



TOYOTA PECHHULP VOORWAARDEN

Voor onderhoudspakketten Standaard en Compleet

24-UURS PECHHULP IN BINNEN- EN BUITENLAND

HOE KOM JE IN CONTACT MET TOYOTA PECHHULP WANNEER JE PROBLEMEN HEBT MET JOUW TOYOTA?

Je bent in Nederland, bel het gratis nummer:

0800 - 22 00 025

Je bent in het buitenland, bel het nummer:

+31 20 - 59 29 836

Ervaring leert dat de centrale van Toyota Pechhulp in de vakantieperiode of bij extreme weersomstandigheden door enorme drukte soms moeilijker bereikbaar is. Hiervoor vragen wij je begrip, de medewerkers proberen jou zo snel mogelijk te helpen.

Hulpverlening van Toyota Pechhulp staat tot je beschikking in de volgende landen:

Andorra, België, Bosnië-Herzegovina(*), Bulgarije(*), Ceuta, Corsica, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland(*), Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië(*), Malta, Monaco, Montenegro(*), Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië(*), San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije (het Europese deel)(*), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland.

(* De kwaliteit van de hulpverlening in deze landen zal afhangen van de plaatselijke situatie.



DE HULPVERLENING VAN TOYOTA PECHHULP

Kies voor Toyota Pechhulp voor jouw Toyota. Bij het reguliere onderhoud bij jouw Nederlandse Toyota dealer kun je kiezen uit verschillende onderhoudspakketten:

- Budget (zonder pechhulp)
- Standaard, inclusief pechhulpverzekering
- Compleet, inclusief pechhulpverzekering

Indien je kiest voor een pakket **inclusief pechhulp**, is deze voorwaardenbrochure van belang voor je. Je bent dan verzekerd van pechhulp in bijna geheel Europa. Op pagina 2 van deze brochure tref je een overzicht aan van de landen waarin je een beroep kunt doen op de diensten van Toyota Pechhulp.

Als je van de hulpverlening van Toyota Pechhulp - die voor jou kosteloos is - gebruik wenst te maken, raden we je aan om eerst telefonisch contact op te nemen met Toyota Pechhulp. Maak geen kosten op eigen initiatief. Voordat je enige aanspraak maakt op de hulpverlening, dien je toestemming te krijgen van Toyota Pechhulp. Bij niet naleving van deze procedure komen de kosten die je zonder overleg met, of goedkeuring van Toyota Pechhulp heeft gemaakt, niet voor vergoeding in aanmerking.

Gevolgschade welke voortvloeit uit pech of ongeval, wordt niet door Toyota Pechhulp vergoed, maar de medewerkers van Toyota Pechhulp zullen er alles aan doen je zo goed mogelijk van dienst te zijn.



TOYOTA SERVICE PAS

Toyota 24-uurs pechhulpdienst is erop gericht hulp te verlenen wanneer dat nodig is. Voor meer details over de soort hulpverlening en de bijbehorende voorwaarden van het aangeboden hulppakket van Toyota Pechhulp, raden wij je aan de volgende pagina's aandachtig door te lezen. Om er zeker van te zijn dat je optimaal gebruik kunt maken van de Toyota Pechhulpvoordelen, adviseren wij je je Toyota Service Pas altijd bij je te hebben. Eventueel kan je via jouw Toyota dealer* een nieuwe Service Pas bestellen. Geef wijzigingen in je gegevens altijd aan je Toyota dealer door om verzekerd te blijven van adequate hulpverlening.

ZES TIPS VOOR EEN SNELLE TOYOTA PECHHULPSERVICE

Indien je een beroep dient te doen op de Toyota Pechhulpdienst adviseren wij je het volgende door te geven (houd uje Toyota Service Pas bij de hand):

1 Je naam, kenteken en kilometerstand van je Toyota

2 Het model en chassisnummer van je Toyota

Zo kunnen wij de aard van het in te zetten materieel beter inschatten. Ook is dit belangrijk indien onderdelen nagezonden moeten worden. Het chassisnummer kun je vinden op je Toyota Service Pas en je kentekenbewijs.

3 De kleur van je Toyota

Zo is je Toyota gemakkelijker te herkennen wanneer er een persoon ter plaatse komt om je te helpen.

4 De exacte plaats waar je Toyota zich bevindt

Zo ben je gemakkelijker te traceren door de persoon die je komt helpen.

5 Een omschrijving van het probleem

Door te weten wat er precies gebeurd is, kunnen wij sneller een passende oplossing voor je probleem vinden.

6 Het telefoonnummer waar wij je kunnen bereiken

Zo kunnen wij je op de hoogte houden van de voortgang m.b.t. de hulpverlening.

* Voor Toyota dealer kun je ook lezen: Toyota Erkend reparateur

OVERIGE TIPS

Onderhoud

Laat je Toyota regelmatig onderhouden door je Toyota dealer.
Dat is de beste manier om problemen met je Toyota te voorkomen.

Borg

Als je vervangend vervoer nodig hebt, houd er dan rekening mee dat er een borg gevraagd wordt. Het bedrag van deze borg verschilt per land. Om de borg te voldoen heb je een creditcard nodig.

Reisverzekering

We bieden je met Toyota Pechhulp een compleet programma aan. Als je vindt dat de voorwaarden beperkingen hebben of niet genoeg zekerheid bieden, raden we aan om een aanvullende (reis)verzekering af te sluiten.

AANGEBODEN HULPVERLENING LANGS DE WEG

	Woonplaats tot 50 km	V.a. 50 km van woonplaats	Buitenland
Berichtenservice en advies	✓	✓	✓
Hulp bij pech	✓	✓	✓
Berging	✓	✓	✓
Hotelaccommodatie		✓	✓
Tijdelijk vervangend vervoer		✓	✓
Transport naar huis of naar de geplande bestemming		✓	✓
Afhalen van het herstelde voertuig		✓	✓
Repatriëring van het voertuig			✓
Toezenen van onderdelen			✓
Chauffeur			✓

GRATIS DIENSTVERLENING BINNEN EEN STRAAL TOT 50 KM VAN JE WOONPLAATS

Berichtenservice en advies

Indien je tijdens je reis wordt geconfronteerd met bijvoorbeeld diefstal van je Toyota, verlies van creditcards, enz. staat de Toyota Pechhulpservice tot je beschikking voor het geven van advies of het doorgeven van een telefonische boodschap aan iemand die geïnformeerd dient te worden. Wij kunnen niet de kosten op ons nemen die voortvloeien uit deze problemen, maar we zullen je zo goed mogelijk proberen te helpen bij het zoeken naar een oplossing.



Hulp bij pech

In het geval van pech met je Toyota waardoor je niet meer kunt rijden met je Toyota, zal de Toyota Pechhulpservice zo snel mogelijk een hulpverlener sturen, die indien mogelijk een (nood)reparatie zal verrichten. Dit geldt ook wanneer je je sleutels bent verloren, bij een lege brandstoftank of accu, of het verwisselen van één lekke band. In geval van een aanrijding of ongeval (waaronder ook wordt gerekend gelijktijdig meer dan 1 lekke band) wordt je voertuigverzekeraar ingeschakeld om de coördinatie uit te voeren. Hierdoor blijft het daaropvolgende proces bij één hulpverlener.

Berging

Indien een (nood)reparatie ter plaatse niet mogelijk is, zal Toyota Pechhulp zorgen dat:

- je Toyota naar de dichtstbijzijnde Toyota dealer wordt gebracht;
- indien nodig, je Toyota gedurende de nacht op een veilige plaats wordt gestald, waarvoor Toyota Pechhulp de kosten van stalling zal betalen tot een maximumbedrag van € 75,-;
- eventueel ook de trailer of caravan, indien de trekhaak is voorzien van de standaard 50 mm kogel, samen met je Toyota naar dezelfde Toyota dealer of stallingsplaats wordt gebracht.

GRATIS DIENSTVERLENING VANAF 50 KM VAN JE WOONPLAATS

Naast de hulpverlening die van toepassing is in een straal tot 50 km van je woonplaats, mogen jij en je passagiers een keuze maken uit een van de volgende drie mogelijkheden wanneer je door pech of ongeval strandt op meer dan 50 km van je huisadres en het onmogelijk is voor de Toyota dealer om je Toyota dezelfde dag nog te repareren.

- **Hotelaccommodatie**

Indien jij en je passagiers in de nabijheid van je Toyota willen blijven terwijl deze wordt gerepareerd, zal Toyota Pechhulp voor jou en je passagiers hotelaccommodatie verzorgen en betalen voor de duur van de reparatie, echter voor niet meer dan 4 nachten tot een maximum van € 127,- per persoon per nacht. De kosten van maaltijden en alle andere bijkomende kosten zijn voor eigen rekening.

- **Tijdelijk vervangend vervoer**

Indien jij en je passagiers de voorkeur geven aan vervangend vervoer, zal Toyota Pechhulp alle moeite doen om een huurauto te vinden van eenzelfde categorie als je eigen auto. Dit voor de periode van de reparatie met een maximum van 3 werkdagen en indien mogelijk voorzien van een trekhaak met een standaard 50 mm kogel. Toyota Pechhulp is niet verantwoordelijk voor problemen die voortkomen uit een beperkt aanbod van huurauto's ter plaatse of uit het in gebreke blijven van het autoverhuurbedrijf.

Extra kosten - waaronder het afkopen van het eigen risico, of het verlengen van de huurtermijn - zijn voor eigen rekening.

- **Transport naar huis of naar de geplande reisbestemming**

Om verder te kunnen reizen naar de geplande bestemming, in één van de landen genoemd op pagina 2 van deze brochure of om terug te keren naar je woonplaats, in het land waar de auto geregistreerd is, mogen jij en je passagiers de kosten van het treinkaartje (1ste klas) bij Toyota Pechhulp declareren. Indien de reis langer duurt dan 6 uur, krijgen jij en je passagiers een vliegticket (economy class) aangeboden. Ook de kosten van openbaar vervoer of taxi van het treinstation of vliegveld naar de geplande bestemming of je woonplaats kun je bij Toyota Pechhulp declareren.

Afhalen van je gerepareerde Toyota

Indien je gerepareerde Toyota afgehaald dient te worden bij een Toyota dealer die zich op meer dan 50 km van de woonplaats van de bestuurder bevindt, reserveert en betaalt Toyota Pechhulp de heenreis van één persoon per trein (1ste klas) naar de plaats waar het voertuig zich bevindt. In geval deze treinreis langer dan 6 uur vergt, zal een vliegticket (economy class) aangeboden worden. Ook de kosten van openbaar vervoer of taxi van het treinstation of vliegveld naar de plaats waar het voertuig zich bevindt, kun je bij Toyota Pechhulp declareren. De voorwaarden voor het declareren van kosten kun je terugvinden in het hoofdstuk 'Belangrijke bijzonderheden' (pag. 9).

EXTRA HULPVERLENING IN HET BUITENLAND

Naast de geboden hulpverlening omschreven op de vorige pagina's, kun je in het buitenland bij de volgende problemen gebruikmaken van de onderstaande diensten:

• Repatriëring van je Toyota

Indien reparatie van je Toyota ter plaatse niet mogelijk is, zal Toyota Pechhulp de repatriëring van je Toyota naar een door jou aangewezen Toyota dealer verzorgen. Repatriëring is afhankelijk van de diagnose van de plaatselijke Toyota dealer. Wanneer deze vaststelt dat je Toyota niet binnen 48 uur gerepareerd kan worden, kan er besloten worden om je Toyota te repatriëren. Dit geldt ook voor de trailer of caravan indien de trekhaak is voorzien van de standaard 50 mm kogel.

• Toezenden van onderdelen

Indien je Toyota niet gerepareerd kan worden wegens gebrek aan benodigde onderdelen, zal Toyota Pechhulp deze onderdelen lokaliseren en ervoor zorgen dat deze zo snel mogelijk aan de desbetreffende Toyota dealer verzonden zullen worden. Transportkosten van deze onderdelen worden gedragen door Toyota Pechhulp. De kosten van de onderdelen zelf zijn voor eigen rekening, tenzij deze onderdelen vallen onder de dekking van de (fabrieks)garantie van je Toyota. In het uitzonderlijke geval dat een buitenlandse Toyota dealer deze voorwaarde van Toyota Pechhulp niet erkent, neem dan direct contact op met je eigen Toyota dealer of met Toyota Pechhulp.

• **Chauffeur**

Indien je gezondheidstoestand het niet meer toelaat om je Toyota te besturen en geen van de passagiers in het bezit is van een rijbewijs zodat de reis niet kan worden voortgezet, zal Toyota Pechhulp gratis een chauffeur ter beschikking stellen. Deze chauffeur zal de passagiers naar de geplande bestemming in één van de landen, genoemd op pagina 2 van deze brochure, brengen of terugbrengen naar de woonplaats van de bezitter van de Toyota, in het land waar je Toyota geregistreerd is.

Alle kosten – met uitzondering van die voor de chauffeur –, dus ook bijvoorbeeld de kosten van brandstof, zijn voor eigen rekening.

In een aantal Europese landen ben je verplicht om bij stranding de wegbeheerder te bellen die zorgt voor de hulpverlening/berging. Neem daarna zo snel mogelijk contact op met Toyota Pechhulp voor advies en hulp.

BELANGRIJKE BIJZONDERHEDEN

Dekking

- De aanvang van de Toyota Pechhulp is gelijk aan de aanvang van de garantietermijn (afleverdatum). Toyota Pechhulp is geldig tot aan het volgens de fabriek voorgeschreven volgende onderhoud. Dit kan zijn in kilometers of in tijd, wat als eerste wordt bereikt. Na elke onderhoudsbeurt heb je de keus om Toyota Pechhulp te verlengen tot de volgende onderhoudsbeurt, afhankelijk van je type Toyota.
- Onder deze dekking vallen alle Toyota's die door Louwman & Parqui B.V. in Nederland geleverd zijn via de Toyota dealerorganisatie met de volgende uitzonderingen:
 - Dyna model.
 - Toyota's die zijn aangepast zonder schriftelijke toestemming van de fabrikant.
 - Toyota's die gebruikt worden als huurauto, taxi of leswagen hebben alleen recht op de hulpverlening zoals beschreven onder 'Hulp bij pech' of 'Berging' (pag. 6).
 - Toyota's waar bij het onderhoud niet is gekozen voor een onderhoudspakket 'Standaard' of 'Compleet'.

Toyota Pechhulp is overdraagbaar

Toyota Pechhulp is gedurende de looptijd overdraagbaar aan elke volgende eigenaar. Om ervoor te zorgen dat de nieuwe eigenaar direct recht heeft op hulpverlening dient Toyota Pechhulp over de wijziging van de eigenaar zo snel mogelijk te worden geïnfomeerd. De Toyota dealer kan deze wijziging in orde maken en een nieuwe Toyota Service Pas voor je printen.

Declareren van facturen

Indien je kosten hebt gemaakt, die vooraf zijn goedgekeurd door Toyota Pechhulp, kan je de factuur declareren en sturen naar:

Toyota Pechhulp
Poeldijkstraat 4
1059 VM Amsterdam

Je dient dit verzoek te voorzien van:

- Je kenteken en het dossiernummer van Toyota Pechhulp
- Korte omschrijving van je pechsituatie
- De originele facturen die je wenst te declareren (houd een kopie van deze declaratie en facturen voor jezelf)

Klachten

Wij verzoeken je vriendelijk - om onze dienstverlening aan jou te kunnen optimaliseren - eventuele klachten schriftelijk te melden aan:

Louwman & Parqui B.V.
Afd. Toyota Informatie Center
Antwoordnummer 28011
4940 VL Raamsdonksveer

Of mail naar: info@toyota.nl

Ruimte voor notities

UITSLUITINGEN EN VOORWAARDEN

Toyota Pechhulp biedt je een uitgebreide hulpverlening, maar toch zijn er de volgende uitsluitingen en voorwaarden:

- het deelnemen aan autoraces, snelheids- of duurzaamheidstests of training hiervoor;
- indien men zich niet houdt aan de geldende wetten in het land waar men zich bevindt;
- verlies of schade veroorzaakt door of als direct gevolg van overmacht, stakingen, handelingen van de overheid, ontploffingen, radioactieve straling, (burger)oorlog, invasie, opstand, revolutie, militaire of andere machtsovername, rellen of burgerlijke onlusten;
- indien jij of derden enige hulpverlening organiseren zonder voorafgaande toestemming en een dossiernummer van Toyota Pechhulp of als je niet binnen 24 uur na het ontstaan van je probleem hulp hebt aangevraagd;
- schade aan lading, lichamelijk letsel, verlies van inkomsten of vakantiedagen als gevolg van immobiliteit zijn niet gedekt;
- de hulpverlening betreffende het beschikbaar stellen van een huurauto of de kwaliteit en mogelijkheid van een hotelaccommodatie zal afhankelijk zijn van het feit of deze in de omgeving aanwezig is;
- als een chauffeur ter beschikking wordt gesteld, kan de Toyota Pechhulp arts, indien hij meent dat dit niet verantwoord zou zijn, beslissen zieke of gewonde passagier(s) niet te laten vervoeren in je Toyota;
- het begrip woonplaats of huisadres in deze brochure refereert steeds aan het adres van de bezitter van de Toyota, of in geval van een leaseauto aan het adres van de geregistreerde gebruiker hiervan.



Kosten voor reparaties, welke aansluitend op de hulpverlening worden gemaakt in het geval van pech of ongeval en die niet onder de garantievoorzwaarden van Toyota vallen, zijn voor eigen rekening. Deze kosten dien je ter plaatse te voldoen.



Neem voor meer informatie over
Toyota Pechhulp contact op met de
Toyota dealer of kijk op toyota.nl.

Je kunt ook contact opnemen met het
Toyota Informatie Center: 0800-0369 (gratis).
Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.



Importeur: Louwman & Parqui B.V., Steurweg 8, 4941 VR Raamsdonksveer.

De importeur behoudt zich het recht voor om zonder kennisgeving wijzigingen in het programma aan te brengen. Waar Toyota dealer staat, kunt u ook Erkend reparateur lezen. Ofschoon deze brochure met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan geen aansprakelijkheid worden aanvaard voor eventuele onjuistheden, van welke aard dan ook. Gehele of gedeeltelijke nadruk in enige vorm, is zonder schriftelijke toestemming niet toegestaan.

2410109 - december 2024