

Eurocare



TOYOTA

ALWAYS A
BETTER WAY



Een probleem met uw Toyota ? contacteer Eurocare!

U bent in België, bel het gratis nummer :

0800 – 999 55

U bent in het buitenland, bel het nummer :

+32-2-773 61 22

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

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

De hulpverlening van Toyota Eurocare staat ter uwe beschikking in de volgende landen :

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

Een volledig Toyota bijstandsteam zoekt een oplossing voor uw specifieke situatie, 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar.

De uitvoering van de hulpverlening Toyota Eurocare wordt toevertrouwd aan Allianz Global Assistance België.

Inhoud

De hulpverlening onderweg van Toyota Eurocare	2
— Gratis hulp en service onderweg	
— Toyota Eurocare in geval van ...	
Zes tips voor een snelle Toyota Eurocare service	3
Aangeboden hulpverlening onderweg	4
Tot 50 km van uw woonplaats	5
— Berichten en advies	
— Depannage	
— Slepen	
+ 50 km van uw woonplaats	6
— Berichten en advies	
— Depannage	
— Slepen	
— Hotel	
— Vervangwagens	
— Verderzetten van de reis of terugkeer naar de woonplaats	
— Afhalen van het herstelde voertuig	
Buitenland	7
— Berichten en advies	
— Depannage	
— Slepen	
— Hotel	
— Vervangwagens	
— Verderzetten van de reis of terugkeer naar de woonplaats	
— Afhalen van het herstelde voertuig	
— Chauffeur	
— Repatriëring van het voertuig	
Bijzondere voorwaarden	8

De hulpverlening onderweg van Toyota Eurocare

Gratis hulp en service onderweg

In het kader van haar bekommernis om de tevredenheid van zijn klanten, heeft Toyota het genoegen u de diensten van Toyota Eurocare aan te bieden. De erkende kwaliteit van Toyota in combinatie met de deskundigheid en de voordelen aangeboden door Toyota Eurocare, zullen u een volledige gemoedsrust verzekeren tijdens al uw verplaatsingen.

Als u van de hulpverlening van Toyota Eurocare - die voor u kosteloos is – gebruik wenst te maken, verzoeken wij u als eerste **ALTIJD** telefonisch contact op te nemen met Toyota Eurocare. Maak geen kosten op eigen initiatief. Voordat u enige aanspraak maakt op de hulpverlening, dient u toestemming te krijgen van Toyota Eurocare. Bij niet naleving van deze procedure komen de kosten die u zonder overleg met, of goedkeuring van Toyota Eurocare heeft gemaakt, niet voor vergoeding in aanmerking.

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

Toyota Eurocare in geval van ...

- Ongeval
- Mechanisch defect
- Lege brandstoftank
- Verkeerde brandstof getankt
- Ontladen batterij
- Lekke band
- Sleutels verloren of opgesloten
- Diefstal van de wagen

Zes tips voor een snelle Toyota Eurocare service:

Indien u een beroep dient te doen op de Toyota Eurocare service adviseren wij u het volgende door te geven:

- 1. Uw naam en kenteken van uw Toyota**
Hiermee kunt zich identificeren en bewijzen dat u recht heeft op assistentie.
- 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.
- 3. De kleur van uw Toyota**
Zo is uw Toyota gemakkelijker te herkennen wanneer er een persoon ter 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 telefoon- en faxnummer waar wij u kunnen bereiken**
Zo kunnen wij u op de hoogte houden met betrekking tot de hulpverlening.

Overige tips :

1. Laat uw Toyota regelmatig onderhouden door uw Toyota dealer*. Dat is de beste manier om problemen met uw Toyota te voorkomen. Het is mogelijk door uw Toyota dealer een vakantiecheck aan uw Toyota te laten uitvoeren.
2. Mocht u onverhoopt een beroep moeten doen op vervangend vervoer, bent u zich er dan van bewust dat aan u een borgstelling gevraagd kan worden. De hoogte van het bedrag voor deze borgstelling is per land verschillend. Wij adviseren u voor het betalen van de borgstelling een **creditcard** te gebruiken. Voor borgstelling in het buitenland is een creditcard noodzakelijk.
3. Wij bieden u met Toyota Eurocare een volledig programma aan maar 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.

* voor Toyota dealer kunt u ook lezen: Erkend Toyota Hersteller

Aangeboden hulpverlening onderweg

		Woonplaats tot 50 km	+50 km	Buitenland
	Berichtenservice en advies	✓	✓	✓
	Depannage	✓	✓	✓
	Slepen	✓	✓	✓
	Hotel		✓	✓
	Tijdelijke vervangwagen		✓	✓
	Verderzetten van de reis of terugkeer naar de woonplaats		✓	✓
	Afhalen van het herstelde voertuig		✓	✓
	Chauffeur			✓
	Repatriëring van het voertuig			✓

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 Toyota Eurocare 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 Toyota Eurocare zal u zo goed mogelijk proberen te helpen bij het zoeken naar een oplossing.



Depannage

Indien uw Toyota door panne of ongeval geïmmobiliseerd is, zal Toyota Eurocare een professionele depannagedienst verzoeken om een eenvoudige herstelling langs de weg uit te voeren. Dit geldt ook wanneer u uw sleutels bent verloren, bij een lege brandstoftank, platte batterij of voor het verwisselen van een lekke band.



Slepen

Indien een herstelling ter plaatse niet mogelijk of niet praktisch is, zal Toyota Eurocare ervoor zorgen dat :

- uw Toyota naar de erkend Toyota hersteller van uw keuze wordt gesleept.
- indien nodig, uw Toyota gedurende de nacht op een veilige plaats wordt gestald, waarvoor Toyota Eurocare de kosten van de stalling zal betalen tot een maximum van 74 euro.
- eventueel ook de aanhangwagen of caravan indien de trekhaak voorzien is van de standaard 50mm kogel, samen met uw Toyota naar dezelfde Toyota hersteller of stallingsplaats wordt gebracht.

+ 50 km van uw woonplaats



Berichten en advies



Depannage



Slepen

Voor gedetailleerde informatie, zie pagina 5.

In geval van panne of ongeval op meer dan 50 km van de woonplaats van de hoofdbestuurder en indien de plaatselijke erkende Toyota-hersteller niet in staat is het voertuig de dag zelf weer rijklaar te maken, kunnen bestuurder en passagiers bovendien voor één van volgende drie diensten kiezen:



Hotel

Indien bestuurder en passagiers ter plaatse het einde van de herstelling wensen af te wachten, zal Toyota Eurocare een hotel reserveren en betalen voor bestuurder en passagiers gedurende maximum 4 nachten en voor een bedrag van maximum 127 euro per persoon, per nacht. Maaltjidskosten en andere bijkomende kosten blijven ten laste van de bestuurder en passagiers.



Tijdelijke vervangwagen

Indien bestuurder en passagiers verkiezen te beschikken over een vervangwagen, zal Toyota Eurocare alle moeite doen om een huurauto te vinden van eenzelfde categorie. Dit tijdens de duur van de herstelling met een maximum van 3 dagen. Toyota Eurocare kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien er ter plaatse geen voertuig van zelfde categorie beschikbaar is of indien het onmogelijk is een vervangwagen te bieden wegens plaatselijke onbeschikbaarheid.

Alle bijkomende kosten (zoals afkopen van risico, verlenging van huurtermijn,...) buiten de huurkosten van het voertuig, blijven ten laste van de bestuurder.



Verderzetten van de reis of terugkeer naar de woonplaats

Toyota Eurocare reserveert en betaalt een treinreis 1ste klasse zodat bestuurder en passagiers hun reis naar hun oorspronkelijke bestemming in een land waar de Toyota Eurocare voordelen gelden, verder kunnen zetten, of terug kunnen keren naar hun vaste verblijfplaats in het land van inschrijving van het voertuig.

In geval van panne of ongeval op meer dan 50 km van de woonplaats van de hoofdbestuurder:



Afhalen van het herstelde voertuig

Indien het herstelde voertuig dient afgehaald te worden bij een erkend Toyota-hersteller die zich op meer dan 50 km van de woonplaats van de bestuurder bevindt, reserveert en betaalt Toyota Eurocare de heenreis van een persoon per trein 1ste klasse naar de plaats waar het voertuig zich bevindt.

Buitenland



Verderzetten van de reis of terugkeer naar de woonplaats

Toyota Eurocare reserveert en betaalt een treinreis 1ste klasse zodat bestuurder en passagiers hun reis naar hun oorspronkelijke bestemming in een land waar de Toyota Eurocare voordelen gelden, verder kunnen zetten, of terug kunnen keren naar hun vaste verblijfplaats in het land van inschrijving van het voertuig. Wanneer een treinreis langer dan 6 uur vergt, wordt een vliegtuigreis Business Class verstrekt.



Afhalen van het herstelde voertuig

Indien het herstelde voertuig dient afgehaald te worden bij een erkend Toyota-hersteller die zich op meer dan 50 km van de woonplaats van de bestuurder bevindt, reserveert en betaalt Toyota Eurocare de heenreis van een persoon per trein 1ste klasse naar de plaats waar het voertuig zich bevindt.

In geval deze treinreis langer dan 6 uur vergt, zal een vliegtuigbiljet Business Class ter beschikking gesteld worden.



Chauffeur

Indien de gezondheidstoestand van de bestuurder het niet toelaat de reis verder te zetten, en één van de passagier(s) niet zelf verder kan rijden, stelt Toyota Eurocare gratis een chauffeur ter beschikking. Deze zal de passagiers naar de woonplaats van de bestuurder brengen (in het land waar de Toyota geregistreerd is) of, indien de reis wordt verdergezet, naar de oorspronkelijke bestemming in een land waar de Toyota Eurocare voordelen gelden. (zie opsomming vooraan in deze brochure)

Alle bijkomende kosten buiten deze met betrekking tot de chauffeur blijven ten laste van de bestuurder.



Repatriëring van het voertuig

Indien herstelling van het voertuig volgens diagnose van de plaatselijke Toyota-hersteller niet mogelijk is binnen de 5 werkdagen, organiseert en betaalt Toyota Eurocare de terugsleping van het voertuig naar het door de bestuurder aangewezen erkend Toyota servicepunt in het land van zijn woonplaats.

Belangrijke bijzonderheden

— Duur van de hulpverlening

Het basisprogramma Toyota Eurocare is geldig gedurende 36 maanden vanaf de datum van eerste inschrijving (begin van de waarborg) van het voertuig. Indien het voertuig gedekt wordt door de waarborguitbreiding tot 5 jaar/150.000 km van Toyota Belgium, is het basisprogramma Toyota Eurocare geldig gedurende vijf jaar. Het programma Eurocare + kan door de klant worden aangekocht, telkens voor de periode van 1 jaar.

— Gedekte voertuigen

Het basisprogramma Toyota Eurocare dekt alle nieuwe Toyota-voertuigen officieel verkocht door N.V. Toyota Belgium na 1 januari 1993 in geval van panne en na 1/1/2012 ook bij ongeval.

Zijn uitgesloten van het assistentieprogramma:

- Dyna- en Coaster-voertuigen en hun afgeleiden, en de voertuigen waarvan de maximaal toegelaten massa (MTM) de 3,5 ton overstijgt;
- voertuigen bestemd voor de verhuur op korte termijn (RENT-A-CAR), taxi's, voertuigen van autorijscholen (deze zullen alleen gebruik kunnen maken van de diensten depannage en slepen);
- voertuigen die omgebouwd worden zonder toestemming van de constructeur.

— Wijziging van eigenaar

De voordelen aangeboden door Toyota Eurocare kunnen overgedragen worden naar de volgende eigenaar(s) van het voertuig, tot de oorspronkelijke vervaldatum bereikt wordt, op basis van de eerste inschrijving van het voertuig.

Indien de eerste inschrijving gebeurt in een Europees land waar Toyota Eurocare wordt aangeboden, blijft de door Toyota Eurocare geboden dekking geldig tot op het ogenblik dat het voertuig drie jaar wordt (vijf jaar indien het geniet van de waarborguitbreiding van Toyota Belgium).

Voor alle voertuigen ingeschreven in het buitenland dient u Toyota Belgium N.V./S.A. op de hoogte te brengen van iedere wijziging van adres of van eigenaar, waarna Toyota Belgium het nodige zal doen. Voor alle bijkomende inlichtingen kunt u contact opnemen met Toyota Belgium N.V./S.A. - Leuvensesteenweg 369, 1932 Zaventem (tel. 0800/99555 of +32/2/386.72.11, crc@toyota.be).

— Algemene uitsluitingen en beperkingen van het contract

De diensten aangeboden door Toyota Eurocare worden niet verleend in de volgende gevallen:

- deelname van het voertuig aan gemotoriseerde sportwedstrijden, duurzaamheidstest of training hiervoor;
- het opzettelijk niet naleven van de wetten van het land waarin de bestuurder reist;
- gebeurtenissen die een gevolg zijn van oorlog, burgeroorlog, opstand, staking, terrorisme, besmetting door kernstraling van welke bron ook, aardshokken of atmosferische verschijnselen;
- organisatie door de bestuurder of een derde, van één van de diensten beschreven in dit contract zonder eerst de uitdrukkelijke toestemming hiervoor gekregen te hebben van Toyota Eurocare;

Eventuele schade aan bagage of lading, of inkomstenverlies tengevolge van de immobilisatie komen niet in aanmerking voor terugbetaling;

De kostprijs van wisselstukken, handenarbeid en bestekken worden ten laste genomen door de bestuurder (tenzij gedekt door de waarborg);

De diensten worden verleend overeenkomstig de plaatselijke beschikbaarheid, vooral wat betreft hotelreservaties en vervangingsvoertuigen.

