



Toyota Асістанс



+380 44 494 22 98

www.toyota.ua

ЗМІСТ

ДОПОМОГА В ДОРОЗІ ВІД TOYOTA АСІСТАНС 4

Безкоштовна допомога під час подорожі
Випадки, що покриваються Toyota Асістанс
Картка Toyota Асістанс
Перелік країн, на території яких діє Toyota Асістанс

ВИДИ ДОПОМОГИ ПІД ЧАС ПОДорожі 6

НАДАННЯ ДОПОМОГИ В ДОРОЗІ НА ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ

на відстані менше 50 км від місця проживання Клієнта 7

Запуск двигуна від стороннього джерела живлення
Заміна пошкодженого колеса
Доставка пального
Аварійне відчинення дверей
Евакуація автомобіля
Повідомлення та поради

на відстані понад 50 км від місця проживання Клієнта 8

Запуск двигуна від стороннього джерела живлення
Заміна пошкодженого колеса
Доставка пального
Аварійне відчинення дверей
Евакуація автомобіля
Повідомлення та поради
Повернення відремонтованого автомобіля Клієнту
Готель
Підмінний автомобіль
Продовження подорожі

НАДАННЯ ДОПОМОГИ ЗА КОРДОНОМ 10

Запуск двигуна від стороннього джерела живлення
Заміна пошкодженого колеса
Доставка пального
Аварійне відчинення дверей
Евакуація автомобіля
Повідомлення та поради
Готель
Підмінний автомобіль
Продовження подорожі
Доставка запасних частин
Водій на заміну
Повернення відремонтованого автомобіля Клієнту
Репатріація невідремонтованого автомобіля до дилера Toyota

ЗАГАЛЬНА ПОЛІТИКА 13

ПОРАДИ, ЩО ДОПОМОЖУТЬ ВАМ

КОРИСТУВАТИСЯ ПОСЛУГАМИ TOYOTA АСІСТАНС 15

Безкоштовна та цілодобова допомога в дорозі на території України та Європи



УКРАЇНА



УКРАЇНА
ТА ЄВРОПА

З метою забезпечення задоволення потреб Клієнта автомобілі Toyota обслуговуються за програмою Toyota Асістанс протягом 3 років з моменту придбання автомобіля Клієнтом.

Добре відома якість Toyota у поєднанні з досвідом та перевагами обслуговування, що пропонуються програмою Toyota Асістанс, гарантують вам душевний спокій під час поїздки автомобілем.

Випадки, що покриваються Toyota Асістанс:

- механічна поломка автомобіля, що виключає можливість його подальшого руху;
- закінчення пального;
- розряджений акумулятор;
- спушена шина;
- замерзання замків дверей та багажника;
- втрата ключів або їх замкнення в автомобілі;
- дорожньо-транспортна пригода (ДТП).

Картка Toyota Асістанс

Картка Toyota Асістанс містить стислу інформацію про умови дії програми та контакти, за якими слід звертатися у разі виникнення проблем з автомобілем Toyota, що призвели до неможливості продовжити його рух.



Перелік країн, на території яких діє Toyota Асістанс:

Андорра, Австрія, Бельгія, Болгарія, Боснія та Герцеговина*, Сеута*, Хорватія*, Кіпр*, Чеська Республіка, Данія, Естонія*, Фінляндія*, Франція, Німеччина, Гібралтар, Греція, Угорщина, Україна*, Ісландія*, Ірландія, Італія, Латвія*, Ліхтенштейн, Литва*, Люксембург, Македонія (колишня ЮРМ), Мальта*, Монако, Чорногорія*, Норвегія, Польща, Португалія, Республіка Сан-Марино, Румунія*, Сербія*, Словацька Республіка, Словенія*, Іспанія, Швеція, Швейцарія, Нідерланди, Туреччина (європейський сектор)*, Велика Британія та Ватикан.

* У цих країнах послуги з допомоги у дорозі будуть надаватися за їх наявності на місці та відповідно до місцевих особливостей кожної країни. Послуги надаються на території України, за виключенням АР Крим та тимчасово окупованих регіонів Донецької та Луганської областей.



ВИДИ ДОПОМОГИ ПІД ЧАС ПОДОРОЖІ

Toyota Асiстанс

ПОСЛУГА	На відстані < 50 км від місця проживання Клієнта	На відстані > 50 км від місця проживання Клієнта	За кордоном
Запуск двигуна від стороннього джерела живлення	ТАК	ТАК	ТАК
Заміна пошкодженого колеса	ТАК	ТАК	ТАК
Доставка пального	ТАК	ТАК	ТАК
Аварійне відчинення дверей	ТАК	ТАК	ТАК
Евакуація автомобіля	ТАК	ТАК	ТАК
Повідомлення та поради	ТАК	ТАК	ТАК
Готель	НІ	ТАК	ТАК
Підмінний автомобіль	НІ	ТАК	ТАК
Евакуація автомобіля	НІ	ТАК	ТАК
Повернення відремонтованого автомобіля Клієнту	НІ	ТАК	ТАК
Доставка запасних частин	НІ	НІ	ТАК
Водій на заміну	НІ	НІ	ТАК
Репатріація невідремонтованого автомобіля до дилера Toyota	НІ	НІ	ТАК

НАДАННЯ ДОПОМОГИ

на території України

(на відстані менше 50 км від місця проживання Клієнта)



Запуск двигуна від стороннього джерела живлення

Якщо в автомобілі розрядилася акумуляторна батарея, служба Toyota Асістанс надасть допомогу з запуску двигуна від зовнішнього джерела живлення на місці події.



Заміна пошкодженого колеса

У разі пошкодження одного або декількох коліс служба Toyota Асістанс надасть послугу заміни пошкодженого колеса на запасне. Якщо Клієнт не має запасного колеса, передбачається можливість евакуації автомобіля Клієнта до найближчої СТО або станції заміни коліс, але без сплати вартості ремонту.



Доставка пального

У разі раптового закінчення пального служба Toyota Асістанс забезпечить його доставку в необхідній кількості до місця зупинки автомобіля. Вартість пального сплачується Клієнтом.



Аварійне відчинення дверей

Якщо Клієнт не може відчинити двері автомобіля через втрату чи поломку ключів, зачинення їх у салоні чи багажнику, замерзання замків, Toyota Асістанс організує виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту відчинити двері автомобіля. При цьому Клієнт повинен пред'явити реєстраційні документи на автомобіль. У разі їх відсутності відчинення дверей здійснюється лише в присутності поліції.



Евакуація автомобіля

Якщо спроба надання допомоги автомобілю на місці події виявиться невдалою або недоцільною, Toyota Асістанс забезпечить доставку автомобіля до найближчого дилера Toyota.

У разі потреби належного зберігання автомобіля на ніч в очікуванні початку ремонтних робіт Toyota Асістанс організує це та сплатить за його зберігання, проте така оплата не може перевищувати максимальну суму у місцевій валюті, еквівалентну 75 євро на дату настання події.

Служба допомоги також здійснить транспортування будь-якого трейлера чи автоприцепа, приєднаного до несправного автомобіля, до того ж самого дилера Toyota.



Повідомлення та поради

На запит Клієнта служба Toyota Асістанс надаватиме консультації у разі викрадення автомобіля, втрати кредитних карток, хвороби та докладе максимум зусиль для доставки повідомлення будь-якій особі, яку потрібно поінформувати про труднощі Клієнта. Будь-які витрати, окрім консультації, наданої службою Toyota Асістанс, відносно можливих вирішень проблеми, нестиме Клієнт.

НАДАННЯ ДОПОМОГИ

на території України

(на відстані менше 50 км від місця проживання Клієнта)



Запуск двигуна від стороннього джерела живлення



Заміна пошкодженого колеса



Доставка пального



Аварійне відчинення дверей



Евакуація автомобіля



Повідомлення та поради

Див. більш повну інформацію на с. 7

Якщо в результаті поломки автомобіль було евакуйовано до дилера Toyota, що знаходиться на відстані 50 км від місця проживання Клієнта, і автомобіль неможливо відремонтувати в той же робочий день, Toyota Assistance надає на вибір Клієнта одну з наступних послуг, що поширюються на водія та пасажирів автомобіля:



Готель

Toyota Assistance організує розміщення в готелі (включаючи сніданок) максимально на 4 доби з обмеженням вартості в сумі місцевої валюти, що еквівалентна 127 євро на добу за 1 особу на дату настання події. Ця послуга надається у разі, якщо це можливо у такій місцевості. Харчування, а також інші витрати, пов'язані з розміщенням у готелі, сплачуються Клієнтом та пасажирями самостійно.



НАДАННЯ ДОПОМОГИ на території України



Підмінний автомобіль

Toyota Асістанс організує надання на заміну автомобіля такої ж категорії, що і автомобіль Клієнта, на термін ремонту, що не перевищує 3 робочих днів. Буде зроблено все можливе для надання автомобіля на заміну, проте служба Toyota Асістанс не несе жодної відповідальності за можливі проблеми, пов'язані з неможливістю надати цю послугу в цій місцевості або з неспроможністю Компанії, що надає автомобілі на прокат, надати Клієнту автомобіль. Клієнт повертає автомобіль, наданий на заміну, до первинної агенції з оренди автомобілів. Усі додаткові витрати, окрім плати за прокат автомобіля, покриваються Клієнтом.



Продовження подорожі

Toyota Асістанс організує перевезення Клієнта та інших пасажирів автомобіля потягом (1-й клас), що дозволить їм продовжити свою подорож до запланованого ними місця призначення (в межах території дії програми) або повернутися до місця проживання Клієнта (країни реєстрації автомобіля). Якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток економ-класу.

У разі вибору Клієнтом послуги «Підмінний автомобіль» або «Продовження подорожі», він має право на додаткову послугу:



Повернення відремонтованого автомобіля Клієнту

Якщо відремонтований автомобіль треба буде повернути від дилера Toyota, що знаходиться на відстані більш ніж 50 км від місця проживання Клієнта, тоді, на вимогу Клієнта, Toyota Асістанс організує перевезення однієї особи потягом 1-го класу в один бік до місця ремонту автомобіля. Якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, організовується придбання авіаквитка економ-класу в один кінець як альтернатива або ж відшкодовується його вартість.



НАДАННЯ ДОПОМОГИ

за кордоном

(на відстані понад 50 км від місця проживання Клієнта)



Запуск двигуна від стороннього джерела живлення

Якщо в автомобілі розрядилася акумуляторна батарея, служба Toyota Асістанс надасть допомогу з запуску двигуна від зовнішнього джерела живлення на місці події.



Заміна пошкодженого колеса

У разі пошкодження одного або декількох коліс Toyota Асістанс надасть послугу заміни пошкодженого колеса на запасне. Якщо Клієнт не має запасного колеса, передбачається можливість евакуації автомобіля Клієнта до найближчої СТО або станції заміни коліс, але без сплати вартості ремонту.



Доставка пального

У разі раптового закінчення пального служба Toyota Асістанс забезпечить його доставку в необхідній кількості до місця зупинки автомобіля. Вартість пального сплачується Клієнтом.



Аварійне відчинення дверей, відігрів замків

Якщо Клієнт не може відчинити двері автомобіля через втрату чи поломку ключів, зачинення їх у салоні чи багажнику, замерзання замків, Toyota Асістанс організує виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту відчинити двері автомобіля. При цьому Клієнт повинен пред'явити реєстраційні документи на автомобіль. У разі їх відсутності відчинення дверей здійснюється лише в присутності поліції.



Евакуація автомобіля

Якщо спроба надання допомоги автомобілю на місці події виявиться невдалою або недоцільною, Toyota Асістанс забезпечить доставку автомобіля до найближчого дилера Toyota.

У разі потреби належного зберігання автомобіля на ніч в очікуванні початку ремонтних робіт Toyota Асістанс організує це та сплатить за його зберігання, проте така оплата не може перевищувати максимальну суму у місцевій валюті, еквівалентну 75 євро на дату настання події. Служба допомоги також здійснить транспортування будь-якого трейлера чи автопричепа, приєднаного до несправного автомобіля, до того ж самого дилера Toyota.



Повідомлення та поради

На запит Клієнта служба Toyota Асістанс надаватиме консультації у разі викрадення автомобіля, втрати кредитних карток, хвороби та докладе максимум зусиль для доставки повідомлення будь-якій особі, яку потрібно поінформувати про труднощі Клієнта.

НАДАННЯ ДОПОМОГИ

за кордоном

(на відстані понад 50 км від місця проживання Клієнта)



Готель

Якщо автомобіль неможливо відремонтувати протягом одного робочого дня та Клієнт бажає зупинитися неподалік від свого автомобіля на час його ремонту, тоді Toyota Асістанс замовить та оплатить розміщення в готелі (включаючи сніданок) для водія та його пасажирів, але не більше 4 ночей. Вартість цієї послуги не повинна перевищувати суму в місцевій валюті, що еквівалентна 127 євро на добу за 1 особу на дату настання події. Ця послуга надається у разі, якщо це можливо у такій місцевості. Харчування, а також інші витрати, пов'язані з розміщенням у готелі, сплачуються Клієнтом та пасажирями самостійно. Такий вид допомоги під час подорожі одночасно не комбінується з послугами «Підмінний автомобіль» та «Продовження подорожі».



Продовження подорожі

Якщо для ремонту автомобіля дилеру Toyota необхідно більше, ніж один робочий день, Toyota Асістанс організує перевезення Клієнта та інших пасажирів автомобіля потягом (1-й клас), що дозволить їм продовжити свою подорож до запланованого ними місця призначення (в межах території дії програми) або повернутися до місця проживання Клієнта (країни реєстрації автомобіля). Якщо подорож залізницею перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток економ-класу. Такий вид допомоги під час подорожі одночасно не комбінується з послугами «Підмінний автомобіль» та «Готель».



Підмінний автомобіль

Якщо автомобіль не може бути відремонтований дилером Toyota протягом одного робочого дня та Клієнт забажає продовжити подорож на підмінному автомобілі, Toyota Асістанс організує надання автомобіля такої ж категорії на термін ремонту, що не перевищує 3 робочих днів. Буде зроблено все можливе для надання автомобіля на заміну, проте служба допомоги не несе жодної відповідальності за можливі проблеми, пов'язані з неможливістю надати цю послугу в цій місцевості або з неспроможністю Компанії, що надає автомобілі на прокат, надати Клієнту автомобіль. Клієнт повертає автомобіль, наданий на заміну, до первинної агенції з оренди автомобілів. Всі додаткові витрати, крім плати за прокат автомобіля, покриваються Клієнтом. Такий вид допомоги під час подорожі одночасно не комбінується з послугами «Продовження подорожі» та «Готель».



Доставка запасних частин

Якщо автомобіль не може бути відремонтований через відсутність необхідних запасних частин, на вимогу Клієнта та за письмової згоди зареєстрованого власника автомобіля Toyota Асістанс організує доставку цих запасних частин дилеру Toyota, який здійснює ремонт. Вартість цих запасних частин сплачується Клієнтом, якщо їх заміна не передбачена умовами гарантії виробника, що надається до цього автомобіля. Відсутність запасних частин, які більше не виробляються виробником автомобіля, вважається форс-мажорною обставиною.

НАДАННЯ ДОПОМОГИ за кордоном

Водій на заміну

Якщо жодна з осіб, що перебувають в автомобілі, не має можливості керувати ним внаслідок хвороби, що підтверджено медичним працівником, (за винятком випадків зловживання алкоголем та наркотиками), служба Toyota Асістанс забезпечить надання водія, який допоможе Клієнту та його пасажирам дістатися до місця проживання Клієнта або продовжити подорож до запланованого ними місця призначення (в межах країн, які покриваються Toyota Асістанс). Всі додаткові витрати, крім надання водія на заміну, покриваються Клієнтом.

Повернення відремонтованого автомобіля Клієнту

Якщо відремонтований автомобіль треба буде повернути від дилера Toyota, який знаходиться на відстані більш ніж 50 км від місця проживання Клієнта, тоді, на вимогу Клієнта, Toyota Асістанс організує перевезення однієї особи потягом 1-го класу в один кінець до місця ремонту автомобіля. Якщо подорож залізницею, перевищуватиме 6 годин, надається авіаквиток економ-класу в один кінець як альтернатива.

Репатріація невідремонтованого автомобіля до дилера Toyota

Якщо автомобіль неможливо відремонтувати протягом 5 днів, Toyota Асістанс приймає рішення щодо покриття або відмови у покритті витрат на повернення автомобіля дилеру Toyota, якого вкаже Клієнт, з метою подальшого ремонту, виходячи з його залишкової вартості, а також організує це повернення.



Термін дії

Обслуговування службою Toyota Асістанс здійснюється протягом 36 місяців з дня продажу автомобіля (початку дії гарантії) та без обмеження його пробігу.

Ліміти

Кількість звернень за кожним видом послуг не лімітується впродовж всього терміну дії програми.

Послуги допомоги в дорозі надаватимуться з урахуванням обмежень, викладених у цій брошурі, та з урахуванням наявності та доступності послуг у певній місцевості.

Автомобілі, що підлягають обслуговуванню

Всі нові автомобілі Toyota, які були придбані Клієнтом в ПП «Тойота-Україна» та/або в офіційній дилерській мережі Toyota в Україні, за винятком:

- автомобілів, які були переобладнані без дозволу виробника (машини швидкої допомоги, катафалки тощо);
- автомобілів, які використовуються як таксі, навчальні автомобілі автошкіл, швидка допомога і катафалки;
- автомобілі, загальна маса яких перевищує 3,5 т;
- автомобілі, що беруть участь у перегонах, ралі, тестах на швидкість чи витривалість, пробних операціях.

Зміна власника

Можливість користуватися послугами програми Toyota Асістанс автоматично надається кожному наступному власнику автомобіля до закінчення терміну дії програми. У разі зміни власника автомобіля (протягом терміну дії програми) достатньо передати новому власнику всі необхідні документи, що підтверджують належне володіння і користування програмою попереднім власником.

ВИНЯТКИ

Послуги з допомоги в дорозі не будуть надані Клієнту згідно з програмою Toyota Асістанс у наступних випадках:

1

Якщо необхідність у послугах виникає в результаті війни, заворушень, повстання, масових політичних демонстрацій, пограбування, страйку, використання для військових цілей чи терористичних актів, у результаті пошкодження від землетрусу, поганих погодних умов, атмосферних явищ, радіоактивного забруднення чи радіації, що спричинені штучним прискоренням атомних часток.

2

Якщо пошкодження автомобіля, що підлягає обслуговуванню, було спричинене навмисним пошкодженням чи вандалізмом з боку власника чи внаслідок участі в скоєнні злочину чи правопорушення.

3

Якщо будь-яке пошкодження було спричинене втручанням органів державної влади країни, де надається підтримка.

4

Якщо будь-яке пошкодження є результатом використання автомобіля всупереч рекомендаціям експлуатаційної документації на автомобіль, що підлягає обслуговуванню, яка надається Клієнту разом з автомобілем при його купівлі.

5

Якщо існують будь-які аварійні витрати та/або шкода майну в результаті поломки.

6

Якщо автомобіль, що підлягає обслуговуванню, не зберігається в умовах придатності для дорожньої експлуатації або не обслуговується у відповідності до рекомендацій виробника (в т.ч. використання поганої якості паливно мастильних матеріалів чи рідин, які є необхідними для нормального функціонування автомобіля).

ВИНЯТКИ

7

Якщо Клієнт не звертався з вимогою щодо надання однієї чи декількох послуг, що передбачені програмою, виконавець не відшкодовує та/або не надає альтернативні послуги в якості компенсації.

8

Якщо будь-які запити про надання послуг з допомоги у дорозі надані більш ніж через 3 місяці від дати настання випадку.

9

Якщо існують будь-які витрати, які все одно були б оплачені, якби поломки не сталося, наприклад, харчування, проживання, тарифи таксі, витрати на бензин/дизель чи дорожні збори.

- Витрати на будь-який ремонт автомобіля, що підлягає обслуговуванню, виконавець нести не буде.
- У будь-якому разі виконавець не може діяти як заміна чи альтернатива місцевим державним чи приватним службам порятунку.

Пакет послуг під назвою "Toyota Асістанс" надається Представництвом «АП Солюшнс ГмбХ» в Україні, яка несе відповідальність за їхню якість.

Контактні дані Представництва «АП Солюшнс ГмбХ» в Україні
Адреса: **02152, м. Київ, просп. Павла Тичини, 1-В, корп. А**
Телефон: **+38 044 390 11 93**
e-mail: **quality.ukr@allianz.com**

Вся інформація, представлена у цьому матеріалі,
є точною та дійсною станом на дату публікації: 10.04.2026.

Імпортёр автомобілів Toyota залишає за собою право
вносити зміни до інформації, наведеної у 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