EUROCARE

Un problème avec votre Toyota? Contactez Eurocare!

Vous êtes en Belgique, formez le n° gratuit

0800-999 55

Vous êtes au Luxemburg ou à l'étranger*, formez le

+32-2-773 61 22

*Utilisez le code international 00 pour les pays européens, à l'exception de la Finlande: code 990.

L'expérience nous montre qu'en période de vacances ou en cas d'intempéries, le centre d'appel de Toyota Eurocare peut être fortement encombré et donc parfois moins facile d'accès. Les collaborateurs s'efforcent de vous aider au plus vite. Merci de votre compréhension.

Six points-clés pour votre service Toyota Eurocare:

— **Votre nom**
C'est un élément nécessaire à votre identification et à la reconnaissance de vos droits.

— **Le numéro de telephone/fax ou Email où l'on peut vous joindre**
Afin que vous soyez tenu informé du déroulement des opérations.

— **L'emplacement précis de votre véhicule**
Afin de permettre au service d'assistance de se rendre sur les lieux de la panne.

— **Le modèle et le numéro de châssis de votre véhicule**
Afin de déterminer le type d'équipement à utiliser.

— **Le numéro d'immatriculation et la couleur de votre véhicule**
Afin qu'il soit facilement identifié lorsque l'assistance arrive sur place.

— **Une brève description du problème**
En sachant ce qui est survenu au véhicule, nous pouvons ainsi adapter les moyens à mettre en oeuvre.

Votre véhicule a-t-il été régulièrement entretenu? L'entretien de votre Toyota par un réparateur agréé Toyota est la meilleure garantie d'une conduite sans souci.

Les services organisés par Toyota Eurocare sont gratuits. N'entreprenez aucune action sans en avoir préalablement averti Toyota Eurocare afin d'obtenir son approbation. A défaut d'avoir respecté cette procédure, les frais ne vous seraient pas remboursés.

Les prestations qui n'auraientpas été demandées au moment même du besoin et organisées par, ou en accord avec, Toyota Eurocare, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité.

Les services de Toyota Eurocare sont proposés dans les pays suivants:

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie Herzégovine*, Bulgarie*, Ceuta, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine & Corse, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande*, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro*, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Saint- Marin, République tchèque, République de Macédoine*, Roumanie*, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie* (zone européenne), Ukraine et Vatican.
* La qualité des services dans ces pays peut varier en fonction des circonstances locales.

Toute l'équipe d'assistance Toyota est prête à vous aider à trouver une solution, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, durant toute l'année.
Les prestations d'assistance de Toyota Eurocare sont confiées à Allianz Global Assistance Belgique.

Assistance routière Toyota Eurocare

Service gratuit d'assistance routière

Dans le cadre de ses engagements pour la satisfaction de la clientèle, Toyota a le plaisir d'offrir à ses clients les services Toyota Eurocare.

La qualité renommée de Toyota alliée à la maîtrise et aux avantages offerts par Toyota Eurocare vous assurera une tranquillité d'esprit complète sur la route, à bord de votre Toyota.

Toyota Eurocare en cas de ...

— Accident

— Panne mécanique

— Panne d'essence

— Carburant non adapté

— Batterie à plat

— Pneu crevé

— Clés perdues ou enfermées dans le véhicule

— Vol du véhicule

Assistance routière proposée

	A votre domicile	+ de 50 km	A l'étranger
Messages & conseils	✔	✔	✔
Dépannage	✔	✔	✔
Remorquage	✔	✔	✔
Hébergement, dans l'attente des réparations		✔	✔
Véhicule de remplacement		✔	✔
Poursuite du voyage		✔	✔
Récupération d'un véhicule réparé		✔	✔
Chauffeur			✔
Rapatriement du véhicule			✔

Jusqu'à 50 km de votre domicile

Messages & conseils

En cas de problème (vol, perte de carte de credit,...) l'équipe de Toyota Eurocare est à votre disposition pour vous donner des conseils ou pour transmettre un message à une personne qui doit être tenue informée. Toyota Eurocare peut certainement vous proposer une solution mais ne peut supporter les coûts associés à cette solution.

Dépannage

Si votre Toyota est immobilisée suite à une panne ou à un accident, Toyota Eurocare enverra à ses frais une société de dépannage afin d'effectuer sur place les réparations simples et de remettre votre Toyota en état de marche.

Remorquage

Si votre Toyota n'a pu être réparée sur place, Toyota Eurocare fera remorquer votre véhicule jusque chez le réparateur agréé Toyota de votre choix en Belgique ou GD Luxembourg. Si, dans l'attente des réparations, votre véhicule doit être gardé, Toyota Eurocare organisera la garde et en paiera les frais à concurrence de 74 euros maximum. Toyota Eurocare organisera également le transport de la remorque ou de la caravane éventuelle (avec une attache standard de 50 mm) tractée par le véhicule jusque chez ce même réparateur agréé Toyota.

+ de 50 km

Voir les détails en page 4.

En outre, si la panne/ l'accident survient à plus de 50 km du domicile du principal utilisateur, et que le réparateur agréé Toyota est dans l'impossibilité de remettre le jour même le véhicule en état de marche, vous pourrez opter pour l'un des trois services suivants :

Hébergement, dans l'attente des réparations

Si le conducteur et les passagers souhaitent rester à proximité du véhicule pendant la durée des réparations, Toyota Eurocare organisera et paiera la réservation d'un hôtel pour le conducteur et les passagers durant un maximum de 4 nuits et pour une valeur de 127 euros par personne et par nuit. Les repas et autres frais afférents sont à charge du conducteur et des passagers.

Véhicule de remplacement

Si le conducteur et les passagers préfèrent disposer d'un véhicule de remplacement, Toyota Eurocare leur fournira un véhicule de catégorie similaire pendant la durée des réparations et durant 3 jours maximum. Toyota Eurocare ne pourra être tenu responsable en cas d'indisponibilité d'un véhicule de même catégorie ou s'il s'avère impossible, par suite d'indisponibilité locale, de fournir un véhicule de remplacement à l'utilisateur. Tous les frais auxiliaires autres que la location du véhicule seront pris en charge par le conducteur.

Poursuite du voyage

Toyota Eurocare réservera et paiera un billet de train en 1ère classe pour le conducteur et ses passagers, afin de leur permettre de poursuivre leur voyage jusqu'à la destination originale dans un des pays couverts par le service Eurocare ou de retourner à leur domicile habituel dans le pays d'immatriculation du véhicule. Si le trajet en train dépasse 6 heures, un billet d'avion en business class sera mis à leur disposition.

En outre, si la panne/ l'accident survient à plus de 50 km du domicile du principal utilisateur: Récupération d'un véhicule réparé

Si le véhicule réparé doit être récupéré chez un réparateur agréé Toyota situé à plus de 50 km du domicile du principal utilisateur, Toyota Eurocare organisera le voyage et paiera un billet de train aller simple en 1ère classe pour aller chercher le véhicule.

A l'étranger

Poursuite du voyage

Toyota Eurocare réservera et paiera un billet de train en 1ère classe pour le conducteur et ses passagers, afin de leur permettre de poursuivre leur voyage jusqu'à la destination originale dans un des pays couverts par le service Eurocare ou de retourner à leur domicile habituel dans le pays d'immatriculation du véhicule. Si le trajet en train dépasse 6 heures, un billet d'avion en business class sera mis à leur disposition.

Récupération d'un véhicule réparé

Si le véhicule réparé doit être récupéré chez un réparateur agréé Toyota situé à plus de 50 km du domicile du conducteur, Toyota Eurocare organisera le voyage et paiera un billet de train aller simple en 1ère classe pour aller chercher le véhicule. Si le trajet en train dépasse 6 heures, un billet d'avion en business class sera mis à disposition.

Chauffeur

Si le conducteur tombe malade et ne peut poursuivre le voyage, et qu'aucun des passagers ne peut prendre le relais, Toyota Eurocare mettra à ses propres frais un chauffeur à leur disposition. Le chauffeur aidera les passagers à rentrer au domicile de l'utilisateur ou à poursuivre leur voyage jusqu'à la destination originale dans un des pays couverts par le service Eurocare. Tous les coûts auxiliaires autres que ceux afférents au chauffeur seront pris en charge par l'utilisateur.

Rapatriement du véhicule

Si le véhicule ne peut pas être réparé sur place, endéans les 5 jours ouvrables, Toyota Eurocare prendra en charge et organisera le rapatriement du véhicule jusque chez le réparateur agréé Toyota désigné par le conducteur.

Conditions particulières

— Véhicules couverts

Le programme de base Toyota Eurocare couvre tout véhicule Toyota neuf officiellement vendu par la S.A. Toyota Belgium après le 1er janvier 1993 en cas de panne et, sauf Dyna, après 1er janvier 2012 aussi en cas d'accident.

Sont exclus des garanties d'assistance:

- les véhicules Dyna et Coaster et leurs dérivés, et les véhicules dont la masse maximale autorisée excède 3,5 T;
- les véhicules transformés sans l'agrément du constructeur;
- les véhicules de location à court terme, taxis ou véhicules pour auto-écoles, ne sont couverts qu'en dépannage et en remorquage.

— Changement de propriétaire

Les services Toyota Eurocare restent acquis même en cas de changement de propriétaire, jusqu'à l'expiration de la garantie d'assistance sur base de la date de la première immatriculation du véhicule.

Si la première immatriculation a eu lieu à l'étranger, dans un pays d'Europe qui offre les services Toyota Eurocare à ses clients, la couverture Toyota Eurocare restera valable jusqu'à l'age de trois ans du véhicule (cinq ans si le véhicule est couvert par la garantie étendue offerte par Toyota Belgium).

Pour tout véhicule immatriculé à l'étranger, veuillez informer Toyota Belgium de toute modification d'adresse ou de propriétaire, et Toyota Belgium fera le nécessaire.

Pour plus d'informations, veuillez contacter:

Toyota Belgium N.V./S.A. - Chaussée de Louvain 369, 1932 Zaventem (tél. 0800/999 55 ou +32/2/386 72 11, crc@toyota.be).

— Exclusions et limitations générales du contrat

Les services offerts par Toyota Eurocare ne peuvent être fournis dans les cas suivants:

- participation du véhicule à une compétition sportive motorisée, ainsi qu'aux essais s'y rapportant;
- non-observation volontaire des lois d'application dans le pays où l'utilisateur voyage;
- événements survenus à la suite d'une guerre, d'une révolution, d'une rébellion, d'une grève, d'actes de terrorisme, d'une contamination par radiations nucléaires ou autres, d'un tremblement de terre ou d'un phénomène atmosphérique;
- organisation par l'utilisateur ou toute autre partie, de n'importe quel service parmi ceux détaillés dans ce contrat, sans autorisation préalable de Toyota Eurocare;

Les dommages éventuels causés au chargement ou aux bagages, ou les pertes de revenus dues à l'immobilisation de votre véhicule, ne sont pas pris en charge par Toyota Eurocare;

Le coût des pièces de rechange et de la main-d'œuvre, ainsi que les frais de devis, sont à charge du conducteur (sauf en cas de garantie);

Les services seront rendus en fonction des disponibilités locales, surtout en ce qui concerne les réservations d'hôtel et les véhicules de location.