

# Toyota Pechhulp voorwaarden voor onderhoudspakketten Standaard en Compleet

24-uurs pechhulp  
in binnen- en buitenland



**TOYOTA**

ALWAYS A  
**BETTER** WAY



## Hoe komt u in contact met Toyota Pechhulp wanneer u problemen heeft met uw Toyota?

**U bent in Nederland, bel het gratis nummer:**

**0800 - 22 00 025**

**U bent in het buitenland, bel het nummer:**

**+31 20 - 59 29 836**

Ervaring leert dat de centrale van Toyota Pechhulp in de vakantieperiode of bij extreme weersomstandigheden door enorme drukte soms moeilijker bereikbaar is. Hiervoor vragen wij uw begrip. Door de medewerkers zal worden geprobeerd u zo snel mogelijk te helpen.

## Hulpverlening van Toyota Pechhulp staat u ter beschikking in de volgende landen:

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

(\* ) De kwaliteit van de hulpverlening in deze landen zal afhangen van de plaatselijke situatie.



## De hulpverlening van Toyota Pechhulp

Het is ons een genoegen u, als bezitter van een Toyota, het Toyota Pechhulppakket aan te bieden. Bij het reguliere onderhoud bij uw Nederlandse Toyota dealer, kunt u kiezen uit verschillende onderhoudspakketten:

- Budget (zonder pechhulp)
- Budget met betaalde pechhulpverzekering
- Standaard, inclusief pechhulpverzekering
- Compleet, inclusief pechhulpverzekering

Indien u kiest voor een pakket inclusief pechhulp is deze voorwaardenbrochure van belang voor u. U bent dan verzekerd van hulp voor zoveel mogelijk zorgeloos autorijden in bijna geheel Europa. Indien u gekozen heeft voor het onderhoudspakket 'Budget met verzekerde pechhulp' verwijzen wij u naar de voorwaarden van de verzekering in het voorwaardenboekje.

Op pagina 2 van deze brochure treft u een overzicht aan van de landen waarin u een beroep kunt doen op de diensten van Toyota Pechhulp.

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

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

# Toyota Service pas

Toyota 24-uurs pechhulp service is erop gericht hulp te verlenen wanneer dat nodig is. Voor meer details over de soort hulpverlening en de bijbehorende voorwaarden van het aangeboden hulppakket van Toyota Pechhulp, raden wij u aan de volgende pagina's aandachtig door te lezen.

Om er zeker van te zijn dat u optimaal gebruik kunt maken van de Toyota Pechhulpvoordelen, adviseren wij u uw Toyota Servicepas altijd bij u te hebben. Eventueel kunt u via uw Toyota dealer\* een nieuwe Servicepas bestellen. Geef wijzigingen in uw gegevens altijd aan uw Toyota dealer door om verzekerd te blijven van adequate hulpverlening.



## Zes tips voor een snelle Toyota Pechhulp service

Indien u een beroep dient te doen op de Toyota Pechhulp service adviseren wij u het volgende door te geven (houd uw Toyota Servicepas bij de hand):

- 1 Uw naam, kenteken en kilometerstand van uw Toyota**
- 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. Uw chassisnummer kunt u vinden op uw Toyota Servicepas en uw kentekenbewijs.
- 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 telefoonnummer waar wij u kunnen bereiken**

Zo kunnen wij u op de hoogte houden van de voortgang m.b.t. de hulpverlening.

\* Voor Toyota dealer kunt u ook lezen: Toyota Erkend reparateur

# Overige tips

## Onderhoud

Laat uw Toyota regelmatig onderhouden door uw Toyota dealer. Dat is de beste manier om problemen met uw Toyota te voorkomen.

## Borgstelling

Mocht u onverhoopt een beroep moeten doen op vervangend vervoer, bent u zich er dan van bewust dat aan u een borgstelling gevraagd wordt. De hoogte van het bedrag voor deze borgstelling is per land verschillend. Voor het voldoen van de borgstelling is een creditcard noodzakelijk.

## Reisverzekering

Wij hebben gemeend u met Toyota Pechhulp een volledig programma aan te bieden en 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.

# Aangeboden hulpverlening langs de weg

	Woonplaats tot 50 km	V.a. 50 km van woonplaats	Buitenland
Berichtenservice en advies	✓	✓	✓
Hulp bij pech	✓	✓	✓
Berging	✓	✓	✓
Hotelaccommodatie		✓	✓
Tijdelijk vervangend vervoer		✓	✓
Transport naar huis of naar de geplande bestemming		✓	✓
Afhalen van het herstelde voertuig		✓	✓
Repatriëring van het voertuig			✓
Toezenden van onderdelen			✓
Chauffeur			✓

# Gratis dienstverlening binnen een straal 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 de Toyota pechhulp service 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 we zullen u zo goed mogelijk proberen te helpen bij het zoeken naar een oplossing.



## Hulp bij pech

In het geval van pech met uw Toyota waardoor u niet meer kunt rijden met uw Toyota, zal de Toyota pechhulp service zo snel mogelijk een hulpverlener sturen, die indien mogelijk een (nood)reparatie zal verrichten. Dit geldt ook wanneer u uw sleutels bent verloren, bij een lege brandstoftank of accu of het verwisselen van één lekke band. In geval van een aanrijding of ongeval (waaronder ook wordt gerekend gelijktijdig meer dan 1 lekke band) wordt uw voertuigverzekeraar ingeschakeld om de coördinatie uit te voeren. Hierdoor blijft het daaropvolgende proces bij één hulpverlener.

## Berging

Indien een (nood)reparatie ter plaatse niet mogelijk is, zal Toyota Pechhulp ervoor zorgen dat:

- uw Toyota naar de dichtstbijzijnde Toyota dealer wordt gebracht;
- indien nodig, uw Toyota gedurende de nacht op een veilige plaats wordt gestald waarvoor Toyota Pechhulp de kosten van stalling zal betalen tot een maximum bedrag van €75,-;
- eventueel ook de trailer of caravan, indien de trekhaak is voorzien van de standaard 50 mm kogel, samen met uw Toyota naar dezelfde Toyota dealer of stallingsplaats wordt gebracht.

## Gratis dienstverlening vanaf 50 km van uw woonplaats

Naast de hulpverlening die van toepassing is in een straal tot 50 km van uw woonplaats mogen u en uw passagiers een keuze maken uit een van de volgende drie mogelijkheden wanneer u door pech of ongeval strandt op meer dan 50 km van uw huisadres en het onmogelijk is voor de Toyota dealer om uw Toyota dezelfde dag nog te repareren.

- **Hotelaccommodatie**

Indien u en uw passagiers in de nabijheid van uw Toyota willen blijven terwijl deze wordt gerepareerd, zal Toyota Pechhulp voor u en uw passagiers hotelaccommodatie verzorgen en betalen voor de duur van de reparatie, echter voor niet meer dan 4 nachten tot een maximum van € 127,- per persoon per nacht. De kosten van maaltijden en alle andere bijkomende kosten zijn voor uw eigen rekening.

- **Tijdelijk vervangend vervoer**

Indien u en uw passagiers de voorkeur geven aan vervangend vervoer, zal Toyota Pechhulp alle moeite doen om een huurauto te vinden van eenzelfde categorie als uw eigen auto. Dit voor de periode van de reparatie met een maximum van 3 werkdagen en indien mogelijk voorzien van een trekhaak met een standaard 50 mm kogel. Toyota Pechhulp is niet verantwoordelijk voor problemen die voortkomen uit een beperkt aanbod van huurauto's ter plaatse of uit het in gebreke blijven van het autoverhuurbedrijf.

Extra kosten - waaronder het afkopen van het eigen risico, of het verlengen van de huurtermijn - zijn voor uw eigen rekening.

- **Transport naar huis of naar de geplande reisbestemming**

Om u in staat te stellen samen uw reis voort te zetten naar de geplande bestemming, in één van de landen genoemd op pagina 2 van dit boekje of om terug te keren naar uw woonplaats, in het land waar de auto geregistreerd is, mogen u en uw passagiers de kosten van het treinkaartje (1ste klas) bij Toyota Pechhulp declareren. Indien de reis langer duurt dan 6 uur, krijgen u en uw passagiers een vliegticket (economy class) aangeboden. Ook de kosten van openbaar vervoer of taxi van het treinstation of vliegveld naar de geplande bestemming of uw woonplaats kunt u bij Toyota Pechhulp declareren.

### **Afhalen van uw gerepareerde Toyota**

Indien uw gerepareerde Toyota afgehaald dient te worden bij een Toyota dealer die zich op meer dan 50 km. van de woonplaats van de bestuurder bevindt, reserveert en betaalt Toyota Pechhulp de heenreis van één persoon per trein (1ste klas) naar de plaats waar het voertuig zich bevindt. In geval deze treinreis langer dan 6 uur vergt, zal een vliegticket (economy class) aangeboden worden. Ook de kosten van openbaar vervoer of taxi van het treinstation of vliegveld naar de plaats waar het voertuig zich bevindt, kunt u bij Toyota Pechhulp declareren. De voorwaarden voor het declareren van kosten kunt u terugvinden in het hoofdstuk 'Belangrijke bijzonderheden' (pag. 9 en 10).

## **Extra hulpverlening in het buitenland**

Naast de geboden hulpverlening omschreven op de vorige pagina's kunt u in het buitenland bij de volgende problemen gebruikmaken van de onderstaande diensten:

- **Repatriëring van uw Toyota**

Indien reparatie van uw Toyota ter plaatse niet mogelijk is, zal Toyota Pechhulp de repatriëring van uw Toyota naar een door u aangewezen Toyota dealer verzorgen. Repatriëring is afhankelijk van de diagnose van de plaatselijke Toyota dealer. Wanneer deze vaststelt dat uw Toyota niet binnen 48 uur gerepareerd kan worden, kan er besloten worden om uw Toyota te repatriëren. Dit geldt ook voor de trailer of caravan indien de trekhaak is voorzien van de standaard 50 mm kogel.

- **Toezenen van onderdelen**

Indien uw Toyota niet gerepareerd kan worden wegens gebrek aan benodigde onderdelen, zal Toyota Pechhulp deze onderdelen lokaliseren en ervoor zorgen dat deze zo snel mogelijk aan de desbetreffende Toyota dealer verzonden zullen worden. Transportkosten van deze onderdelen worden gedragen door Toyota Pechhulp. De kosten van de onderdelen zelf zijn voor uw eigen rekening, tenzij deze onderdelen vallen onder de dekking van de (fabrieke) garantie van uw Toyota. In het uitzonderlijke geval dat een buitenlandse Toyota dealer deze voorwaarde van Toyota Pechhulp niet erkent, neem dan direct contact op met uw eigen Toyota dealer of met Toyota Pechhulp.



- **Chauffeur**

Indien uw gezondheidstoestand het niet meer toelaat om uw Toyota te besturen en geen van de passagiers in het bezit is van een rijbewijs zodat de reis niet kan worden voortgezet, zal Toyota Pechhulp gratis een chauffeur ter beschikking stellen. Deze chauffeur zal de passagiers naar de geplande bestemming in één van de landen, genoemd op pagina 2 van deze brochure, brengen of terugbrengen naar de woonplaats van de bezitter van de Toyota, in het land waar uw Toyota geregistreerd is. Alle kosten - met uitzondering van die voor de chauffeur - dus ook bijvoorbeeld de kosten van brandstof, zijn voor uw eigen rekening.

In een aantal Europese landen bent u verplicht om bij stranding de weg-beheerder te bellen die zorgt voor de hulpverlening / berging. Neem daarna zo snel mogelijk met Toyota Pechhulp voor advies en hulp.

## **Belangrijke bijzonderheden**

### **Dekking**

- De aanvang van de Toyota Pechhulp is gelijk aan de aanvang van de garantietermijn (afleverdatum). Toyota Pechhulp is geldig tot aan het volgens de fabriek voorgeschreven volgende onderhoud. Dit kan zijn in kilometers of in tijd, wat als eerste wordt bereikt. Na elke onderhoudsbeurt heeft u de keus om Pechhulp te verlengen tot de volgende onderhoudsbeurt, afhankelijk van uw type Toyota.
- Onder deze dekking vallen alle Toyota's die door Louwman & Parqui B.V. in Nederland geleverd zijn via de Toyota dealerorganisatie met de volgende uitzonderingen:
  - Dyna model
  - Toyota's die zijn aangepast zonder schriftelijke toestemming van de fabrikant
  - Toyota's die gebruikt worden als huurauto, taxi of leswagen hebben alleen recht op de hulpverlening zoals beschreven onder '*Hulp bij pech*' of '*Berging*' (pag. 6).
  - Toyota's waar bij het onderhoud niet is gekozen voor een onderhoudspakket 'Standaard' of 'Compleet'.

### **Toyota Pechhulp is overdraagbaar**

Toyota Pechhulp is gedurende de looptijd overdraagbaar aan elke volgende eigenaar. Om ervoor te zorgen dat de nieuwe eigenaar direct recht heeft op hulpverlening dient Toyota Pechhulp over de wijziging van de eigenaar zo snel mogelijk te worden geïnformeerd. De Toyota dealer kan deze wijziging in orde maken en een nieuwe Toyota Service pas voor u printen.

### **Declareren van facturen**

Indien u kosten heeft gemaakt, die vooraf zijn goedgekeurd door Toyota Pechhulp, kunt u de factuur declareren en sturen naar:

Toyota Pechhulp  
Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam

### **U dient dit verzoek te voorzien van:**

- Uw kenteken en het dossiernummer van Toyota Pechhulp
- Korte omschrijving van uw pechsituatie
- De originele facturen die u wenst te declareren  
(houdt u voor uzelf een kopie van deze declaratie en facturen)

### **Klachten**

Wij verzoeken u vriendelijk - om onze dienstverlening aan u te kunnen optimaliseren - eventuele klachten schriftelijk te melden aan:

Louwman & Parqui B.V.  
Afd. Toyota Informatie Center  
Antwoordnummer 28011  
4940 VL RAAMSDONKSVEER  
of mail naar: [info@toyota.nl](mailto:info@toyota.nl)

Ruimte voor notities

---

---

---

---

---

---

---

---

## Uitsluitingen en voorwaarden

Toyota Pechhulp biedt u een uitgebreide hulpverlening maar toch zijn er de volgende uitsluitingen en voorwaarden:

- het deelnemen aan autoraces, snelheids- of duurzaamheidstests of training hiervoor;
- indien men zich niet houdt aan de geldende wetten in het land waar men zich bevindt;
- verlies of schade veroorzaakt door of als direct gevolg van overmacht, stakingen, handelingen van de overheid, ontploffingen, radioactieve straling, (burger-)oorlog, invasie, opstand, revolutie, militaire of andere machtsovername, rellen of burgerlijke onlusten;
- indien u of derden enige hulpverlening organiseert zonder voorafgaande toestemming en een dossiernummer van Toyota Pechhulp of als u niet binnen 24 uur na het ontstaan van uw probleem hulp heeft aangevraagd;
- schade aan lading, lichamelijk letsel, verlies van inkomsten of vakantiedagen als gevolg van immobiliteit zijn niet gedekt;
- de hulpverlening betreffende het beschikbaar stellen van een huurauto of de kwaliteit en mogelijkheid van een hotelaccommodatie zal afhankelijk zijn van het feit of deze in de omgeving aanwezig is;
- als een chauffeur ter beschikking wordt gesteld, kan de Toyota Pechhulp arts, indien hij meent dat dit niet verantwoord zou zijn, beslissen zieke of gewonde passagier(s) niet te laten vervoeren in uw Toyota;
- het begrip woonplaats of huisadres in deze brochure refereert steeds aan het adres van de bezitter van de Toyota, of in geval van een lease-auto aan het adres van de geregistreerde gebruiker hiervan.



Kosten voor reparaties, welke aansluitend op de hulpverlening worden gemaakt in het geval van pech of ongeval en die niet onder de garantievoorwaarden van Toyota vallen, zijn voor uw eigen rekening. Deze kosten dient u ter plaatse te voldoen.



**TOYOTA**

ALWAYS A  
**BETTER** WAY







**Neem voor meer informatie  
over Toyota Pechhulp contact  
op met de Toyota dealer of kijk  
op [www.toyota.nl](http://www.toyota.nl). U kunt ook  
contact opnemen met het Toyota  
Informatie Center: 0800-0369  
(gratis). Op maandag t/m vrijdag van  
08.00 tot 21.00 uur en op zaterdag  
van 09.00 tot 17.00 uur.**



**Importeur: Louwman & Parqui B.V., Steurweg 8, 4941 VR Raamsdonksveer.**

De importeur behoudt zich het recht voor om zonder kennisgeving wijzigingen in het programma aan te brengen. Waar Toyota dealer staat, kunt u ook Erkend reparateur lezen. Ofschoon deze brochure met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan geen aansprakelijkheid worden aanvaard voor eventuele onjuistheden, van welke aard dan ook. Gehele of gedeeltelijke nadruk in enige vorm, is zonder schriftelijke toestemming niet toegestaan.  
ASMOT-PECHH-B/50.000/januari 2018

Kijk voor meer nieuws:

 [blog.toyota.nl](http://blog.toyota.nl)  [flickr.com/toyotanederland](http://flickr.com/toyotanederland)  [twitter.com/toyotanl](http://twitter.com/toyotanl)  
 [youtube.com/toyotanederland](http://youtube.com/toyotanederland)  [facebook.com/toyotanederland](http://facebook.com/toyotanederland)  
 [instagram.com/toyotanederland](http://instagram.com/toyotanederland)