de rezervă. Dacă Clientul nu are o roată de rezervă, este posibilă evacuarea mașinii Clientului către cel mai apropiat service auto sau cea mai apropiată locație de schimbare a roților, fără plata reparației.



Livrarea combustibilului

În caz de epuizare neașteptată a combustibilului Toyota Assistance va asigura livrarea acestuia în cantitatea necesară până la locul unde este oprit vehiculul. Costul combustibilului este plătit de către Client.



Deschiderea ușilor în cazul unor incidente

În cazul în care Clientul nu poate deschide ușa mașinii din cauza pierderii cheii, a uitării acestora în mașină sau în portbagaj, a blocării încuietorilor, Toyota Assistance va trimite echipa de asistență tehnică, pentru a ajuta Clientul să deschidă ușile mașinii. În acest caz Clientul trebuie să prezinte actele de înmatriculare ale automobilului. În lipsa acestora ușile sunt deschise doar în prezența poliției.



Evacuarea automobilului

Dacă încercarea de a rezolva problema vehiculului la fața locului nu se încununază cu succes sau nu are sens, Toyota Assistance va asigura transportarea vehiculului până la cel mai apropiat dealer Toyota. Dacă este necesară lăsarea mașinii peste noapte, până la începerea lucrărilor de reparații, Toyota Assistance va aranja totul și va plăti depozitarea acesteia în siguranță, cu toate acestea o astfel de plată nu poate depăși suma maximă în moneda locală, echivalentă cu 75 de euro la data incidentului. Serviciul de asistență va transporta, de asemenea, orice trailer sau remorcă atașată vehiculului defect, la același dealer Toyota.



Servicii de consultanță

La cererea Clientului, serviciul Toyota Assistance oferă consiliere în caz de furt al mașinii, pierderea cardurilor de credit, boală, și va depune toate eforturile pentru a transmite un mesaj oricărei persoane care trebuie să fie informată despre dificultățile Clientului.

ACORDAREA ASISTENȚEI

În străinătate



Hotel

În cazul în care automobilul nu poate fi reparat în decurs de o zi lucrătoare și Clientul dorește să rămână aproape de mașina sa în timpul reparației acesteia, Toyota Assistance va rezerva și va plăti cazarea la hotel (cu mic dejun inclus) pentru șofer și pasagerii săi, dar nu mai mult de 4 nopți. Costul acestui serviciu nu trebuie să depășească suma în monedă locală echivalentă cu 127 de euro pe zi la data incidentului. Acest serviciu este furnizat în caz că este posibil într-o astfel de zonă. Mesele, precum și alte cheltuieli legate de cazarea la hotel, sunt plătite de Client și de pasageri pe cont propriu. Acest tip de asistență în timpul călătoriei nu poate fi combinat cu serviciile „Automobil de schimb” și „Continuarea călătoriei”.



Continuarea călătoriei

Dacă dealerul Toyota are nevoie de mai mult de o zi lucrătoare pentru a repara mașina, Toyota Assistance organizează transportul Clientului și al altor pasageri din automobil cu trenul (clasa I), ceea ce le va permite acestora să își continue călătoria până la destinația planificată (în zona de acțiune a programului) sau să se întoarcă la locul de reședință al Clientului (țara de înmatriculare a automobilului). În cazul în care călătoria cu trenul va depăși 6 ore, este furnizat un bilet de avion la clasa economy. Acest tip de asistență în timpul călătoriei nu poate fi combinat cu serviciile „Automobil de schimb” și „Hotel” în același timp.



Automobil de schimb

Dacă automobilul nu poate fi reparat de dealerul Toyota în decurs de o zi lucrătoare și Clientul dorește să continue călătoria cu o mașină de schimb, Toyota Assistance va avea grijă să îi fie furnizat un automobil din aceeași categorie, pentru o perioadă de reparație care nu depășește 3 zile lucrătoare. Se vor depune toate eforturile pentru a furniza o mașină de schimb, cu toate acestea Toyota Assistance nu este responsabilă pentru orice probleme asociate cu imposibilitatea de a furniza acest serviciu într-o zonă anumită sau cu incapacitatea Companiei care închiriază mașini de a furniza Clientului o mașină. Clientul va returna vehiculul de schimb agenției primare de închirieri auto. Toate costurile suplimentare, cu excepția taxelor de închiriere auto, sunt acoperite de Client. Acest tip de asistență în timpul călătoriei nu poate fi combinat cu serviciile „Continuarea călătoriei” și „Hotel” în același timp.



Livrarea pieselor de schimb

În cazul în care automobilul nu poate fi reparat din lipsa pieselor de schimb necesare, la cererea Clientului și cu acordul scris al proprietarului înregistrat al mașinii, Toyota Assistance va asigura livrarea acestor piese dealerului Toyota care efectuează reparația. Costul acestor piese de schimb este plătit de Client, în cazul în care înlocuirea lor nu este prevăzută de condițiile de garanție ale producătorului prevăzute pentru vehiculul dat. Lipsa pieselor de schimb care nu mai sunt produse de producătorul vehiculului este considerată o circumstanță de forță majoră.

Șofer de înlocuire

Dacă niciuna dintre persoanele aflate în mașină nu este capabilă să o conducă, ca urmare a unei boli confirmate de un medic (cu excepția cazurilor de abuz de alcool și droguri), Toyota Assistance va pune la dispoziție un șofer care va ajuta Clientul și pasagerii săi să ajungă la locul de reședință al Clientului sau să continue călătoria până la destinația planificată (în țările acoperite de Toyota Assistance). Toate costurile suplimentare, cu excepția furnizării unui șofer de înlocuire, sunt acoperite de Client.

Returnarea automobilului reparat Clientului

Dacă mașina reparată trebuie returnată de la un dealer Toyota situat la o distanță mai mare de 50 km de locul de reședință al Clientului, atunci, la cererea Clientului, Toyota Assistance va asigura transportul unei persoane cu trenul, la clasa I, într-o direcție, spre locul de reparație a automobilului. În cazul în care călătoria cu trenul depășește 6 ore, va fi achiziționat un bilet de avion într-o direcție, la clasa economy, ca alternativă.

Repatrierea automobilului nereparat la un dealer Toyota

În cazul în care vehiculul nu poate fi reparat în termen de 5 zile, Toyota Assistance va decide dacă acoperă sau refuză să acopere costurile de returnare a vehiculului către un dealer Toyota indicat de Client, pentru reparații ulterioare pe baza valorii sale reziduale, și va aranja această returnare.

Perioada de acțiune

Serviciul Toyota Assistance este disponibil pentru automobile noi procurate din 01.05.2021 și este valabil pentru o perioadă de 36 de luni de la data vânzării automobilului (începutul garanției), fără restricții de parcurs.

Limite

Numărul de adresări pentru fiecare tip de serviciu nu este limitat pe toată durata programului.

Asistența rutieră va fi furnizată sub rezerva limitărilor stabilite în această broșură și ținând cont de disponibilitatea și accesibilitatea serviciilor în zona dată.

Automobilele acoperite de programul de asistență

Toate mașinile noi Toyota care au fost achiziționate de Client la Toyota Centru Chișinău "Continent", cu excepția:

- vehiculelor care au fost transformate fără permisiunea producătorului (ambulanțe, dricuri etc.);
- autoturismelor folosite ca taxiuri, vehicule de pregătire la școlile de șoferi, ambulanțe și dricuri;
- vehiculelor cu o greutate totală de peste 3,5 tone;
- mașinilor care participă la curse, raliuri, teste de viteză sau rezistență, operațiuni de probă.

Schimbarea proprietarului

Posibilitatea de a utiliza serviciile programului Toyota Assistance este oferită automat fiecărui proprietar de mașină ulterior, până la sfârșitul perioadei de acțiune a programului. În cazul unei schimbări a proprietarului mașinii (în timpul valabilității programului), este suficient să transmiteți noului proprietar toate documentele necesare care să confirme dreptul de proprietate și utilizarea programului de către proprietarul anterior.



EXCEPȚII

Serviciile de asistență rutieră nu vor fi furnizate Clientului în cadrul programului Toyota Assistance în următoarele cazuri:

1

Dacă nevoia de servicii apare ca urmare a unor evenimente precum război, revolte, insurecții, demonstrații politice în masă, jaf, grevă, folosire în scopuri militare sau în atacuri teroriste, ca urmare a pagubelor cauzate de cutremure, vreme nefavorabilă, fenomene atmosferice, poluare radioactivă sau radiații cauzate prin accelerarea artificială a particulelor atomice.

2

Dacă avarierea vehiculului care urmează să fie reparat a fost cauzată de daune intenționate sau vandalism, de către proprietar, sau ca urmare a participării la o infracțiune sau contravenție.

3

În cazul în care s-au produs daune prin intervenția guvernului din țara în care este acordată asistența.

4

Dacă orice deteriorare este rezultatul utilizării automobilului contrar recomandărilor din documentația mașinii care urmează să fie reparată, care este furnizată Clientului împreună cu mașina.

5

Dacă în rezultatul defecțiunii există cheltuieli de urgență și/sau daune ale bunurilor.

6

În cazul în care vehiculul care trebuie reparat nu este întreținut în condiții tehnice normale sau nu este deservit în conformitate cu recomandările producătorului (inclusiv calitatea proastă a combustibilului sau a fluidelor necesare pentru funcționarea normală a vehiculului).

EXCEPȚII

7

În cazul în care Clientul nu a solicitat furnizarea unuia sau mai multor servicii prevăzute de program, executorul nu rambursează și nu oferă servicii alternative ca despăgubire.

8

Dacă solicitarea serviciilor de asistență rutieră are loc la mai mult de 3 luni de la data incidentului.

9

Dacă există costuri care ar fi fost plătite oricum dacă defecțiunea nu ar fi avut loc, cum ar fi mesele, cazarea, taxiurile, benzina/motorina sau taxele de drum.

- Executorul nu va suporta costurile de reparare a autovehiculului supus service-ului.
- În orice caz, executorul nu poate acționa ca un înlocuitor sau o alternativă la serviciile publice sau private de salvare.

Pachetul de servicii cu denumirea „Toyota Assistance” este furnizat de Reprezentanța „AWP P&C S.A.” în Moldova, care este responsabilă pentru calitatea acestora.

Datele de contact ale reprezentanței „AWP P&C S.A.” Viena, Austria
Adresa: **Sucursala austriacă, Postfach 3000, A-1130 Viena, Austria**
Telefon: + 43 1 525 03 306
e-mail: **quality.at@allianz.com**

Toate informațiile furnizate în acest material sunt corecte și actuale la data publicării: 01.05.2021

Importatorul de vehicule Toyota își rezervă dreptul de a modifica informațiile din acest material, fără notificare prealabilă.

Aspectul vehiculului și al componentelor sale poate diferi de cele descrise în acest material.

Nicio parte a acestui material nu poate fi reprodusă în niciun fel, fără permisiunea scrisă prealabilă a titularului drepturilor de autor.