TOYOTA EUROCARE

Имате проблем или повреда на Вашия автомобил Toyota?

Ако Вие сте в България, наберете:

02 445 53 51

Ако Вие сте в чужбина, наберете:

*+359 2 445 53 51

*Използвайте международния код за набиране 00 за всички европейски страни, с изключение на Финландия използвайте 990.

Целият екип на Тойота е тук, за да ви помогне да намерите решение, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

Услугите, предлагани от Toyota Eurocare, се предоставят от Allianz Worldwide Partners.

Съдържание

Пътна Помощ Toyota Eurocare **2**
Безплатна пътна помощ
Toyota Eurocare в случай на ...

Пътна Помощ предлага **3**

Близо до дома **4**
— Помощ на пътя
— Транспортиране
— Информационни услуги

+50 km **5**
— Помощ на пътя
— Транспортиране
— Информационни услуги
— Вземане на вече отремонтиран автомобил
— Настаняване в Хотел
— Заместващ автомобил
— Продължаване на пътуването

В чужбина **6**
— Помощ на пътя
— Транспортиране
— Настаняване в Хотел
— Заместващ автомобил
— Продължаване на пътуването
— Шофьор
— Вземане на вече отремонтиран автомобил
— Информационни услуги
— Репатриране

Общи условия **8**

Седем бързи съвета за ползването на вашата Toyota Eurocare **9**

Пътна помощ
Toyota Eurocare

Безплатна услуга за Пътна помощ

Като част от ангажимента ни за удовлетвореност на клиентите, Toyota има удоволствието да предостави на своите клиенти услугите на Toyota Eurocare.

Известното качество на Toyota, съчетано с опита и предимствата, предлагани от Toyota Eurocare, ще гарантира, че ще се насладите на пълно спокойствие по време на шофиране.

Toyota Eurocare в случай на..

— Механична повреда
— Авария/Инцидент
— Липса на гориво
— Изтощена батерия
— Спукана гума
— Изгубени или заключени ключове

Пътната помощ предлага

	Близо до дома	+50km	В чужбина
Помощ на пътя	✓	✓	✓
Транспортиране	✓	✓	✓
Настаняване в Хотел		✓	✓
Заместващ автомобил*		✓	✓
Продължаване на пътуването		✓	✓
Шофьор			✓
Вземане на вече отремонтиран автомобил		✓	✓
Информационни услуги	✓	✓	✓
Репатриране			✓

* Специална забележка за условията по предоставяне на заместващ автомобил: Заместващите превозни средства се предоставят от компания за отдаване на автомобили под наем и могат да зависят от моментната наличност, възрастови ограничения и всякакви други ограничения, наложени от компания за отдаване на автомобили под наем по това време. Това може да включва и предоставянето на данни за кредитна карта.

Близо до дома

Помощ на пътя
В случай, че Вашата Toyota претърпи авария или пътен инцидент, в следствие на което тя не е в състояние да се движи на собствен ход, Toyota Eurocare за своя сметка:
- ще организира професионален екип за пътна помощ, която да пристигне на мястото на аварията максимално бързо;
- ще направи всичко възможно чрез професионален екип за пътна помощ да отстрани повредата на място.

Транспортиране
Ако опитът за ремонтиране на автомобила на пътя се окаже неуспешен или непрактичен, Toyota Eurocare ще организира превоза на автомобила до най-близкия оторизиран дилър или сервиз на Toyota.
Ако автомобилът трябва да се съхранява на сигурно място през нощта, докато чака отремонтиране, Toyota Eurocare ще организира и заплати разходите за това съхранение до максимална стойност до 84 EUR. Асистънс компанията също така ще организира транспортирането на всяко ремарке или каравана (стандартна 50 мм топка за теглене), теглени от засегнатото превозно средство, до същия оторизиран дилър или сервиз на Toyota.

Информационни услуги
Какъвто и да е проблемът, кражба на автомобила, изгубени кредитни карти, заболяване, нужда от правен или общ съвет, екипът на Toyota Eurocare е на разположение, за да даде съвет или да предаде съобщение на някой, който трябва да бъде информиран. Може да не успеем да покрием разходите, свързани с проблема, но Toyota Eurocare със сигурност може да помогне за намиране на решение.

+50km

Вижте подробности на страница 4

Помощ на пътя

Транспортиране

Информационни услуги

В случай, че повредата възникне на повече от 50 км от дома на основния ползвател на автомобила, но в пределите на България:

Вземане на вече отремонтиран автомобил
Ако ремонтираното превозно средство трябва да бъде взето от оторизиран дилър или сервиз на Toyota, който се намира на повече от 50 км от местоживеенето на клиента, тогава по негово желание, Toyota Eurocare ще организира и заплати еднопосочен първокласен железопътен транспорт за едно лице, до мястото на ремонтирания автомобил. В случай, че пътуването с влак надвишава 6 часа, като алтернатива ще бъде предоставен самолетен билет за бизнес класа.

Ако повредата възникне на повече от 50 км от домашният адрес на основния потребител и оторизираният сервиз на Toyota не може да мобилизира повторно автомобил в рамките на същия ден, тогава водачът и пътниците могат да изберат една от следните услуги:

Настаняване в хотел
Ако потребителят желае да остане в близост до превозното средство, докато то се ремонтира, Toyota Eurocare ще организира и заплати настаняване в хотел за клиента и неговите пътници до максимум четири нощувки и на стойност до 127 EUR на човек на нощувка в зависимост от наличните опции за настаняване. Храната и другите последващи разходи са отговорност на потребителя и пътниците.

Заместващ автомобил*
Ако потребителят предпочита да използва заместващ автомобил, Toyota Eurocare ще предостави заместващ автомобил от същата или подобна категория за срока на ремонта и ограничен до максимален период от три дни. Въпреки че ще бъдат положени всички усилия за осигуряване на еквивалентно превозно средство, не може да се поеме отговорност за проблеми, които възникват в резултат на ограничена наличност или невъзможност на компания за отдаване на автомобили под наем да достави превозно средство на потребителя. Всички допълнителни разходи, различни от разходите за наем, трябва да бъдат поети от потребителя.

Продължаване на пътуването
Toyota Eurocare ще организира и заплати първокласен железопътен транспорт за водача и пътниците му, което им дава възможност да продължат пътуването си до първоначалната дестинация в покритата територия или да се върнат в обичайното място на пребиваване на потребителя (държава на регистрация на превозното средство).
В случай, че пътуването с влак надвишава 6 часа, ще бъдат осигурени самолетни билети за бизнес класа.

* Специална забележка за условията по предоставяне на заместващ автомобил: Заместващите превозни средства се предоставят от компания за отдаване на автомобили под наем и могат да зависят от моментната наличност, възрастови ограничения и всякакви други ограничения, наложени от компания за отдаване на автомобили под наем по това време. Това може да включва предоставянето на данни за кредитна карта.

В чужбина

Помощ на пътя
В случай, че Вашата Toyota претърпи авария или пътен инцидент, в следствие на което тя не е в състояние да се движи на собствен ход, Toyota Eurocare за своя сметка:
- ще организира професионален екип за пътна помощ, която да пристигне на мястото на аварията максимално бързо;
- ще направи всичко възможно чрез професионален екип за пътна помощ да отстрани повредата на място.

Транспортиране
Ако опитът за ремонтиране на автомобила на пътя се окаже неуспешен или непрактичен, Toyota Eurocare ще организира превоза на автомобила до най-близкия оторизиран дилър или сервиз на Toyota.

Ако автомобилът трябва да се съхранява на сигурно място през нощта, докато чака отремонтиране, Toyota Eurocare ще организира и заплати разходите за това съхранение до максимална стойност до 84 EUR. Асистънс компанията също така ще организира транспортирането на всяко ремарке или каравана (стандартна 50 мм топка за теглене), теглени от засегнатото превозно средство, до същия оторизиран дилър или сервиз на Toyota.

Настаняване в Хотел
Ако потребителят желае да остане в близост до превозното средство, докато то се ремонтира, Toyota Eurocare ще организира и заплати настаняване в хотел за клиента и неговите пътници до максимум четири нощувки и на стойност до 127 EUR на човек на нощувка в зависимост от наличните опции за настаняване. Храната и другите последващи разходи са отговорност на потребителя и пътниците.

Заместващ автомобил*
Ако потребителят предпочита да използва заместващ автомобил, Toyota Eurocare ще предостави заместващ автомобил от същата или подобна категория за срока на ремонта и ограничен до максимален период от три дни. Въпреки че ще бъдат положени всички усилия за осигуряване на еквивалентно превозно средство, не може да се поеме отговорност за проблеми, които възникват в резултат на ограничена наличност или невъзможност на компания за отдаване на автомобили под наем да достави превозно средство на потребителя. Всички допълнителни разходи, различни от разходите за наем, трябва да бъдат поети от потребителя.

Продължаване на пътуването
Toyota Eurocare ще организира и заплати първокласен железопътен транспорт за водача и пътниците му, което им дава възможност да продължат пътуването си до първоначалната дестинация в покритата територия или да се върнат в обичайното място на пребиваване на потребителя (държава на регистрация на превозното средство).
В случай, че пътуването с влак надвишава 6 часа, ще бъдат осигурени самолетни билети за бизнес класа.

* Специална забележка за условията по предоставяне на заместващ автомобил: Заместващите превозни средства се предоставят от компания за отдаване на автомобили под наем и могат да зависят от моментната наличност, възрастови ограничения и всякакви други ограничения, наложени от компания за отдаване на автомобили под наем по това време. Това може да включва предоставянето на данни за кредитна карта

Шофьор
Ако всички шофьори, пътуващи в превозно средство обект на услугата, се разболеят и пътуването не може да продължи, Toyota Eurocare ще осигури шофьор за своя сметка.

Шофьорът ще помогне на останалите пътници да продължат до местоживеенето на потребителя или да продължат пътуването до първоначалната дестинация в покритата територия. Всички допълнителни разходи, различни от осигуряването на шофьора, трябва да бъдат поети от потребителя.

Вземане на вече отремонтиран автомобил
Ако ремонтираното превозно средство трябва да бъде взето от оторизиран дилър или сервиз на Toyota, който се намира на повече от 50 км от местоживеенето на клиента, тогава по негово желание, Toyota Eurocare ще организира и заплати еднопосочен първокласен железопътен транспорт за едно лице, до мястото на ремонтирания автомобил.
В случай, че пътуването с влак надвишава 6 часа, като алтернатива ще бъде предоставен самолетен билет за бизнес класа.

Информационни услуги
Какъвто и да е проблемът, кражба на автомобила, изгубени кредитни карти, заболяване, нужда от правен или общ съвет, екипът на Toyota Eurocare е на разположение, за да даде съвет или да предаде съобщение на някой, който трябва да бъде информиран. Може да не успеем да покрием разходите, свързани с проблема, но Toyota Eurocare със сигурност може да помогне за намиране на решение.

Репатриране
В случай, че е невъзможно да се ремонтира и върне в движение превозното средство, Toyota Eurocare ще покрие разходите и ще координира репатриране на автомобила към оторизиран дилър или сервиз на Toyota, посочен от потребителя.

Общи условия

— Продължителност на покритието
Toyota Eurocare е валидна за 36 месеца от датата на доставка (дата от която започва да тече Гаранцията от производителя).

— Обхванати превозни средства
Всички нови автомобили Toyota закупени от официалната дилърска мрежа на Тойота Балканс в България след 1-ви Юли 2024 със следните изключения:
- Моделите Dyna и Coaster или техните производни;
- Превозни средства със специфично предназначение (линейки, катафалки, състезателни автомобили и др.);
- За таксита, рент-а-кар и учебни автомобили достъпът до услугите ще бъде ограничен до ремонт на място и транспортиране до най-близкия официален сервиз на Toyota.

— Смяна на собствеността
Услугите, предлагани от Toyota Eurocare, автоматично се прехвърлят на всеки следващ собственик на превозното средство до достигане на първоначалната дата на изтичане. За да се гарантира, че следващите собственици получават незабавен достъп до услугите, се препоръчва те да информират Тойота Балканс незабавно за подробностите за новата им собственост.
Пишете на:
Тойота Балканс ЕООД,
гр. София, 1784,
бул. Цариградско шосе 163
или на e-mail: toyota@contact.toyota.bg

— Изключения
Услугите, предлагани от Toyota Eurocare, не могат да бъдат предоставени при следните обстоятелства:
- участие във всички видове моторни състезания и свързаните с тях изпитания;
- неспазване на законите на територията, на която пътува ползвателят;
- събития, настъпили в резултат на война, революция, бунтове, стачки, терористични актове, замърсяване с ядрена радиация от какъвто и да е източник, земетресения или атмосферни явления, или всяка друга причина force majeure;
- организиране, от страна на клиента или от която и да е друга страна, на услугите, описани в тези условия, без предварително разрешение от Toyota Eurocare;
- всякакви щети по товара или загуба на приходи или пропуснати ползи поради спиране от движение не се покриват;
- услугите ще се предоставят в зависимост от наличните възможности, особено по отношение на хотелско настаняване и автомобили под наем;
- Toyota Eurocare не носи отговорност за щети, произтичащи от използването на предоставени услуги или съвети.

— Възстановяване на фактури
В случай, че сте направили разходи във връзка със спиране от движение на превозното средство, потвърдено от Toyota Eurocare, моля, изпратете фактурата на:

За случаи в България - fidelitas@fidelitas-assistance.com

За случаи в чужбина - invoicing@mondial-assistance.at

Седем бързи съвета за ползването на вашата Toyota Eurocare:

— **Вашите имена и регистрационен Номер на автомобила и номер на рама VIN**
Те са необходими за правилното идентифициране на Вас, автомобила ви и правата, с които разполагате.

— **Телефонен номер или факс, на който можем да се свържем с вас**
За да ви дадем обратна връзка за текущите процеси.

— **Местоположението на вашият автомобил**
За да може служителя, който ще Ви съдейства, да стигне лесно до мястото на което се намирате.

— **Моделът и номерът на рама VIN на вашия автомобил**
За да можем лесно и точно да индетифицираме резервните части, за случаите когато се налага да подпомогнем сервиза за тяхното осигуряване.

— **Регистрационния номер и цвета на вашия автомобил**
За да може лесно да бъдете идентифициран, когато Пътната помощ пристигне на място.

— **Описание на проблема**
Като знаем точно какво се е случило с автомобила, ние ще имаме по-добра представа какво може да бъде най-подходящото решение на възникналия проблем.

— **Други съвети**
Поддържайте автомобила си редовно. Това е най-добрият начин да си гарантирате, че няма да бъдете изненадани по време на път, докато шофирате вашата Toyota. Услуги заплатени без да разполагате с фактура за плащането, подлежат на предварително разрешение от Toyota Eurocare. Не предприемайте никакви действия без първо да уведомите Toyota Eurocare, за да получите тяхното одобрение.

Предимствата на Toyota Eurocare са налични в следните държави:

Андора, Австрия, Албания*, Белгия, Босна и Херцеговина*, България, Сеута, Хърватия, Кипър, Чехия, Дания, Естония, Финландия, Франция (Европа) & Корсика, Германия, Гибралтар, Гърция, Унгария, Исландия*, Ирландия, Италия, Латвия, Лихтенщайн, Литва, Люксембург, Република Северна Македония*, Малта, Монако, Черна гора*, Норвегия, Полша, Португалия, Република Сан Марино, Румъния*, Сърбия, Словакия, Словения, Испания, Швеция, Швейцария, Нидерландия, Турция* (европейски сектор), Украйна, Обединеното кралство и Ватикана.

* Качеството на услугите в тези страни може да варира в зависимост от местните особености.