

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 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 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.
- 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. Телефон контакт-центра - 8-800-505-16-78 (звонок по России бесплатный).

- 2.7. Программа «Помощь на дороге» – программа помощи на дорогах Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Партнером 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 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.
- 2.11. МКАД – Московская кольцевая автомобильная дорога.
- 2.12. КАД – кольцевая автомобильная дорога вокруг г. Санкт-Петербурга.

3. ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

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

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

- Land Cruiser 200 (период производства – с сентября 2015 года) – приобретенный с **«04» ноября 2015 года**
- Camry – приобретенный в период с **«01» декабря 2015 года по «31» декабря 2015 года**
- RAV4 – приобретенный в период с **«01» декабря 2015 года по «31» декабря 2015 года**
- Land Cruiser Prado – приобретенный в период с **«01» декабря 2015 года по «31» декабря 2015 года**
- Hilux – приобретенный в период с **«01» декабря 2015 года по «31» декабря 2015 года**
- Все модели Автомобилей Тойота (кроме обновленного Land Cruiser 200) – приобретенные в период с **«01» апреля 2016 года по «30» сентября 2016 года**
- Land Cruiser 150 (период производства – с сентября 2017 года) – приобретенный с **«30» октября 2017 года**

3.1.2. Автомобили, в отношении которых с любым из участвующих в Программе Сервисный контракт Дилеров Тойота¹ был заключен Сервисный контракт «Пакетное ТО»² включающий в себя техническое обслуживание 10 000:

- В период с **«01» октября 2016 года по «31» декабря 2016 года**

3.2. Срок действия Программы Тойота «Помощь на дороге» составляет:

- для Автомобилей, указанных в п. 3.1.1. настоящих Правил (с даты активации подключения, начиная с даты передачи Автомобиля первому Клиенту):

- **3 (три) года** для Автомобилей Тойота: обновленный Land Cruiser 200, обновленный Land Cruiser 150
- **1 (один) год** для прочих моделей Автомобилей Тойота

- для Автомобилей, указанных в п. 3.1.2. настоящих Правил:

¹ Перечень Дилеров Тойота, участвующих в Программе «Помощь на дороге», уточняйте на сайте <http://toyota.ru>
² Пакет услуг по фиксированной цене, включающий в себя несколько очередных ТО (периодическое техническое обслуживание, рекомендованное изготовителем Автомобиля).

- **1 (один) год**
 - с даты активации подключения, начиная с даты заключения Сервисного контракта «Пакетное ТО»;
 - с даты, следующей за датой окончания действия Программы «Помощь на дорогах», в случае если Автомобиль на момент заключения Сервисного контракта «Пакетное ТО» был к ней подключен.

Территория действия 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).

3.3. 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°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

3.4. 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 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 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 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. Эвакуация Автомобиля осуществляется с Автомобильной дороги или непосредственно прилегающей к ней территории.
 - организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 4 (четырёх) дней, при условии эвакуации Автомобиля Клиента исключительно 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 (Клиент обязан предъявить действующий полис ОСАГО, при этом 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 границ³ города, в котором находится Клиент, на территории действия Программы. (при отсутствии в городе обращения Клиента Партнеров Компании, предоставляющих услугу «трезвый водитель» транспортировка Автомобиля Клиента осуществляется при помощи эвакуатора). Максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при прибытии водителя или эвакуатора к месту нахождения Клиента составляет 15 (пятнадцать) минут. В случае, если по истечении покрываемого Программой времени ожидания сотрудник Контакт-центра Тойота «Помощь на дороге» и/или Партнер Компании (непосредственный исполнитель услуги) фиксирует факт невозможности связаться с Клиентом (номер абонента недоступен, Клиент не отвечает на звонки) по предоставленному им номеру телефона, услуга считается оказанной и списывается из установленного настоящими Правилами годового лимита.
Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год.
Программой не покрывается изменение маршрута следования (добавление промежуточных пунктов назначения, изменение заявленного ранее пункта назначения) - данная услуга оказывается при условии оплаты Клиентом сотруднику Партнера Компании ее фактической стоимости.
 - услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль Клиента стал участником дорожно-транспортного происшествия. Аварийный комиссар осуществляет выезд на место ДТП для фиксации обстоятельств происшествия, для помощи Клиенту в заполнении необходимых для оформления ДТП документов, для консультации Клиента о порядке его дальнейших действий и порядке получения страховой выплаты, а также для консультаций по правовым вопросам.

³ в пределах МКАД для города Москва, в пределах КАД для города Санкт-Петербург.

Аварийный комиссар осуществляет подачу документов Клиента в страховую компанию Клиента только в случае, если, согласно правилам приема документов данной страховой компании, допускается подача документов третьими лицами (т.е. не застрахованным и не собственным представителем страховой компании).

В случае, если Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Партнером Компании к Дилеру Тойота, который поломку Автомобиля признал гарантийным случаем, ремонт Автомобиля не возможен в день обращения к Дилеру Тойота и Автомобиль Клиента находится у Дилера Тойота, Клиент может выбрать одну из следующих дополнительных 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 по автомобильным дорогам от места подачи такси до места назначения, необходимого Клиенту; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут)
- продолжение 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.

- размещение 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 обязан предъявить паспорт и действительное водительское удостоверение, дающее право на управление транспортным средством соответствующей категории, а также должен соответствовать всем обязательным требованиям, предъявляемым к водителю для заключения договора проката автомобиля службой проката, являющейся Партнером Компании, в соответствии с имеющимися у неё правилами проката автомобилей. Клиент самостоятельно оплачивает топливо на всем протяжении использования подменного автомобиля, залог за подменный автомобиль и несет ответственность за подменный автомобиль согласно договору проката, заключенному между Клиентом и службой проката.
Компания не несет ответственности за заключение договора проката между Клиентом и службой проката. Служба проката - Партнер Компании самостоятельно принимает решение о заключении договора с Клиентом. Если по какой-либо причине такой договор проката автомобиля с Клиентом не может быть заключен, Партнер Компании оставляет за собой право не предоставлять Клиенту подменный автомобиль, а предложить Клиенту другую дополнительную услугу по его выбору. При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота до пункта предоставления подменного автомобиля.

Все дополнительные услуги предоставляются исключительно в городе нахождения Дилера Тойота, к которому Партнером Компании был эвакуирован Автомобиль Клиента.

После завершения ремонта Автомобиля (в случаях, когда Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Партнером Компании к Дилеру Тойота, который поломку Автомобиля признал гарантийным случаем и ремонт Автомобиля был не возможен в день обращения к Дилеру Тойота) 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 по автомобильным дорогам от места подачи такси до места нахождения Дилера Тойота; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут)
- 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 осуществлялся ремонт Автомобиля.

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

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента Компании в рамках оказания услуг по 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, ключей от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора) и согласия на оказание услуг, выраженном в виде подписи соответствующих разделов оформляемого для выполнения работ заказ-наряда.

3.5. Исключения из 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
- ущерба, полученного в результате вмешательства властей или непредвиденных обстоятельств
- ущерба, полученного 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
- ущерба, полученного 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 доплачивать за необходимую услугу
- поломка/застревание Автомобиля в грунте/водоеме, в горной местности/лесе и прочих труднодоступных местах (т.е. за пределами и на значительном отдалении от Автомобильной дороги), где подъезд эвакуатора невозможен и требуется привлечение спецтехники (трактор, тягач и т.п.)
- 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, ключи от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора)
- 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
- предоставления заведомо ложной информации о техническом состоянии Автомобиля с целью необоснованного получения услуг по Программе
- 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.

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».

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.

- 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», а также не покрываемое Программой время ожидания Клиента Клиент осуществляет доплату.
- 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. Партнер Компании 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 ст. 437.2 ГК РФ.

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».