

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, acidente ou falta de carga na bateria.

Em caso de pane ou acidente que imobilize o veículo, o cliente pode solicitar o serviço de reboque. Neste caso, o veículo será levado à Concessionária Autorizada Toyota mais próxima (limitado a 200km do local do evento, que é o local onde ocorreu a pane ou acidente) para que o reparo seja realizado, utilizando somente peças genuínas Toyota (sempre após diagnóstico e aprovação do orçamento e custos pelo Proprietário do veículo).

Entende-se por PANE todo defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante, que imobilize o veículo ou que impeça que este seja conduzido de forma segura, excluindo-se os casos de pneus furados ou avariados.

Em caso de Veículo com pane inicialmente rebocado ou transportado pelo Toyota Assistência 24 horas e constatada a impossibilidade de reparo do veículo no mesmo dia, será providenciado o deslocamento do cliente até o destino desejado (Limitado a 50Km do local do evento).

Em caso de pane com tempo de reparo superior 3 dias úteis (contados do diagnóstico que será realizado em até 3 dias úteis), o cliente terá direito a um carro reserva por até quatro dias consecutivos, desde que o veículo tenha sido rebocado ou transportado inicialmente pelo Toyota Assistência 24 horas para uma Concessionária Autorizada Toyota.

O atendimento do Toyota Assistência 24 horas cobre todo território nacional.

Para acionar o Toyota Assistência 24 horas é muito simples, basta ligar gratuitamente para a central de assistência no número 0800-703 0206 e solicitar seu atendimento.

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.

Como acionar

Para assistência, ligar gratuitamente para o Toyota Assistência 24 horas através do 0800 703 0206 em todo território nacional.

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.

Condições gerais

Validade

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

Pane e acidente

O Toyota Assistência 24 horas destina-se exclusivamente à assistência ao cliente em caso de pane (Entende-se por PANE todo defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante, que imobilize o veículo ou que impeça que este seja conduzido de forma segura, excluindo-se os casos de pneus furados ou avariados.) ou acidente (colisão, abalroamento ou capotamento) que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, observada as regras e limitações descritas neste Manual.

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, com o transporte alternativo para deslocamento do cliente até o destino desejado (Limitado a 50Km do local do evento), caso necessário.

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

A seguir encontra-se a explicação de cada situação:

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 Autorizada Toyota para que o sistema elétrico seja verificado e a bateria substituída, se necessário. O atendimento para carga na bateria é realizado uma única vez. Se o cliente chamar novamente a Toyota Assistência 24 horas pelo mesmo motivo, o veículo será rebocado até a Concessionária Autorizada Toyota mais próxima (limitado a 200km do local do evento).

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

Reboque / Transporte do veículo para uma Concessionária Autorizada Toyota

Na ocorrência de pane ou acidente, o Toyota Assistência 24 horas providenciará o reboque ou o transporte do veículo até a Concessionária Autorizada Toyota mais próxima (limitado a 200km do local do evento).

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 guarda e 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 Autorizada Toyota 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 Autorizada Toyota para reparo. Isso assegura a qualidade do reparo, que será realizado por profissionais treinados pela própria Toyota e com peças genuínas Toyota (após o diagnóstico e aprovação de orçamento e custos pelo proprietário do veículo). 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:

Carro reserva

SOMENTE em caso de PANE com situação de cobertura de garantia e com tempo de reparo superior 3 dias úteis (contados do diagnóstico que será realizado em até 3 dias úteis), o cliente terá direito a um carro reserva por até quatro dias consecutivos, desde que o veículo tenha sido rebocado ou transportado inicialmente pelo Toyota Assistência 24 horas para uma Concessionária Autorizada Toyota.

Caso tenha direito ao veículo reserva, o Toyota Assistência 24 horas locará para o cliente, um veículo modelo 1.5 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 em caso de dano ou sinistro a cargo do cliente).

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 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 retirada e devolução do veículo.

ATENÇÃO

- Caso a locação do carro reserva encerrar no final de semana ou feriado, o cliente deverá devolvê-lo no dia útil subsequente.
- 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.

Transporte alternativo

SOMENTE em caso de pane no veículo inicialmente rebocado ou transportado pelo Toyota Assistência 24 horas e constatada a impossibilidade de reparo no mesmo dia, será providenciado o deslocamento do cliente até o destino desejado (Limitado a 50Km do local do evento). Caso a quilometragem para o local de destino seja superior a 50km do local do evento, o cliente poderá arcar com a complementação do valor e seguir viagem. Nesta opção, todos os custos da viagem serão responsabilidade total e exclusiva do cliente.

O meio de transporte 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) rodoviária, (II) ferroviária, (III) fluvial e (IV) marítima. O deslocamento 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 caso o veículo sofra pane no seu endereço residencial.

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.

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.

