



ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ «ПОСТГАРАНТИЙНАЯ ПОДДЕРЖКА - 7 ЛЕТ УВЕРЕННОСТИ» ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ ТОЙОТА

Уважаемый Клиент,

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки Тойота.

Мы понимаем, как Вам важно обезопасить себя от непредвиденных расходов, поэтому представляем Вам программу «Постгарантийной поддержки - 7 лет уверенности».

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Настоящие Правила содержат описание Программы «Постгарантийная поддержка – 7 лет уверенности» (далее по тексту Программа «Постгарантийная поддержка») для автомобилей марки Тойота и условия данной Программы.
- 1.2. Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная версия Правил находится по адресу <http://toyota.ru>
- 1.3. Актуальный список Дилеров, участвующих в Программе, находится по адресу <http://toyota.ru>

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- 2.1. Клиент – дееспособное физическое или юридическое лицо, собственник Автомобиля или лицо, имеющее право пользования или распоряжения Автомобилем на законном основании.
- 2.2. Автомобиль – транспортное средство марки Тойота, импортированное (ввезенное) на территорию Российской Федерации, Республики Беларусь или Республики Армения ООО «Тойота Мотор» или изготовленное на территории Российской Федерации и приобретенное у Дилеров Тойота на территории Российской Федерации, Республики Беларусь или Республики Армения.
- 2.3. Компания – общество с ограниченной ответственностью «Тойота Мотор» (ОГРН 1027739386400 от 15/10/2002).
- 2.4. Дилер Тойота - Уполномоченный Дилер Тойота, или Уполномоченный Партнер Тойота, – юридическое лицо, с которым Компания заключила соответствующий Договор Уполномоченного Дилера Тойота, или Договор Уполномоченного Партнера Тойота о реализации и обслуживании автомобилей марки Тойота, уполномоченное осуществлять деятельность по сервисному и гарантийному обслуживанию на условиях заключенного договора. Под Дилером в рамках настоящих Правил также понимается Авторизованный сервисный центр Тойота, с которым заключен договор авторизованного сервисного центра.
- 2.5. Программа «Постгарантийная поддержка» – программа постгарантийной поддержки Компании по оказанию услуг по устранению неисправностей Автомобиля в порядке, объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, при обращении Клиента к Дилеру Тойота.
- 2.6. Акцепт – обращение Клиента к Дилеру Тойота для получения услуг в рамках Программы «Постгарантийная поддержка», означающее полное согласие с настоящими Правилами.
- 2.7. Неисправность – неисправность Автомобиля, возникшая после истечения установленного изготовителем Гарантийного срока Автомобиля и непосредственно перед обращением Клиента к Дилеру Тойота за получением услуг по Программе.

- 2.8. Гарантийный срок Автомобиля – 3 года (начиная с даты приобретения Автомобиля первым Клиентом) или 100 000 километров пробега в зависимости от того, что наступило ранее.
- 2.9. ТО - периодическое техническое обслуживание Автомобиля по прошествии определенного срока эксплуатации Автомобиля, периодичность которого установлена в Руководстве для владельца и в Руководстве по гарантийному обслуживанию. Неотъемлемыми составляющими ТО являются работы, запасные части, масла, технические жидкости и иные расходные материалы, необходимые для осуществления соответствующего текущему сроку эксплуатации или текущему пробегу Автомобиля технического обслуживания Автомобиля.
- 2.10. АКПП – автоматическая коробка переключения передач.

3. ПРОГРАММА «ПОСТГАРАНТИЙНАЯ ПОДДЕРЖКА»

- 3.1. Действие Программы «Постгарантийная поддержка» с «01» октября 2021 года по «17» апреля 2022 года распространяется на все Автомобили марки Тойота:
- a) Возраст (с даты передачи Автомобиля первому Клиенту) которых составляет от 24 до 84 месяцев ИЛИ пробег которых составляет от 90 000 километров до 160 000 километров (в зависимости от того, что наступит ранее). При этом возраст Автомобиля не должен превышать 84 месяцев либо его пробег не должен превышать 160 000 км. пробега.
 - b) В отношении которых была соблюдена периодичность осуществления работ по ТО у Дилеров Тойота.
 - c) Все виды ТО и ремонта осуществлялись исключительно у Дилеров Тойота и с использованием только оригинальных или идентичных запасных частей, масел и технических жидкостей (изготавливаемых Компанией или по заказу Компании и поставляемых Дилеру Тойота, но не маркируемых товарным знаком Тойота), что должно быть подтверждено, в т.ч. отметками в Руководстве по гарантийному обслуживанию.
- 3.2. Активация Программы «Постгарантийная поддержка» осуществляется:
- a) Для Автомобилей Тойота, удовлетворяющих п.3.1.а-3.1.с настоящих Правил, автоматически после осуществления очередного ТО¹ у Дилера Тойота
 - b) Для Автомобилей Тойота, удовлетворяющих п.3.1.а настоящих Правил, в отношении которых не было осуществлено ТО более 12 месяцев или 10 000 километров пробега (в зависимости от того, что наступило ранее), исключительно при выполнении всех следующих условий:
 - i) Клиент обязан осуществить ТО¹, соответствующее текущему сроку эксплуатации или текущему пробегу Автомобиля, у Дилера Тойота с использованием только оригинальных или идентичных запасных частей, масел и технических жидкостей (изготавливаемых Компанией или по заказу Компании и поставляемых Дилеру Тойота, но не маркируемых товарным знаком Тойота), что должно быть подтверждено, в т.ч. отметками в Руководстве по гарантийному обслуживанию

¹ Для целей активации Программы заказ-наряд на ТО должен содержать информацию о работах, оригинальных или идентичных запасных частях, маслах, технических жидкостях и иных расходных материалах, приобретенных в рамках данного заказ-наряда на ТО у данного Дилера Тойота. Любые случаи предоставления запасных частей, масел, технических жидкостей и иных расходных материалов со стороны Клиента не могут быть приняты для целей активации Программы.

ii) Клиент обязан провести дополнительную полную² диагностику Автомобиля у Дилера Тойота при помощи специализированного диагностического оборудования, включающую:

- Считывание информации по всем внутренним электронным системам Автомобиля
- Проверку корректности значения пробега Автомобиля (для Автомобилей, изготовленных после 2016 года).
В случае если Автомобиль не прошел проверку корректности значения пробега или по результатам проверки установлен факт корректировки пробега, Программа ни при каких условиях не может быть активирована.
- Проверку характеристик работы АКПП.
По результатам проверки характеристик работы АКПП она может быть исключена из покрытия Программой в отношении данного Автомобиля в соответствии с п.3.7.12 настоящих Правил

При этом право на Постгарантийную поддержку может быть реализовано Клиентом спустя 1 месяц и 500 км. пробега с даты активации.

В случае если диагностика Автомобиля, описанная в п.3.2.b.ii настоящих Правил, не была проведена или была проведена не в полном объеме, Программа не может быть активирована. Требования п.3.2.b.ii настоящих Правил сохраняется в отношении всех последующих ТО до момента пока такая диагностика не будет проведена для целей активации Программы.

с) Для Автомобилей Тойота, непрерывно удовлетворяющих п.3.1.a-3.1.c с момента полного выполнения условий п.3.2.b, автоматически после осуществления очередного ТО¹ у Дилера Тойота

- 3.3. **Срок действия Программы «Постгарантийная поддержка»** составляет (начиная с даты активации Программы) 12 месяцев или 10 000 километров пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).
- 3.4. **Территория действия Программы «Постгарантийная поддержка»** – территория Российской Федерации, Республики Беларусь и Республики Армения в населенных пунктах присутствия Дилеров Тойота.
- 3.5. **Услуги, предоставляемые по Программе «Постгарантийная поддержка»** – устранение Неисправностей Автомобиля, являющихся производственным недостатком, т.е. причиной которых стали недостатки материалов или работ в процессе изготовления Автомобиля.
- 3.6. **Порядок взаимодействия по Программе «Постгарантийная поддержка»** – при возникновении Неисправности Автомобиля:
- 3.6.1. Клиент вправе обратиться к любому Дилеру Тойота, участвующему в Программе, для устранения Неисправности Автомобиля на территории действия Программы.
- 3.6.2. Дилер Тойота осуществляет проверку факта подключения к Программе (активации Программы) в отношении Автомобиля Клиента и информирует Клиента о текущем статусе Программы в отношении его Автомобиля.
- 3.6.3. При подтверждении факта подключения к Программе в отношении Автомобиля Клиента Дилер Тойота проводит диагностику Автомобиля с

² включает в себя Health Check (HC), Vehicle Control History (VCH) только для Автомобилей 2016 и позднее года выпуска, Stall Test (ST) для АКПП.

¹ Для целей активации Программы заказ-наряд на ТО должен содержать информацию о работах, оригинальных или идентичных запасных частях, маслах, технических жидкостях и иных расходных материалах, приобретенных в рамках данного заказ-наряда на ТО у данного Дилера Тойота. Любые случаи предоставления запасных частей, масел, технических жидкостей и иных расходных материалов со стороны Клиента не могут быть приняты для целей активации Программы.

целью подтверждения Неисправности, с которой обратился Клиент, а также определения причины и характера ее возникновения. При этом Дилер Тойота создает соответствующий заказ-наряд.

- 3.6.4. Если согласно результатам диагностики Автомобиля (в соответствии с п.3.6.3 настоящих Правил) заявленная Клиентом Неисправность подтверждается и покрывается Программой, Дилер Тойота приступает к устранению Неисправности, при этом оформляя соответствующий заказ-наряд.
 - 3.6.5. Срок проведения диагностики и устранения Неисправности определяется Дилером Тойота в каждом конкретном случае, исходя из характера и уровня сложности необходимой диагностики и/или ремонта Автомобиля с учетом обычно применяемого способа проведения работ. Срок проведения диагностики и устранения Неисправности отражается Дилером Тойота в соответствующем заказ-наряде.
 - 3.6.6. Замененные в процессе устранения Неисправности детали Автомобиля переходят в собственность Дилера Тойота.
 - 3.6.7. Гарантийный срок на выполненные ремонтные работы фиксируется Дилером Тойота в соответствующем заказ-наряде.
- 3.7. **Исключения из Программы «Постгарантийная поддержка»** – Программой не покрываются:
- 3.7.1. Эксплуатационные особенности Автомобиля, которые находятся в пределах норм, установленных национальными стандартами, не влияют на безопасность движения и не являются неисправностями Автомобиля.
 - 3.7.2. Внутренняя отделка салона (в т.ч., сиденья), коврики, бамперы, молдинги и накладки кузова, тепловая и звукоизоляционная защита кузова, лакокрасочное покрытие, листовой металл, элементы уплотнения кузова, антенны, колесные диски, а также стекла, зеркала, фары, фонари, противотуманные фары, дневные ходовые огни, кроме случаев внутренней неисправности их электронных компонентов.
 - 3.7.3. Детали устройств проигрывания и воспроизведения, в т.ч. магнитолы (кассетные, CD и иные), мультимедиа, навигация, динамики, усилители, сабвуферы, видеокамеры и прочие компоненты.
 - 3.7.4. Неисправности и повреждения, возникшие от коррозионных процессов на деталях подвески, трансмиссии, тормозной системы (включая тормозные суппорты), двигателя, кузова и элементов отделки кузова, включая хромированные детали, в результате естественного износа и воздействия внешних факторов окружающей среды и агрессивных сред (например, противогололёдных реагентов, бесконтактных моек и т.д.
 - 3.7.5. Неисправности, возникшие в результате нарушения Клиентом требований и/или рекомендаций Руководства для владельца по эксплуатации Автомобиля либо рекомендаций по обслуживанию автомобиля, которые были даны Дилером Тойота.
 - 3.7.6. Любые неисправности, возникшие по причине продолжения Клиентом эксплуатации Автомобиля без осуществления ремонта, в ситуации, когда в отношении данного Автомобиля Дилером Тойота ранее была выявлена какая-либо неисправность и Клиент был уведомлен о необходимости ее устранения.
 - 3.7.7. Элементы и детали, подверженные нормальному (естественному) износу, в т.ч. и ускоренному, если он вызван внешним воздействием, а именно приводные ремни, аккумуляторные батареи (включая гибридную батарею), лампы накаливания, газоразрядные лампы, плавкие предохранители, щетки стеклоочистителей, шины, диски сцепления, корзина сцепления и подшипник сцепления, тормозные колодки и диски, тормозные суппорта, свечи зажигания, стойки стабилизатора поперечной устойчивости, втулки стабилизатора, стабилизатор, сайлентблоки рычагов, рычаги подвески,

рулевые тяги, рулевые наконечники, амортизаторы, ступичные подшипники, рессоры, фильтры и фильтрующие элементы, рабочие жидкости и масла, элементы системы выпуска отработанных газов (включая каталитический нейтрализатор).

- 3.7.8.** Случаи, которые определены в Руководстве по гарантийному обслуживанию и Руководстве для владельца на Автомобиль, как случаи, на которые не распространяется гарантия изготовителя в период гарантийного срока на Автомобиль.
- 3.7.9.** Неисправности, возникшие в результате использования при эксплуатации Автомобиля некачественного (не соответствующего действующим стандартам и нормативам качества) и (или) несоответствующего требованиям, изложенным в Руководстве для владельца, топлива и (или) иных технических и эксплуатационных жидкостей, в т.ч. возникшие в результате использования дизельного топлива, не соответствующего указанному в Руководстве для владельца (для Автомобилей с дизельным типом двигателя).
- 3.7.10.** Проводимое на Автомобиле плановое (периодическое и дополнительное) ТО.
- 3.7.11.** Неисправности, возникшие в результате использования неоригинальных запасных частей или работ, проведенных не у Дилера Тойота с нарушениями регламента завода-изготовителя.
- 3.7.12.** Детали, на которые распространяется действие кампаний с особыми условиями проведения пост-гарантийных ремонтов, отзывной кампании или любой другой гарантии производителя.
- 3.7.13.** АКПП для Автомобилей, по результатам проверки которых (в соответствии с п.3.2.b.ii настоящих Правил) обнаружено отклонение параметров работы АКПП более, чем на допустимые нормы из руководства по ремонту Автомобиля.

Программой «Постгарантийная поддержка» не компенсируются любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу Клиента, понесенные/полученный в результате возникновения Неисправности Автомобиля.

Денежный эквивалент услуг по Программе «Постгарантийная поддержка» не предоставляется ни при каких условиях.

Компания вправе деактивировать подключение Автомобиля к программе «Постгарантийная поддержка»:

- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, направленных на наступление события, явившегося причиной возникновения Неисправности Автомобиля, позволяющего получить услуги по Программе «Постгарантийная поддержка».
- в случае любого обмана со стороны Клиента, целью которого является необоснованное получение услуг по Программе «Постгарантийная поддержка».

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 4.1.** Решение об объеме и виде оказываемых в рамках Программы «Постгарантийная поддержка» услуг, а также об ограничениях оказания услуг или полном отказе от их оказания принимается Дилером Тойота по результатам диагностики Автомобиля в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации, Республики Беларусь или Республики Армения.
- 4.2.** Все услуги, работы в рамках и на территории действия Программы «Постгарантийная поддержка» при выполнении условий Программы дополнительно не оплачиваются со стороны Клиента.

- 4.3. Осуществление ТО и диагностики Автомобиля, необходимые для подключения к Программе «Постгарантийная поддержка», подлежат оплате Клиентом.
- 4.4. Диагностика Автомобиля (в соответствии с п.3.6.3 настоящих Правил), в рамках которой было выявлено, что заявленная Клиентом Неисправность не покрывается Программой, подлежит оплате Клиентом.
- 4.5. Надлежащее оформление отношений между Дилером и Клиентом по Техническому обслуживанию, Постгарантийной поддержке в рамках Программы, а также доведения до сведения Клиентов полной информации о Программе, включая особенности в отношении конкретных Автомобилей (исключения, особые правила, пр.) является обязанностью и ответственностью Дилера.
- 4.6. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 437.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 4.7. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 407.2 Гражданского кодекса Республики Беларусь.
- 4.8. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 453.2 Гражданского кодекса Республики Армения.

Информация, представленная в данной брошюре, действительна на момент ее публикации. Компания оставляет за собой право на внесение коррективов и изменений, в том числе в условия Программы «Постгарантийная поддержка».

Толкование настоящих правил, в том числе по любым условиям, которые прямо не зафиксированы в тексте правил осуществляется исключительно ООО «Тойота Мотор» на основании отдельных запросов.