

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО АКТИВИРУЕМОЙ НА СЕРВИСЕ 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 активируемую на сервисе 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 по России 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.

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 активируемой на сервисе 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 ООО «Тойота Мотор» или изготовленное на территории Российской Федерации, находящееся в эксплуатации не более 8 (восьми) лет с даты его продажи первому покупателю.
- 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 активируемой на сервисе 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. Телефон контакт-центра - 8-800-505-16-78 (звонок по России бесплатный)
- 2.7. Активируемая на сервисе Программа «Помощь на дороге» – программа помощи на дороге Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Компанией или Партнерами Компании, в порядке, объеме и на условиях, определенных 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 активируемой на сервисе 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

3. АКТИВИРУЕМАЯ НА СЕРВИСЕ ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

- 3.1.** Действие активируемой на сервисе Программы Тойота «Помощь на дороге» распространяется на все Автомобили марки Тойота, владельцы/собственники которых, начиная с «01» февраля 2016 года, осуществили любой тип платного обслуживания у Дилера Тойота, который участвует в Программе, и высказали намерение и осуществили подключение к Программе. Актуальный список Дилеров, участвующих в Программе, находится по адресу <http://toyota.ru>.
- 3.2.** Подключение Автомобиля к активируемой на сервисе Программе Тойота «Помощь на дороге» осуществляется на основании заказ-наряда на Автомобиль, в котором помимо подключения Автомобиля к Программе присутствует хотя бы один другой вид платных работ. Данный заказ-наряд может быть подписан как Клиентом (собственником Автомобиля), так и его Пользователем (лицом, допущенным собственником к управлению Автомобилем). Решение о возможности подключения Автомобиля к Программе принимается Дилером Тойота.
- 3.3.** Активация участия Автомобиля в активируемой на сервисе Программе Тойота «Помощь на дороге» происходит на следующий после подключения календарный день. Таким образом, Клиент может воспользоваться услугами по Программе на следующий после подключения день.
- 3.4.** Срок действия активируемой на сервисе Программы Тойота «Помощь на дороге» составляет (с даты активации подключения):
- **1 (один) год** для всех моделей Автомобилей марки Тойота
- 3.5.** Территория действия активируемой на сервисе Программы Тойота «Помощь на дороге» – территория Российской Федерации в городах присутствия Дилеров Тойота. При этом покрытие за пределами городов присутствия Дилеров Тойота ограничено расстоянием в 200 (двести) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов. Актуальный список покрываемых Программой городов находится по адресу <http://toyota.ru>. Кроме того, Программа действует на всей протяженности трассы М10 (федеральная магистральная автомобильная дорога «Россия» Москва — Санкт-Петербург) и на всей протяженности трассы М4 (федеральная трасса «Дон» Москва - Воронеж - Ростов-на-Дону - Краснодар - Новороссийск).
- 3.6.** Условия действия активируемой на сервисе 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:
- 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 метеословиях

- неисправности систем климат-контроля (на подогрев при температуре окружающей среды ниже 0°C, на охлаждение при температуре окружающей среды выше 35°C)
- 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

3.7. Услуги, предоставляемые по активируемой на сервисе 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 активируемой на сервисе 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 у Клиента запасного колеса и возможности снятия колеса – т.е. при отсутствии неисправных крепежных элементов колеса и отсутствии специальных механизмов, исключающих снятие колеса без применения других специальных механизмов или устройств)
 - доставка до 10 литров дизельного или бензинового топлива (при условии оплаты Клиентом сотруднику Компании или Партнера Компании фактической стоимости топлива по чеку АЗС)
 - вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника Автомобиля (исключительно при наличии у Клиента регистрационных документов на Автомобиль и его письменном согласии с принятием на себя возможных рисков повреждения Автомобиля и любых связанных с ним расходов)
 - прочий мелкий ремонт на месте (замена батареек в брелоках и т.п. при условии оплаты Клиентом сотруднику Компании или Партнера Компании фактической стоимости необходимых расходных материалов)
- эвакуация до ближайшего Дилера Тойота (для случаев, когда неисправность не может быть устранена на месте поломки, в том числе, но не ограничиваясь случаями заправки Автомобиля неверным типом топлива, сбоем основных узлов и агрегатов, дефектов, препятствующих безопасному движению Автомобиля и пр.). Эвакуация Автомобиля осуществляется исключительно в сопровождении Клиента.
- организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 4 (четырех) дней, при условии эвакуации Автомобиля Клиента исключительно Компанией/Партнером Компании и отсутствия возможности у Дилера Тойота принять Автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного автомобиля в нерабочие часы Дилера Тойота)
- услуга «трезвый водитель» - транспортировка Автомобиля Клиента, находящегося в состоянии легкого алкогольного опьянения (т.е. когда Клиент способен здраво оценить окружающую его обстановку и отдавать себе отчет в своих действиях), водителем или при помощи эвакуатора в зависимости от заданных условий (при наличии ограничений по допущенным к управлению Автомобилем водителям в полисе ОСАГО Клиента, транспортировка осуществляется исключительно при помощи эвакуатора) в любую точку в пределах административных границ города, в котором находится Клиент, на территории действия Программы.
Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год

- услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль Клиента стал участником дорожно-транспортного происшествия

В случае, если Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Компанией/Партнером Компании к Дилеру Тойота, по заключению которого поломка Автомобиля возникла не по причине:

- использования при эксплуатации Автомобиля несоответствующего требованиям, изложенным в Руководстве для владельца, топлива и/или иных технических и эксплуатационных жидкостей, в том числе в результате использования дизельного топлива, не соответствующего указанному в Руководстве для владельца (для Автомобилей с дизельным типом двигателя);
- дорожно-транспортного происшествия;

и ремонт Автомобиля не возможен в день обращения к Дилеру Тойота, Клиент может выбрать одну из следующих услуг:

- предоставление такси для водителя и (не более четырех) пассажиров для поездки от Дилера Тойота в необходимый Клиенту пункт назначения (максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет не более 100 (ста) километров)
- организация продолжения поездки для водителя и (не более четырех) пассажиров другими видами транспорта, если расстояние от места ремонта Автомобиля у Дилера Тойота до места проживания Клиента превышает 100 (ста) километров:
 - поездом (купе, СВ)
 - самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа

При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота до вокзала/аэропорта.

- организация размещения в отеле категории 4* (при наличии отелей соответствующей категории в городе обращения Клиента) для водителя и (не более четырех) пассажиров, если расстояние от места ремонта Автомобиля у Дилера Тойота до места проживания Клиента превышает 100 (ста) километров. Программой покрывается не более 5 (пяти) ночей в не более, чем 3 (трех) номерах (включая завтрак). При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота до предоставляемого отеля.
- предоставление подменного автомобиля на срок ремонта, но не более 5 (пяти) дней. Клиент самостоятельно оплачивает топливо на всем протяжении использования подменного автомобиля и залог за подменный автомобиль. При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота до пункта предоставления подменного автомобиля.

После завершения ремонта Автомобиля Клиент может воспользоваться одной из постремонтных транспортных услуг:

- организация поездки на такси для Клиента от места проживания Клиента до Дилера Тойота, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля (максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет не более 100 (ста) километров)
- организация поездки для Клиента другими видами транспорта, если расстояние от места проживания Клиента до Дилера Тойота превышает 100 (ста) километров:
 - поездом (купе, СВ)
 - самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа

При необходимости Клиенту будет организована поездка на такси от вокзала/аэропорта до Дилера Тойота, у которого осуществляется ремонт Автомобиля.

Любые услуги по активируемой на сервисе Программе Тойота «Помощь на дороге» предоставляются исключительно после получения Акцепта от Клиента.

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента Компании в рамках оказания услуг по активируемой на сервисе Программе Тойота «Помощь на дороге», осуществляются исключительно при личном присутствии Клиента, при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства), документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем и согласия на оказание услуг, выраженном в виде подписи соответствующих разделов оформляемого для выполнения работ заказ-наряда.

3.8. Исключения из активируемой на сервисе Программы Тойота «Помощь на дороге» – услуги по Программе не предоставляются в следующих случаях:

- поломка Автомобиля Клиента произошла в результате его участия в автогонках, ралли, тестах на скорость или выносливость, отработках пробегов или движения за пределами официальных автомобильных дорог
- услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как война, мятеж, восстание, массовые политические демонстрации, мародерство, использование автомобиля в военных целях или для проведения террористических актов, землетрясения, наводнения, аномальные/экстремальные погодные условия, аномальные/экстремальные атмосферные явления и прочих обстоятельств непреодолимой силы
- законодательно обоснованной блокировки Автомобиля (арест имущества, изъятие Автомобиля в результате совершения правонарушения и т.п.)
- услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как преднамеренное причинение ущерба или акты вандализма Клиента, его участие в противоправных действиях административного или уголовного характера
- ущерб, полученный в результате вмешательства властей или непредвиденных обстоятельств
- ущерб, полученный в результате использования Автомобиля с нарушением правил его эксплуатации и рекомендаций, приведенных в руководстве пользователя, в том числе в результате нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных, взрывоопасных и прочих опасных веществ, правил безопасности при перевозке тяжеловесных грузов
- ущерб, полученный в результате содержания Автомобиля в условиях, приведших к его выходу из строя, или последствий обслуживания Автомобиля не у Дилера Тойота
- если Автомобиль был доставлен к Дилеру Тойота Клиентом самостоятельно, а не через обращение в Контакт-центр Тойота «Помощь на дороге»
- использования Автомобиля в качестве такси, прокатного автомобиля, полицейского автомобиля или автомобиля, используемого в школе вождения
- если произошла поломка/повреждение прицепа или трейлера Автомобиля
- при нахождении Клиента вне Территории действия Программы и его отказе оплачивать необходимую услугу
- обращения Клиента, не имеющего законного права распоряжаться Автомобилем или при его отказе предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем
- обращения Клиента, находящегося в состоянии невменяемости ввиду тяжелого алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения, воздействия медикаментозных препаратов
- умышленных действий Клиента или его пассажиров, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля
- 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.

Активируемой на сервисе 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 активируемой на сервисе Программе Тойота «Помощь на дороге» не предоставляется ни при каких условиях.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 4.1. Решение об объеме и виде оказываемых в рамках активируемой на сервисе 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.
- 4.2. Все услуги в рамках и на территории действия активируемой на сервисе Программы Тойота «Помощь на дороге» оказываются на безвозмездной основе. 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 активируемой на сервисе Программы Тойота «Помощь на дороге», выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия активируемой на сервисе Программы Тойота «Помощь на дороге» подлежат оплате Клиентом.
- 4.3. В случае необходимости оплаты услуги Клиентом она оказывается исключительно после согласования с Клиентом ее стоимости и выражении им явного согласия на оплату услуги.
- 4.4. В случае необходимости оплаты услуги оплата Клиентом производится непосредственно исполнителю услуги, при этом последний обязан предоставить Клиенту документ строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты.
- 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 оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля Клиента будет вызвана невыполнением зафиксированных в заказ-наряде рекомендаций.

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 активируемой на сервисе Программы Тойота «Помощь на дороге».