

УТВЕРЖДЕНО
Директор ООО «Атлант-М Альянс»



/ С.И. Гаврилко

«07» февраля 2020 г.

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ» ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ ТОЙОТА (ПАКЕТЫ SARA и SARA_RETAIL)

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

- Автомобиль – транспортное средство марки Тойота, ввезенное на территорию Российской Федерации или Республики Беларусь импортером или изготовленное на территории Российской Федерации и находящееся в эксплуатации не более 12 (двенадцати) лет с момента передачи Автомобиля первому покупателю Уполномоченным Дилером/Партнером Тойота.
- Акцепт – обращение Клиента/Пользователя в круглосуточный Информационный центр по телефонам 8-800-505-16-78 и 8-820-007-30-120 для получения Услуг в рамках Программы Тойота «Помощь на дороге» (пакеты SARA и SARA_Retail), означающее полное согласие с Правилами оказания Услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге» (пакеты SARA и SARA_Retail), актуальная версия которых находится по адресу: <https://toyota-minsk.by>.
- Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента/Пользователя в Информационный центр за получением Услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Клиента/Пользователя невозможно или небезопасно.
- Автомобильная дорога – понятие, определенное, определяемое в соответствии с законодательством государства, в котором возникло Происшествие
- ДТП – событие, возникшее в процессе движения по дороге транспортного средства и с его участием, при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы либо причинен иной материальный ущерб.
- МКАД – Московская кольцевая автомобильная дорога (на территории Российской Федерации).
- КАД – кольцевая автомобильная дорога вокруг города Санкт-Петербурга (на территории Российской Федерации).
- Магистраль М9 – Минская кольцевая автомобильная дорога (на территории Республики Беларусь).

Действие Программы Тойота «Помощь на дороге»:

- Пакет SARA распространяется на все автомобили Тойота, владельцы/собственники которых, начиная с «01» марта 2016 года, осуществили любой тип платного обслуживания у Дилера Тойота, который участвует в Программе, и были подключены к Программе Дилером Тойота.

- Пакет SARA Retail распространяется на все автомобили Тойота, владельцы/собственники которых, начиная с «01» марта 2017 года подключили свой Автомобиль к Программе у Дилера Тойота.

Актуальный список Дилеров, участвующих в Программе, находится по адресу <http://toyota.ru>.

Подключение Автомобиля к Программе Тойота «Помощь на дороге», пакет SARA осуществляется при условии обращения Клиента к Дилеру помимо подключения Автомобиля к Программе для выполнения хотя бы одного другого вида платных работ, за исключением случаев гарантийного ремонта или ремонта за счет страховой компании. Соответствующие документы оформляются в месте нахождения Дилера, обязательным условием оформления является непосредственное подписание его Клиентом (собственником Автомобиля) или Пользователем (лицом, допущенным собственником к управлению Автомобилем). Подключение Автомобиля к Программе без надлежащего оформления соответствующих документов на данный Автомобиль в месте нахождения Дилера (дистанционное подключение) не допускается.

Подключение Автомобиля к Программе осуществляется после полной оплаты подключения на основании договора, заключаемого между Клиентом и Дилером при условии распространения на Автомобиль действия Программы.

Активация участия Автомобиля в Программе, пакет SARA происходит на следующий после подключения календарный день. Таким образом, Клиент/Пользователь может воспользоваться услугами по Программе на следующий после подключения день.

Подключение Автомобиля к Программе Тойота «Помощь на дороге», пакет SARA Retail осуществляется после полной оплаты подключения к данной Программе на основании договора, заключаемого между Клиентом и Дилером при условии распространения на Автомобиль действия Программы.

Активация участия Автомобиля в Программе происходит на следующий после подключения календарный день. Таким образом, Клиент/Пользователь может воспользоваться услугами по Программе на следующий после подключения день.

Период, на который осуществляется подключение к Программе Тойота «Помощь на дороге», пакеты SARA и SARA Retail (далее, если не указано иное – «Программа») составляет **1 (один) год** с даты активации подключения к Программе для любых моделей Автомобилей марки Тойота.

Территория действия Программы – территория Российской Федерации и Республики Беларусь в городах присутствия Дилеров Тойота. При этом покрытие за пределами городов присутствия Дилеров Тойота ограничено расстоянием в 200 (двести) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов.

Кроме того, Программа действует на всей протяженности трассы М10 (федеральная магистральная автомобильная дорога «Россия» Москва — Санкт-Петербург) и на всей протяженности трассы М4 (федеральная трасса «Дон» Москва - Воронеж - Ростов-на-Дону - Краснодар - Новороссийск), расположенных на территории Российской Федерации.

Условия действия Программы – предоставление Услуг по Программе возможно при обращении Клиента/Пользователя в Информационный центр по причине возникновения какого-либо из следующих событий:

- событие, вызванное поломкой механических/электрических/электронных элементов Автомобиля:
 - неисправности рулевого управления;
 - неисправности коробки передач;
 - неисправности тормозной системы;
 - неисправности подушек безопасности;
 - неисправности приборной панели;
 - неисправности ремня безопасности;

- неисправности двигателя;
- неисправности элементов освещения в темное время суток;
- неисправности стеклоочистителей при сложных метеоусловиях;
- неисправности систем климат-контроля (на подогрев при температуре окружающей среды ниже 0°C, на охлаждение при температуре окружающей среды выше 35°C);
- течь масла/топлива/эксплуатационных жидкостей;
- дорожно-транспортное происшествие, приведшее к поломкам механических/электрических/электронных элементов Автомобиля;
- противоправные действия третьих лиц (попытки угона, вандализм), приведшие к поломкам механических/электрических/электронных элементов Автомобиля или событиям, вызванным человеческим фактором;
- событие, вызванное человеческим фактором:
 - разряженная аккумуляторная батарея;
 - полная выработка топлива;
 - заправка неверным видом топлива;
 - потеря/повреждение ключа;
 - повреждение шин;
 - алкогольное опьянение Клиента/Пользователя.

Услуги, предоставляемые по Программе – на территории и в рамках условий действия Программы Клиентам/Пользователям оказываются следующие Услуги:

- информационная и техническая поддержка по телефону (включая, но не ограничиваясь информацией об условиях предоставления услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге», пакеты SARA и SARA_Retail, техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы Дилеров Тойота);
- ремонт на месте поломки:
 - запуск двигателя от внешнего источника питания;
 - ремонт/замена поврежденного колеса:
 - при наличии технической возможности ремонт колеса на месте осуществляется с использованием комплекта расходных материалов для ремонта колеса, предусмотренного заводом-изготовителем Автомобиля, имеющегося у Клиента/Пользователя или комплекта расходных материалов для ремонта колеса, имеющегося у Подрядчиков (при условии оплаты Клиентом/Пользователем сотруднику Подрядчику фактической стоимости данного комплекта расходных материалов). Наличие технической возможности такого ремонта оценивается на месте сотрудником Подрядчика;
 - при невозможности ремонта колеса на месте осуществляется замена колеса при наличии у Клиента/Пользователя запасного колеса и возможности снятия колеса – т.е. при отсутствии неисправных крепежных элементов колеса и отсутствии специальных механизмов, исключающих снятие колеса без применения других специальных механизмов или устройств;
 - при невозможности замены колеса на месте осуществляется транспортировка Автомобиля Клиента/Пользователя в ближайший шиномонтаж, при этом услуга шиномонтажа подлежит оплате Клиентом/Пользователем непосредственному исполнителю услуги, а услуга транспортировки Автомобиля предоставляется безвозмездно на территории действия Программы;

- при невозможности транспортировки Автомобиля Клиента/Пользователя в шиномонтаж Клиенту/Пользователю оказывается услуга эвакуации до ближайшего Дилера Тойота;
- доставка до 10 литров дизельного или бензинового топлива (*при условии оплаты* Клиентом/Пользователем сотруднику Подрядчика фактической стоимости топлива по чеку АЗС);
- при наличии технической возможности вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника Автомобиля (исключительно при наличии у Клиента/Пользователя регистрационных документов на Автомобиль и его письменном согласии с принятием на себя возможных рисков повреждения Автомобиля и любых связанных с ним расходов);
- при наличии технической возможности прочий мелкий ремонт на месте (замена батареек в брелоках и т.п. при условии оплаты Клиентом/Пользователем сотруднику Подрядчика Исполнителя фактической стоимости необходимых расходных материалов);
- эвакуация до ближайшего Дилера Тойота (для случаев, когда неисправность не может быть устранена на месте поломки, в том числе, но не ограничиваясь случаями заправки Автомобиля неверным типом топлива, сбоя основных узлов и агрегатов, дефектов, препятствующих безопасному движению автомобиля и пр.). Эвакуация Автомобиля осуществляется исключительно в сопровождении Клиента/Пользователя. Эвакуация Автомобиля осуществляется с Автомобильной дороги или непосредственно прилегающей к ней территории.
- организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 4 (четырёх) дней, при условии эвакуации Автомобиля Клиента/Пользователя исключительно Подрядчиком Партнера Дилера и отсутствия возможности у Дилера Тойота принять автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного Автомобиля в нерабочие часы Дилера Тойота);
- услуга «трезвый водитель» - транспортировка Автомобиля Клиента/Пользователя, находящегося в состоянии легкого алкогольного опьянения (т.е. когда Клиент/Пользователь способен здраво оценить окружающую его обстановку и отдавать себе отчет в своих действиях), водителем или при помощи эвакуатора в зависимости от заданных условий в любую точку (за исключением мест нахождения официальных Дилеров Тойота) в пределах административных границ¹ города, в котором находится Клиент/Пользователь, на территории действия Программы. Услуга предоставляется в городах присутствия Дилеров Тойота. При отсутствии в городе обращения Клиента/Пользователя Подрядчиков Партнера Дилера, предоставляющих услугу «трезвый водитель» транспортировка Автомобиля Клиента/Пользователя осуществляется при помощи эвакуатора. Максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя при прибытии водителя или эвакуатора к месту нахождения Клиента/Пользователя составляет *15 (пятнадцать) минут*. В случае, если по истечении покрываемого Программой времени ожидания сотрудник Информационного центра Тойота «Помощь на дороге» и/или Подрядчик Партнера Дилера (непосредственный исполнитель услуги) фиксирует факт невозможности связаться с Клиентом/Пользователем (номер абонента недоступен, Клиент/Пользователь не отвечает на звонки) по предоставленному им номеру телефона, услуга считается оказанной и списывается из установленного годового лимита.

¹ в пределах МКАД для города Москвы в пределах КАД для города Санкт-Петербурга, в пределах Магистральной М9 для города Минска.

Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год. Программой не покрывается изменение маршрута следования (добавление промежуточных пунктов назначения, изменение заявленного ранее пункта назначения) - данная услуга оказывается при условии оплаты Клиентом/Пользователем сотруднику Подрядчика ее фактической стоимости.

Сотрудник круглосуточного Информационного центра Тойота «Помощь на дороге» проверяет наличие и тип страхового полиса для Автомобиля Клиента/Пользователя, используя:

- базу данных Российского Союза Автостраховщиков <http://www.autoins.ru> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Российской Федерации);

- базу данных Белорусского Бюро по Транспортному Страхованию <https://osgovts.btib.org> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Республики Беларусь).

При транспортировке Автомобиля Клиента/Пользователя при помощи водителя – сотрудника Подрядчика – Клиент/Пользователь обязан предъявить ему:

- на территории Российской Федерации - действующий в отношении Автомобиля Клиента/Пользователя полис ОСАГО без ограничений по допущенным к управлению водителям или действующий полис типа «Зеленая карта»;

- на территории Республики Беларусь - действующий в отношении Автомобиля Клиента/Пользователя полис, подтверждающий обязательное страхование ответственности владельцев транспортных средств на территории Республики Беларусь, или действующий полис типа «Зеленая карта».

- услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль Клиента/Пользователя стал участником ДТП. Аварийный комиссар осуществляет выезд на место ДТП для фиксации обстоятельств происшествия, для помощи Клиенту/Пользователю в заполнении необходимых для оформления ДТП документов, для консультации Клиента/Пользователя о порядке его дальнейших действий и порядке получения страховой выплаты. Аварийный комиссар осуществляет подачу документов Клиента/Пользователя в страховую компанию Клиента/Пользователя только в случае, если, согласно правилам приема документов данной страховой компании, допускается подача документов третьими лицами (т.е. не застрахованным и не собственным представителем страховой компании).

На территории Республики Беларусь услуги аварийного комиссара оказываются в формате заочных телефонных консультаций по вопросам порядка действий Клиента/Пользователя при возникновении ДТП, заполнения необходимых для оформления ДТП документов, порядка получения страховой выплаты. Аварийный комиссар не осуществляет подачу документов Клиента/Пользователя в страховую компанию. При необходимости аварийный комиссар предоставляет Клиенту/Пользователю контакты аттестованных в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь оценщиков для осуществления оценки ущерба и/или остаточной стоимости Автомобиля.

В случае, если Автомобиль Клиента/Пользователя был эвакуирован исключительно Подрядчиком к Дилеру Тойота, по заключению которого поломка Автомобиля возникла не по причине:

- использования при эксплуатации Автомобиля несоответствующего требованиям, изложенным в Руководстве для владельца, топлива и/или иных технических и эксплуатационных жидкостей, в том числе в результате использования дизельного топлива, не соответствующего указанному в Руководстве для владельца (для Автомобилей с дизельным типом двигателя);
- дорожно-транспортного происшествия;

- противоправных действий третьих лиц (попытка угона, вандализм),

а ремонт Автомобиля, необходимый согласно результатам диагностики поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента/Пользователя к Дилеру Тойота, не возможен в день обращения к Дилеру Тойота и Автомобиль Клиента/Пользователя находится у Дилера Тойота, Клиент/Пользователь может выбрать одну из следующих Услуг:

- предоставление такси для водителя и (не более четырех) пассажиров для поездки от Дилера Тойота в необходимый Клиенту/Пользователю пункт назначения (максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет не более 100 (ста) километров) по автомобильным дорогам от места подачи такси до места назначения, необходимого Клиенту/Пользователю; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут;
- продолжение поездки для водителя и (не более четырех) пассажиров другими видами транспорта, если расстояние от места ремонта автомобиля у Дилера Тойота до места проживания Клиента/Пользователя превышает 100 (сто) километров:
 - поездом (купе, СВ);
 - самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа;

При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота до вокзала/аэропорта.

- размещение в отеле категории 5* (при наличии отелей соответствующей категории в городе обращения Клиента/Пользователя) для водителя и (не более четырех) пассажиров, если расстояние от места ремонта Автомобиля у Дилера Тойота до места проживания Клиента/Пользователя превышает 100 (сто) километров. Программой покрывается не более 10 (десяти) ночей в не более, чем 3 (трех) номерах (включая завтрак). При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота до предоставляемого отеля.
- предоставление подменного автомобиля на срок ремонта, но не более 10 (десяти) дней. Клиент/Пользователь обязан предъявить паспорт и действительное водительское удостоверение, дающее право на управление транспортным средством соответствующей категории, а также должен соответствовать всем обязательным требованиям, предъявляемым к водителю для заключения договора проката автомобиля службой проката, являющейся Подрядчиком, в соответствии с имеющимися у неё правилами проката автомобилей. Клиент/Пользователь самостоятельно оплачивает топливо на всем протяжении использования подменного автомобиля, залог за подменный автомобиль и несет ответственность за подменный автомобиль согласно договору проката, заключенному между Клиентом/Пользователем и службой проката.

Дилер и Партнер Дилера не несет ответственности за заключение договора проката между Клиентом/Пользователем и службой проката. Служба проката – Подрядчик – самостоятельно принимает решение о заключении договора с Клиентом/Пользователем. Если по какой-либо причине такой договор проката автомобиля с Клиентом/Пользователем не может быть заключен, Партнер Дилера оставляет за собой право не предоставлять Клиенту/Пользователю подменный автомобиль, а предложить Клиенту/Пользователю другую дополнительную услугу по его выбору.

При необходимости водителю и не более, чем четырем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота до пункта предоставления подменного автомобиля.

Все дополнительные услуги предоставляются исключительно в городе нахождения Дилера Тойота, к которому Подрядчиком был эвакуирован Автомобиль Клиента/Пользователя.

После устранения поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента/Пользователя к Дилеру Тойота (в случаях, когда Автомобиль Клиента/Пользователя был эвакуирован исключительно Партнером Дилера к Дилеру Тойота, по заключению которого поломка произошла не по вине Клиента/Пользователя, не в результате ДТП или противоправных действий третьих лиц и ремонт Автомобиля не был возможен в день обращения к Дилеру Тойота), Клиент/Пользователь может воспользоваться одной из постремонтных транспортных услуг:

- предоставление такси для Клиента/Пользователя от места проживания Клиента/Пользователя до Дилера Тойота, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля (максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет не более 100 (ста) километров) по автомобильным дорогам от места подачи такси до места нахождения Дилера Тойота; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут);
- организация поездки для Клиента/Пользователя другими видами транспорта, если расстояние от места проживания Клиента/Пользователя до Дилера Тойота превышает 100 (ста) километров:
 - поездом (купе, СВ);
 - самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа.

При необходимости Клиенту/Пользователю будет организована поездка на такси от вокзала/аэропорта до Дилера Тойота, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля.

Любые услуги по Программе предоставляются исключительно после получения Акцепта от Клиента/Пользователя.

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента/Пользователя в рамках оказания услуг по Программе, осуществляются исключительно при личном присутствии Клиента/Пользователя, при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства), документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем и согласия на оказание услуг, выраженном в виде подписи соответствующих разделов оформляемого для выполнения работ Акта оказания услуг.

Исключения из Программы – Услуги по Программе не предоставляются в следующих случаях:

- поломка Автомобиля Клиента/Пользователя произошла в результате его участия в автогонках, ралли, тестах на скорость или выносливость, отработках пробега или движения за пределами официальных автомобильных дорог;
- услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как война, мятеж, восстание, массовые политические демонстрации, мародерство, использование автомобиля в военных целях или для проведения террористических актов, землетрясения, наводнения, аномальные/экстремальные погодные условия, аномальные/экстремальные атмосферные явления и прочих обстоятельств непреодолимой силы;
- законодательно обоснованной блокировки Автомобиля (арест имущества, изъятие Автомобиля в результате совершения правонарушения и т.п.);

- услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как преднамеренное причинение ущерба или акты вандализма Клиента/Пользователя, его участие в противоправных действиях административного или уголовного характера;
- ущерба, полученного в результате вмешательства властей или непредвиденных обстоятельств;
- ущерба, полученного в результате использования Автомобиля с нарушением правил его эксплуатации и рекомендаций, приведенных в руководстве пользователя, в том числе в результате нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных, взрывоопасных и прочих опасных веществ, правил безопасности при перевозке тяжеловесных грузов;
- ущерба, полученного в результате содержания Автомобиля в условиях, приведших к его выходу из строя, или последствий обслуживания Автомобиля не у Дилера Тойота;
- если Автомобиль был доставлен к Дилеру Тойота Клиентом/Пользователем самостоятельно, а не через обращение в Информационный центр Тойота «Помощь на дороге» (для дополнительных и постремонтных услуг);
- использования Автомобиля в качестве такси, прокатного автомобиля, полицейского автомобиля или автомобиля, используемого в школе вождения;
- если произошла поломка/повреждение прицепа или трейлера Автомобиля;
- при нахождении Клиента/Пользователя вне территории действия Программы и его отказе доплачивать за необходимую услугу;
- при нахождении/поломке/застревании Автомобиля в грунте/водоеме, в горной местности/лесу и прочих труднодоступных местах (т.е. за пределами и на значительном отдалении от Автомобильной дороги), где подъезд эвакуатора невозможен и требуется привлечение спецтехники (трактор, тягач и т.п.);
- обращения Клиента/Пользователя, не имеющего законного права распоряжаться Автомобилем или при его отказе предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем, ключи от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора);
- обращения Клиента/Пользователя с требованием оказания услуг перевозки несовершеннолетнего лица без сопровождения взрослых (любыми видами транспорта);
- обращения Клиента/Пользователя, находящегося в состоянии невменяемости ввиду тяжелого алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения, воздействия медикаментозных препаратов;
- умышленных действий Клиента/Пользователя или его пассажиров, направленных на наступления события, являющегося причиной поломки Автомобиля;
- предоставления заведомо ложной информации о техническом состоянии Автомобиля с целью необоснованного получения услуг по Программе;
- при создании Клиентом/Пользователем или его пассажирами препятствий для оказания услуг по Программе (отказ в предоставлении доступа к Автомобилю и/или необходимым узлам/агрегатам Автомобиля и т.п.);
- при отказе Клиента/Пользователя от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, VIN номера Автомобиля, номера его государственного регистрационного знака, местоположения Автомобиля, характера его поломки.

Программой не компенсируются:

- стоимость юридических расходов;

- любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу Клиента/Пользователя, понесенные/полученный в результате поломки Автомобиля;
- стоимость услуг, связанных со смертью или госпитализацией Клиента/Пользователя или его пассажиров в результате заболевания или несчастного случая (включая дорожно-транспортные происшествия) во время или за пределами времени поездки на Автомобиле;
- любые расходы, которые могли быть понесены и без поломки Автомобиля – например, оплата питания, топлива, телефонной связи, доступа в интернет и т.п.

Денежный эквивалент услуг по Программе не предоставляется ни при каких условиях.

Подключение Автомобиля к Программе может быть деактивировано без компенсации затрат на подключение:

- в случае совершения Клиентом/Пользователем или его пассажирами умышленных действий, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля, позволяющего получить услуги по активируемой на сервисе Программе Тойота «Помощь на дороге»;
- в случае любого обмана со стороны Клиента/Пользователя, целью которого является необоснованное получение услуг по активируемой на сервисе Программе Тойота «Помощь на дороге»;
- в случае умышленного воспрепятствования Клиентом/Пользователем или его пассажирами сотрудникам Подрядчика Исполнителя в оказании услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге»;
- в случае совершения Клиентом/Пользователем или его пассажирами умышленных действий, при которых оказание услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге» возможно только с нарушением действующего законодательства Российской Федерации или Республики Беларусь;
- в случае, когда поведение Клиента/Пользователя или его пассажиров при оказании услуг по Программе Тойота «Помощь на дороге» создаёт угрозу жизни и здоровью сотрудникам Подрядчика Исполнителя и/или третьих лиц либо направлено на унижение их человеческого достоинства.

ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ:

- Решение об объеме и виде оказываемых в рамках Программы услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником круглосуточного Информационного центра в зависимости от имеющихся на момент обращения Клиента/Пользователя условиях внештатной ситуации Клиента/Пользователя на дороге, наличии возможности и с учетом требований Клиента/Пользователя в соответствии с настоящими правилами Программы, действующим законодательством Российской Федерации или Республики Беларусь.
- Клиент/Пользователь осуществляет доплату за дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), запасные части, перепробег спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи, выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы, а также не покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя. Заказанные через консьерж-сервис товары и услуги также подлежат оплате Клиентом/Пользователем.
- В случае необходимости оплаты услуги Клиентом/Пользователем она оказывается исключительно после согласования с Клиентом/Пользователем ее стоимости и выражении им явного согласия на оплату услуги.
- В случае необходимости дополнительной оплаты услуги оплата Клиентом/Пользователем производится непосредственному исполнителю услуги

(сотруднику Подрядчика), при этом последний обязан предоставить Клиенту/Пользователю документ строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты.

- По факту оказания услуг при необходимости непосредственный исполнитель (сотрудник Подрядчика) выдает Клиенту/Пользователю Акт оказания услуг на выполненные работы, рекомендации в котором являются обязательными к выполнению Клиентом/Пользователем. Дилер и/или Партнер Дилера оставляет за собой право отказать Клиенту/Пользователю в оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля Клиента/Пользователя будет вызвана невыполнением зафиксированных в Акте оказания услуг рекомендаций.