

LEXUS

Assistance



Вся інформація, представлена у цьому матеріалі, є точною та дійсною станом на дату публікації: 11.09.2017. Імпортер автомобілів Lexus залишає за собою право вносити зміни до інформації, наведеної в цьому матеріалі, без попереднього повідомлення.

Зовнішній вигляд автомобіля та його складових може відрізнятися від зображених у цьому матеріалі. Жодну частину цього матеріалу не може бути відтворено у будь-який спосіб без попереднього письмового дозволу правовласника.

www.lexus.ua



Асістанс



ЗМІСТ LEXUS ASSISTANCE

Служба цілодобової підтримки
на дорогах Lexus Assistance

4

Цілодобова підтримка на дорогах
по всій Європі

7

Умови підтримки

8

Важлива інформація

10

СЛУЖБА ЦІЛОДОБОВОЇ ПІДТРИМКИ НА ДОРОГАХ LEXUS ASSISTANCE

У разі виникнення проблем з автомобілем Lexus на території України звертайтеся у будь-який час за телефоном (044) 495 62 06.



Пакет послуг під умовною назвою «LEXUS ASSISTANCE» надається ТОВ «Гарант-АСІСТАНС», що несе відповідальність за їх якість. Контактні дані для направлення звернень: Україна, 02081, м. Київ, вул. Здобунівська, 7Д.





ЦІЛОДОБОВА ПІДТРИМКА НА ДОРОГАХ ПО ВСІЙ ЄВРОПІ

LEXUS ASSISTANCE – це престижна програма дорожнього сервісу, створена спеціально для того, щоб забезпечити вам максимальне задоволення від керування вашим автомобілем LEXUS по всій Європі та гарантувати вам безпеку та комфорт.

Підтримка надається безкоштовно, цілодобово та без вихідних протягом всього року у випадку поломки на дорозі, аварії чи викрадення автомобіля. Послуги надаються протягом трьох років з моменту передачі автомобіля першому покупцеві.

LEXUS ASSISTANCE передбачає надання таких послуг: дорожні сервіси (заміна колеса, запуск двигуна при розрядженій АКБ, підвезення пального); послуги евакуатора; в разі необхідності поселення клієнта у готелі чи надання прокатного автомобіля або сприяння в продовженні подорожі; послуги водія; повернення автомобіля у вашу країну та доставка запчастин. Для отримання таких послуг вам потрібно зателефонувати за номером (0038) 044 495 62 06.

Послуги надаються як у вашій рідній країні, так і за кордоном. Докладніше про це можна дізнатися на наступній сторінці.

УМОВИ ПІДТРИМКИ



ДОРОЖНІЙ СЕРВІС

Сервісне обслуговування автомобіля може проводитися лише в авторизованих сервісних центрах LEXUS.

На місці випадку клієнту можуть бути надані лише такі послуги: заміна колеса, запуск двигуна при розрядженій АКБ, підвезення пального, аварійне відкриття замків.



ЕВАКУАТОР

Якщо ваш автомобіль не пересувається та несправність неможливо усунути на місці, він буде доставлений до найближчого сервісного центру LEXUS. Якщо поломка чи аварія сталася на платному автобані, де існують обмеження щодо надання технічної підтримки, зверніться за консультацією до служби цілодобової підтримки на дорогах LEXUS ASSISTANCE. Якщо поломка сталася в країні, де немає офіційної дилерської мережі LEXUS, автомобіль підлягає перевезенню залізницею чи автотранспортом до найближчого сервісного центру LEXUS. Якщо автомобіль неможливо полагодити протягом доби, клієнт може скористатися однією з трьох наступних послуг за своїм вибором.



РОЗМІЩЕННЯ В ГОТЕЛІ

Якщо клієнт бажає дочекатися закінчення ремонту, він має право на безкоштовне розміщення в готелі (проживання та сніданок) на максимальний строк чотири ночі вартістю до 184 євро за одну ніч за одну особу.



ПРОКАТ АВТОМОБІЛЯ

Інший можливий варіант: якщо автомобіль, доставлений евакуатором до авторизованого сервісного центру LEXUS, не може бути відремонтований впродовж доби, або якщо викрадений автомобіль не знайдено протягом 48 годин, клієнтові запропонують прокатний автомобіль. Максимальний термін прокату – 5 діб. Усі витрати, пов'язані із прокатом автомобіля, крім плати за пальне, проїзд на автобанах і додаткові страхові платежі, покриваються службою цілодобової підтримки на дорогах LEXUS ASSISTANCE. Клієнт зобов'язується дотримуватись вимог прокатної компанії. Користування послугою прокатного автомобіля можливе тільки у разі доставки автомобіля клієнта до авторизованого сервісного центру LEXUS на евакуаторі.



ПРОДОВЖЕННЯ ПОДОРОЖІ/ПОВЕРНЕННЯ ДОДОМУ

Якщо автомобіль не може бути відремонтований впродовж дня і клієнт бажає продовжити подорож до пункту призначення чи повернутися додому, йому запропонують залізничний квиток першого класу або авіаквиток бізнес-класу, якщо тривалість подорожі поїздом перевищує 6 годин. У випадку викрадення автомобіля клієнтові доступні тільки два варіанти послуг: прокат автомобіля або продовження подорожі/повернення додому.



ПОСЛУГИ ВОДІЯ

Якщо клієнт не здатен керувати автомобілем внаслідок аварії чи хвороби, служба цілодобової підтримки на дорогах LEXUS ASSISTANCE організує послугу підмінного водія, який доставить клієнта в пункт призначення в межах території країни чи до місця проживання клієнта. Усі супутні витрати, крім послуг водія, покриваються клієнтом.



ТРАНСПОРТУВАННЯ НЕВІДРЕМОНТОВАНОГО АВТОМОБІЛЯ

Якщо автомобіль неможливо відремонтувати впродовж 5 днів або якщо викрадений автомобіль було знайдено впродовж 30 днів після реєстрації факту викрадення правоохоронними органами, клієнту буде надана послуга транспортування автомобіля залізницею чи автотранспортом до місця проживання. Максимальна вартість перевезення автомобіля не повинна перевищувати вартість залізничного квитка першого класу або авіаквитка бізнес-класу, якщо подорож поїздом перевищує 6 годин.



ПОВЕРНЕННЯ ВІДРЕМОНТОВАНОГО АВТОМОБІЛЯ

Якщо клієнт бажає забрати відремонтований автомобіль безпосередньо з місця ремонту, йому нададуть залізничний квиток першого класу або авіаквиток бізнес-класу, якщо тривалість подорожі поїздом перевищує 6 годин.



ДОСТАВКА ЗАПЧАСТИН (КРІМ ПАНЕЛЕЙ КУЗОВА)

Якщо автомобіль знаходиться на авторизованому сервісному центрі LEXUS за кордоном та запчастини для ремонту автомобіля недоступні в країні, де проводиться ремонт, то за згодою клієнта їх безкоштовно доставлять найбільш швидким і зручним шляхом. Якщо на запасні частини не поширюються гарантійні зобов'язання виробника автомобіля, їх вартість сплачує клієнт.

ВАЖЛИВА ІНФОРМАЦІЯ

Клієнт

Клієнтом є водій автомобіля, а також усі пасажирів автомобіля в межах юридичних норм щодо перевезення пасажирів і в межах максимальної пасажировмістності, встановленої виробником. Це визначення не поширюється на пасажирів, які подорожують автостопом або яких перевозять за гроші.

Автомобілі

Послуга служби цілодобової підтримки на дорогах LEXUS ASSISTANCE надається власникам всіх нових автомобілів LEXUS, придбаних в офіційній дилерській мережі LEXUS у наступних країнах: Австрія, Бельгія, Голландія, Греція, Данія, Естонія, Ірландія, Іспанія, Італія, Латвія, Литва, Люксембург, Німеччина, Норвегія, Польща, Португалія, Словенія, Угорщина, Україна, Фінляндія, Франція,

Чехія, Швейцарія, Швеція.

Термін дії

Підтримка надається, згідно з попередніми розділами цієї брошури, протягом 3-х років з дня передачі дилером автомобіля першому власникові та відповідно до гарантійного свідоцтва на новий автомобіль, виданого авторизованим дилером LEXUS.

Територія

Сервісні послуги надаються у разі виникнення поломок автомобіля на території таких країн: Австрія, Андорра, Бельгія, Болгарія*, Боснія та Герцеговина*, Ватикан, Велика Британія, Гібралтар, Голландія, Греція, Данія, Естонія, Ірландія, Ісландія*, Іспанія, Італія, Кіпр, Латвія, Литва, Ліхтенштейн, Люксембург, Македонія*, Мальта, Монако, Німеччина, Норвегія, Польща,

Португалія, Росія (із покриттям в радіусі 150 км від міст Москва та Санкт-Петербург), Румунія*, Сан-Марино, Сербія, Сеута, Словаччина, Словенія, Туреччина* (європейський сектор), Угорщина, Україна, Фінляндія, Франція та Корсика, Хорватія, Чехія, Чорногорія*, Швейцарія, Швеція.

* Якість сервісу в цих країнах може відрізнитись залежно від місцевої ситуації.

Примітки

Якщо клієнт звертається за підтримкою, він повинен надати свої персональні дані (включаючи контактний номер телефону), а також інформацію про свій автомобіль. Задля підтримки у разі викрадення автомобіля перш за все потрібно обов'язково подати заяву до місцевих правоохоронних органів. Сервісне обслуговування та інша підтримка надаються у

разі їхньої доступності в місцевих умовах, зокрема це стосується розміщення в готелі та прокату автомобілів.

Винятки

Поломки, що виникли внаслідок участі в спортивних заходах, не покриваються сервісом. Не покриваються витрати на відшкодування зіпсованого багажу, втраченого прибутку чи шкоди здоров'ю, що сталися внаслідок аварії, за винятком випадків, коли вони спричинені компанією, що надає підтримку.

Служба цілодобової підтримки на дорогах LEXUS ASSISTANCE не несе відповідальності за недоліки чи складності у виконанні своїх обов'язків, що виникли внаслідок таких причин: стихійні лиха, страйки, дії уряду, офіційні заборони, піратство, вибухи, наслідки ядерних або радіоактивних явищ.

