



TOYOTA

ALWAYS A
BETTER WAY

Toyota Pechhulp voorwaarden

24-uurs pechhulp
in binnen- en buitenland



Hoe komt u in contact met Toyota Pechhulp wanneer u problemen heeft met uw Toyota?

U bent in Nederland, bel het gratis nummer:

0800 - 22 00 025

U bent in het buitenland, bel het nummer:

+31 20 - 59 29 836*

* Vanuit alle Europese landen belt u eerst 00, met uitzondering van Finland (990)

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 uw begrip. Door de medewerkers zal worden geprobeerd u zo snel mogelijk te helpen.

Hulpverlening van Toyota Pechhulp staat u ter beschikking in de volgende landen:

Andorra, België, Bosnië-Herzegovina(*), Bulgarije(*), Ceuta, Corsica, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland(*), 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



Gratis pechhulpverlening en service langs de weg

Het is ons een genoegen u, als bezitter van een Toyota, het Toyota Pechhulp pakket aan te bieden. Met Toyota Pechhulp bent u, zolang uw Toyota volgens fabrieksvoorschriften in onderhoud is bij uw Nederlandse Toyota dealer, verzekerd van hulp voor zoveel mogelijk zorgeloos autorijden in bijna geheel Europa. Op pagina 2 van deze brochure treft u een overzicht aan van de landen waarin u een beroep kunt doen op de diensten van Toyota Pechhulp.

Als u van de hulpverlening van Toyota Pechhulp - die voor u kosteloos is - gebruik wenst te maken, verzoeken wij u als eerste **altijd** telefonisch contact op te nemen met Toyota Pechhulp. Maak geen kosten op eigen initiatief. Voordat u enige aanspraak maakt op de hulpverlening, dient u toestemming te krijgen van Toyota Pechhulp. Bij niet naleving van deze procedure komen de kosten die u 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 u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Toyota card

Toyota 24-uurs pechhulp service 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 u aan de volgende pagina's aandachtig door te lezen.

Om er zeker van te zijn dat u optimaal gebruik kunt maken van de Toyota Pechhulp voordelen, adviseren wij u uw Toyota card altijd bij u te hebben. Eventueel kunt u via uw Toyota dealer* een nieuwe card bestellen. Geeft u wijzigingen in uw gegevens altijd aan uw Toyota dealer door om verzekerd te blijven van adequate hulpverlening.



Zes tips voor een snelle Toyota Pechhulp service

Indien u een beroep dient te doen op de Toyota Pechhulp service adviseren wij u het volgende door te geven (houd uw Toyota card bij de hand):

1 Uw naam en kenteken van uw Toyota

2 Het model en chassisnummer van uw Toyota

Zo kunnen wij de aard van het in te zetten materieel beter inschatten. Ook is dit belangrijk indien onderdelen nagezonden moeten worden. Uw chassisnummer kunt u vinden op uw Toyota card en uw kentekenbewijs.

3 De kleur van uw Toyota

Zo is uw Toyota gemakkelijker te herkennen wanneer er een persoon te plaatse komt om u te helpen.

4 De exacte plaats waar uw Toyota zich bevindt

Zo bent u gemakkelijker te traceren door de persoon die u komt helpen.

5 Een omschrijving van het probleem

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

6 Het telefoonnummer waar wij u kunnen bereiken

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

* Voor Toyota dealer kunt u ook lezen: Toyota Erkend reparateur

Overige tips

Onderhoud

Laat uw Toyota regelmatig onderhouden door uw Toyota dealer. Dat is de beste manier om problemen met uw Toyota te voorkomen. Het is mogelijk om bij uw Toyota dealer een (vakantie)check aan uw Toyota te laten uitvoeren.

Borgstelling

Mocht u onverhoopt een beroep moeten doen op vervangend vervoer, bent u zich er dan van bewust dat aan u een borgstelling gevraagd wordt. De hoogte van het bedrag voor deze borgstelling is per land verschillend. Voor het voldoen van de borgstelling is een creditcard noodzakelijk.

Reisverzekering

Wij hebben gemeend u met Toyota Pechhulp een volledig programma aan te bieden en indien u van oordeel bent dat er beperkingen of onvoldoende zekerheden in de voorwaarden zijn opgenomen, adviseren wij u 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			✓
Toezenden van onderdelen			✓
Chauffeur			✓

Gratis dienstverlening binnen een straal tot 50 km van uw woonplaats

Berichtenservice en advies

Indien u tijdens uw reis wordt geconfronteerd met bijvoorbeeld diefstal van uw Toyota, verlies van creditcards, enz. staat de Toyota pechhulpdienst tot uw 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 u zo goed mogelijk proberen te helpen bij het zoeken naar een oplossing.



Hulp bij pech

In het geval van pech met uw Toyota waardoor u niet meer kunt rijden met uw Toyota, zal de Toyota pechhulpdienst zo snel mogelijk een hulpverlener sturen, die indien mogelijk een (nood)reparatie zal verrichten. Dit geldt ook wanneer u uw 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 uw verzekeraar 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 ervoor zorgen dat :

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

Gratis dienstverlening vanaf 50 km van uw woonplaats

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

- **Hotelaccommodatie**

Indien u en uw passagiers in de nabijheid van uw Toyota willen blijven terwijl deze wordt gerepareerd, zal Toyota Pechhulp voor u en uw 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 uw eigen rekening.

- **Tijdelijk vervangend vervoer**

Indien u en uw passagiers de voorkeur geven aan vervangend vervoer, zal Toyota Pechhulp alle moeite doen om een huurauto te vinden van eenzelfde categorie als uw 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 uw eigen rekening.

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

Om u in staat te stellen samen uw reis voort te zetten naar de geplande bestemming, in één van de landen genoemd op pagina 2 van dit boekje of om terug te keren naar uw woonplaats, in het land waar de auto geregistreerd is, mogen u en uw passagiers de kosten van het treinkaartje (1ste klas) bij Toyota Pechhulp declareren. Indien de reis langer duurt dan 6 uur, krijgen u en uw passagiers een vliegticket (economy class) aangeboden. Ook de kosten van openbaar vervoer of taxi van het treinstation of vliegveld naar de geplande bestemming of uw woonplaats kunt u bij Toyota Pechhulp declareren.

Afhalen van uw gerepareerde Toyota

Indien uw 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, kunt u bij Toyota Pechhulp declareren. De voorwaarden voor het declareren van kosten kunt u terugvinden in het hoofdstuk 'Belangrijke bijzonderheden' (pag. 9 en 10).

Extra hulpverlening in het buitenland

Naast de geboden hulpverlening omschreven op de vorige pagina's kunt u in het buitenland bij de volgende problemen gebruik maken van de onderstaande diensten:

- **Repatriëring van uw Toyota**

Indien reparatie van uw Toyota ter plaatse niet mogelijk is, zal Toyota Pechhulp de repatriëring van uw Toyota naar een door u aangewezen Toyota dealer verzorgen. Repatriëring is afhankelijk van de diagnose van de plaatselijke Toyota dealer. Wanneer deze vaststelt dat uw Toyota niet binnen 48 uur gerepareerd kan worden, kan er besloten worden om uw 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 uw 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 uw eigen rekening, tenzij deze onderdelen vallen onder de dekking van de (fabrieks) garantie van uw Toyota. In het uitzonderlijke geval dat een buitenlandse Toyota dealer deze voorwaarde van Toyota Pechhulp niet erkent, neem dan direct contact op met uw eigen Toyota dealer of met Toyota Pechhulp.

- **Chauffeur**

Indien uw gezondheidstoestand het niet meer toelaat om uw 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 uw Toyota geregistreerd is. Alle kosten - met uitzondering van die voor de chauffeur - dus ook bijvoorbeeld de kosten van brandstof, zijn voor uw eigen rekening.

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

Belangrijke bijzonderheden

Dekking

- Toyota Pechhulp is geldig gedurende 12 maanden of 15.000 kilometer (wat als eerste wordt bereikt) na afleverdatum van de auto (aanvang van de garantietermijn). Na de eerste 12 maanden of 15.000 kilometer wordt Toyota Pechhulp na elke onderhoudsbeurt volgens de fabrieksvoorschriften bij de officiële Toyota dealer verlengd voor de volgende 15.000 km of maximaal 1 jaar (wat als eerst wordt bereikt).
- Onder deze dekking vallen alle Toyota's die door Louwman & Parqui B.V. in Nederland geleverd zijn via de 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 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 geïnformeerd. De Toyota dealer kan deze wijziging in orde maken en een nieuwe Toyota card voor u printen.

Declareren van facturen

Indien u kosten heeft gemaakt, die vooraf zijn goedgekeurd door Toyota Pechhulp, kunt u de factuur declareren en sturen naar:

Toyota Pechhulp
Poeldijkstraat 4
1059 VM Amsterdam

U dient dit verzoek te voorzien van:

- Uw kenteken en het dossiernummer van Toyota Pechhulp
- Korte omschrijving van uw pechsituatie
- De originele facturen die u wenst te declareren
(houdt u voor uzelf een kopie van deze declaratie en facturen)

Klachten

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

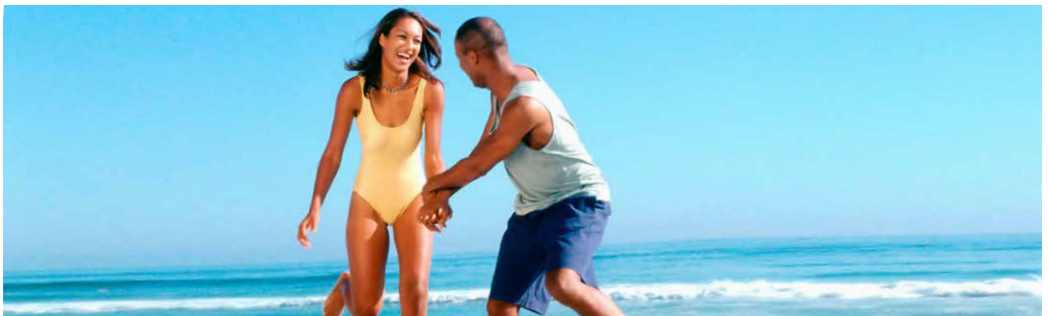
Louwman & Parqui B.V.
Afd. Toyota Informatie Center
Antwoordnummer 28011
4940 VL RAAMSDONKSVEER
of mail naar: info@toyota.nl

Ruimte voor notities

Uitsluitingen en voorwaarden

Toyota Pechhulp biedt u 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 u of derden enige hulpverlening organiseert zonder voorafgaande toestemming en een dossiernummer van Toyota Pechhulp of als u niet binnen 24 uur na het ontstaan van uw probleem hulp heeft 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 uw 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 lease-auto 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 garantievoorwaarden van Toyota vallen, zijn voor uw eigen rekening. Deze kosten dient u ter plaatse te voldoen.



TOYOTA

ALWAYS A
BETTER WAY

**Neem voor meer informatie
over Toyota Pechhulp contact
op met de Toyota dealer of kijk
op www.toyota.nl. U kunt ook
(op werkdagen van 9-17 uur)
bellen met het Toyota Informatie
Center, tel. 0800-0369 (gratis).**



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.
ASM0T-PECHH-B/35.000/januari 2015

Kijk voor meer nieuws:

blog.toyota.nl flickr.com/toyotanederland twitter.com/toyotanl
 youtube.com/toyotanederland facebook.com/toyotanederland