

## TOYOTA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Para a Toyota, atender nossos clientes 24 horas é um prazer. Pensando nisso, a Toyota coloca a sua disposição um serviço de assistência com a qualidade que é sua marca registrada: o Toyota Assistência 24 horas.

Com ele, o Cliente Toyota será assistido a qualquer hora do dia ou da noite em caso de pane ou colisão, contando com vários serviços de socorro no local em caso de falta de combustível, pane elétrica, falta de bateria, pneu furado e quebra ou perda de chaves.

Em caso de pane ou colisão que imobilize o veículo, o Cliente pode solicitar o serviço de reboque e carro reserva. Neste caso, o veículo será levado à Concessionária (ou Distribuidor) Toyota mais próxima e será cuidado por profissionais treinados pela própria Toyota e somente peças genuínas Toyota serão utilizadas, assegurando a qualidade do reparo e mantendo a garantia do veículo.

Se por eventualidade, a pane ou colisão que imobilize o veículo ocorrer fora da região de domicílio do Cliente, a Toyota oferece hospedagem, motorista, transporte alternativo ao destino e para a retirada do veículo após realizados os reparos na concessionária.

O atendimento do Toyota Assistência 24 horas cobre todo território brasileiro, Argentina, Paraguai, Uruguai, e Chile.

Tudo para provar que a Toyota está ao lado do Cliente sempre que precisar.

Para acionar o Toyota Assistência 24 horas, é muito simples. Basta ligar gratuitamente para a central de assistência no número **0800-703 02 06** e solicitar seu atendimento. Caso esteja na Argentina, Paraguai, Uruguai ou no Chile, ligue **(5511) 4331-5199**.

Para a Toyota, não basta só oferecer veículos de qualidade. Um serviço de Pós-Venda confiável 24 horas por dia também é essencial.

Toyota Assistência 24 horas, o único número que você precisa ter à mão em qualquer eventualidade.

Qualidade em serviços de Pós-Venda é Toyota.

## **1. COMO ACIONAR O TOYOTA ASSISTÊNCIA 24 HORAS**

Para assistência no Brasil ligar gratuitamente para o Toyota Assistência 24 horas através do **0800-703 02 06**.

Para assistência na Argentina, Paraguai, Uruguai e Chile contatar a telefonista internacional e solicitar “cobro revertido” (chamada a cobrar) e informar o número **(5511) 4331-5199**.

Tenha à mão os seguintes dados:

1. Número do chassi (VIN) de veículo;
2. Nome completo e endereço do proprietário;
3. Telefone para contato;
4. Localização precisa do veículo (rua, bairro, cidade);
5. Quilometragem do veículo;
6. Problema com o veículo.

## **2. CONDIÇÕES GERAIS**

### **2.1. VALIDADE**

O Toyota Assistência 24 horas é válido gratuitamente por 12 (doze) meses, contados a partir da data de venda constante na nota fiscal ao primeiro proprietário do veículo. Após esse período, o serviço poderá ser contratado diretamente pelo proprietário, por 12 ou 24 meses adicionais.

### **2.2. PANE E ACIDENTE**

O Toyota Assistência 24 horas destina-se a assistência ao Cliente em caso de falta de combustível, pneus furados ou avariados, quebra ou perda de chaves, pane (defeito espontâneo) ou acidente (colisão, abalroamento ou capotagem) que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios.

## **3. SERVIÇOS**

O tipo de atendimento será selecionado de acordo com as condições da ocorrência, podendo variar desde o atendimento no local até a remoção do veículo, solicitação de veículo reserva, transporte alternativo para retorno ou continuação de viagem, ou ainda, hospedagem.

Os serviços prestados não cobrem despesas de reparo e/ou substituição dos componentes por novos, caso o veículo esteja fora das condições de garantia (Veja o Livrete de Garantia), bem como despesas com combustível, lubrificantes e fluidos.

A seguir encontra-se a explicação de cada situação.

### **3.1. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**

Na ocorrência de pane por falta de combustível o Toyota Assistência 24 Horas enviará um reboque ou transporte ao local do evento para conduzir o veículo até o posto de abastecimento mais próximo.

O cliente será responsável por eventuais multas ou penalidades aplicadas a ele decorrente da falta de combustível.

### **3.2. BATERIA**

Na ocorrência de pane por falta de carga na bateria, o Toyota Assistência 24 horas enviará gratuitamente um socorro para atendimento no local para que seja realizada a partida auxiliada no veículo.

Assim que possível, o Cliente deverá levar o veículo a uma concessionária Toyota para que o sistema elétrico seja verificado e a bateria substituída, se necessário.

Valorize seu patrimônio, use somente peças e serviços genuínos Toyota.

### **3.3. TROCA DE PNEU**

Para os casos de pneus furados ou quebra de roda, o Toyota Assistência 24 horas enviará um socorro para efetuar a substituição pelo estepe do veículo.

Assim que possível, o veículo deve ser levado a uma concessionária Toyota para que seja verificada a condição do pneu e da roda, bem como alinhamento e balanceamento das rodas do veículo.

Valorize seu patrimônio, use somente peças e serviços genuínos Toyota.

### **3.4. PERDA OU QUEBRA DA CHAVE DO VEÍCULO**

Ocorrendo perda, quebra da chave do veículo ou trancamento de veículo com a chave em seu interior, o Toyota Assistência 24 horas enviará um socorro para abertura da porta do veículo caso a chave esteja trancada no interior do veículo.

Esse serviço será fornecido somente para veículos de chave convencional, ou seja, que não sejam necessários equipamentos especiais, códigos eletrônicos, chips ou similares para abertura do veículo.

Poderá ser disponibilizado um taxi (ida e volta) pra retirada da chave reserva na residência do cliente, desde que esteja dentro de um raio de 50 km contados do local do evento até a residência e somente se autorizado pelo cliente.

Caso seja necessária a confecção de uma nova chave, deverá ser realizada exclusivamente em uma concessionária, e o respectivo custo será de responsabilidade do Cliente.

O cliente deverá apresentar documentos que comprovem a propriedade do veículo e o documento pessoal com foto, para realização do serviço.

### **3.5. REBOQUE / TRANSPORTE DO VEÍCULO PARA UMA CONCESSIONÁRIA TOYOTA**

Na ocorrência de pane ou acidente o Toyota Assistência 24 horas providenciará o reboque ou o transporte do veículo até a concessionária mais próxima.

Os serviços de reboque ou transporte para veículos que estejam transportando carga, somente serão prestados após a retirada da carga pelo Cliente ou por outra pessoa por ele designada. O Toyota Assistência 24 horas não transportará qualquer tipo de carga tampouco será responsável pela segurança da carga não retirada.

Caso a necessidade de utilização do reboque ou do transporte ocorrer em feriados, finais de semana ou após o horário comercial, o veículo assistido será rebocado/transportado até um local seguro e será removido para a concessionária mais próxima no próximo dia útil.

O serviço de reboque será oferecido uma única vez por evento.

A utilização do Toyota Assistência 24 horas é muito importante, pois somente ela garante que o veículo seja levado a uma concessionária para reparo. Isso assegura a qualidade do reparo, que será realizado por profissionais treinados pela própria Toyota e com peças genuínas Toyota. Assim, é certificada para a sua tranquilidade, a manutenção da garantia do veículo.

Caso o serviço de reboque seja utilizado, o cliente poderá contar com os seguintes serviços adicionais:

### **3.5.1 CARRO RESERVA**

Em caso de pane ou acidente com tempo de reparo superior a 24 (vinte e quatro) horas, o Cliente terá direito a um carro reserva, desde que o veículo tenha sido rebocado ou transportado inicialmente pelo Toyota Assistência 24 horas para uma Concessionária Toyota.

O Toyota Assistência 24 horas locará para o Cliente um veículo modelo 1.6 ou 1.8, se possível com ar-condicionado, direção hidráulica e transmissão manual, por um período máximo de 4 (quatro) dias consecutivos, a partir da data de retirada do veículo locado e arcará com os valores de diárias e de proteção contra danos do veículo locado (com franquia a cargo do usuário).

Exclusivamente para veículos modelo Etios, será fornecido este serviço nas mesmas condições descritas acima, observando que o veículo a ser locado deverá ser modelo 1.4 ou 1.6 com ar condicionado, direção hidráulica e transmissão manual.

O Cliente será responsável pela apresentação de cartão de crédito e/ou cheque caução como garantia e por despesas decorrentes do uso do veículo locado, tais como combustível, pedágio, franquia em caso de acidente e/ ou avaria, diárias excedentes, quilometragem excedente sobre eventuais limites estipulados pela empresa locadora, multas, horas adicionais de locação, eventuais despesas de devolução, bem como pela contratação de seguros adicionais oferecidos pela respectiva locadora de acordo com os procedimentos desta.

O Cliente também será responsável por quaisquer danos materiais e/ou pessoais decorrentes do mau uso ou de acidentes com os veículos locados, bem como custos adicionais e de opção do Cliente.

O Cliente está sujeito às normas e procedimentos estabelecidos pela locadora indicada, inclusive no que tange aos horários para devolução do veículo.

Observações:

→ Caso a locação do carro reserva encerrar no final de semana ou feriado, o Cliente deverá devolver o mesmo no dia útil subsequente. Em caso de pane ou acidente ocorrido na sexta-feira após o horário comercial, sábados, domingos e feriados, o Cliente terá direito a um transporte alternativo conforme item 3.5.2.

→ O Toyota Assistência 24 horas não fornecerá carro reserva blindado.

→ A efetiva disponibilidade do carro reserva está subordinada ao cumprimento, pelo Cliente, das normas internacionais de locação de veículos, bem como às normas internas das respectivas locadoras.

### **3.5.2 TRANSPORTE ALTERNATIVO**

Em caso de pane ou acidente inicialmente rebocado ou transportado pelo Toyota Assistência 24 horas e constatada a impossibilidade de consertar o veículo no mesmo dia, será providenciado o retorno do Cliente até o seu local de residência (registrado no Toyota Assistência 24 horas) ou até o destino desejado, desde que o custo deste seja equivalente ao custo de transporte para o local de domicílio. Caso o custo para o local de destino seja superior, o Cliente poderá optar pela complementação do valor e seguir viagem.

O meio de transporte alternativo será escolhido em função da disponibilidade nas linhas de transporte regulares que operem no trajeto estabelecido, comprometendo-se o Toyota Assistência 24 horas em transportar o Cliente, preferencialmente, de acordo com a seguinte ordem: (I) via aérea, (II) rodoviária, (III) ferroviária, (IV) fluvial e (V) marítima. O retorno poderá incluir a combinação de mais de um dos meios de transporte mencionados, ficando a critério exclusivo do Toyota Assistência 24 horas tal combinação. O Cliente não terá direito ao serviço de transporte alternativo caso o veículo sofra pane ou acidente no seu endereço residencial.

### **3.5.3 HOSPEDAGEM**

Na impossibilidade de fornecer um meio de transporte alternativo em tempo hábil, o Toyota Assistência 24 horas arcará com o pagamento de 3 (três) diárias em hotel, preferencialmente de 5 estrelas, em sua rede credenciada mais próxima, para todos os ocupantes do veículo no momento da ocorrência de pane ou do acidente, de acordo com a disponibilidade da infraestrutura hoteleira local. Será coberta unicamente a diária do hotel, correndo as demais despesas por conta do Cliente.

### **3.5.4 RETIRADA DO VEÍCULO**

O Toyota Assistência 24 horas colocará a disposição do Cliente ou da pessoa por ele designada (através de autorização por escrito), uma passagem de ida relativa ao trecho compreendido entre seu domicílio e a respectiva concessionária, para a devida retirada do veículo. O meio de transporte utilizado obedecerá a ordem descrita no item 3.5.2. O Cliente poderá optar pelo transporte do veículo reparado para seu domicílio, por via rodoviária (transportadora), caso o valor seja equivalente ao da passagem mencionada acima. Caso o custo do transporte

seja superior, o Cliente poderá optar pelo pagamento da complementação do valor (opção válida somente para território brasileiro).

### **3.6. TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE**

O Toyota Assistência 24 horas, através de sua Central de Atendimento, auxiliará o Cliente na transmissão de todas as mensagens telefônicas de caráter pessoal ou profissional que se façam necessárias, dentro das localidades cobertas pelo Toyota Assistência 24 horas.

### **3.7. ENVIO DE MOTORISTA**

Caso o Cliente permaneça hospitalizado em decorrência de acidente, fisicamente impedido de conduzir o veículo para retorno ao domicílio, ou em caso de falecimento e não houver pessoas habilitadas para conduzir o veículo, o Toyota Assistência 24 horas colocará a disposição, desde que haja disponibilidade, um motorista profissional para conduzir o veículo, ou disponibilizará meio de transporte alternativo nos termos do item 3.5.2.

## **4. EXCLUSÕES**

O Toyota Assistência 24 horas estará automaticamente desobrigado da prestação dos serviços de assistência nas seguintes hipóteses:

I. Na ocorrência de casos fortuitos ou eventos de força maior, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, interdição dos meios ou vias de transporte, atos de vandalismo, calamidade pública, atos de terrorismo e sabotagem, ou ainda tumultos, motins, arruaças, saques, quaisquer outras perturbações de ordem pública, catástrofes e fenômenos da natureza.

II. Na ocorrência de panes ou acidentes decorrentes da participação do Cliente em competições automobilísticas e esportes radicais oficiais ou não ou em provas preparatórias

III. Caso o veículo se locomova por seus próprios meios, sem que tenha utilizado os serviços oferecidos pelo Toyota Assistência 24 horas e/ou sem o prévio contato com o Serviço de Assistência ao Cliente.

IV. Caso o cliente acione o Toyota Assistência 24 horas exclusivamente para correção de defeito ou vício do veículo que seja objeto de campanha de “recall” convocada pela Toyota.

V. Se o veículo ultrapassou o período de vigência contratual ou teve a adesão cancelada.

VI. Se o veículo estiver em local inacessível.

VII. Se o cliente não se identificar corretamente e não fornecer informações necessárias ao atendimento.

Adicionalmente o Toyota Assistência 24 horas não se responsabiliza por:

I. Despesas decorrentes de reparo e/ou substituição dos componentes por novos de qualquer espécie.

II. Objetos deixados no veículo quando reparados no local ou rebocado.

III. Reembolso ou indenização de serviços solicitados diretamente pelo Cliente, sem a intervenção ou autorização do Toyota Assistência 24 horas.

IV. Despesas que o Cliente teria normalmente suportado, ainda que realizadas em condições previstas neste folheto, tais como: alimentação, despesas extras de hotel e diárias, em casos de estadia anteriormente prevista no local da ocorrência da pane ou acidentes, etc.

O Toyota Assistência 24 horas reserva-se o direito de alterar os termos e as condições de utilização dos serviços aqui previstos sempre que necessário e sem aviso prévio.