

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА



ФИЛОСОФИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



**ТОЙОТА сопровождает свою продукцию
всесторонней гарантией**



**Обязательство завода-изготовителя перед
потребителем на исправное функционирование
автомобиля в течение определенного периода**

ПЛЮСЫ ГАРАНТИИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

+ Ценность продукции Тойота в глазах клиента



+ Удовлетворенность клиентов качеством а/м



+ Сохранение приверженности марке Тойота



Гарантия не является инструментом повышения удовлетворенности клиента – она предотвращает ее снижение

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ



Что покрывает
гарантия?



Любые неисправности, возникшие
вследствие неисправности деталей
или неправильной сборки в течение
определенного периода

Условия гарантии Тойота в России

3 года / 100,000 км

**Автомобили с грузовой платформой
1 год / 20000 км (Коррозия платформы)**



Исключение: Шины
Гарантия дается
производителем шин

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ



Гибридные автомобили:



HYBRID SYNERGY DRIVE
PRESENTED BY TOYOTA

5 лет или 100000 км гарантии:

- Инвертер с конвертором
- HV батарея
- Электронный блок контроля HV батареи
- Модуль управления гибридной трансмиссией



УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

Гарантия предоставляется на оригинальные запчасти, купленные за счет Клиента 1 год без ограничения пробега;

Гарантия на работы, оплаченные за счет клиента пол года, либо 10 тыс км пробега, что наступит ранее.

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

- **Негарантийные детали**



- Фильтры
- Свечи зажигания
- Предохранители
- Щетки стеклоочистителей
- Тормозные колодки
- Тормозные диски
- Накладки (стояночный тормоз)
- Диски сцепления
- Лампы (кроме светодиодных)
- Охлаждающая и прочие жидкости

ГАРАНТИЯ НА АКСЕССУАРЫ



- Гарантийный срок составляет 12 месяцев вне зависимости от пробега автомобиля или оставшееся время до конца гарантийного срока на новый автомобиль Тойота с ограничением пробега до 100 000 км.
(в зависимости от того, что наступит позже)
- Гарантия предоставляется на Оригинальные аксессуары Тойота, приобретенные у Официального дилера Тойота.
- Гарантия не распространяется на неоригинальные аксессуары, а также недостатки, явившиеся следствием использования неоригинальных аксессуаров.

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

- **Негарантийные случаи**

Произошедшие вследствие отсутствия или ненадлежащего периодического обслуживания



УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

- **Негарантийные случаи**

Вызванные дождем или другими осадками, ударами камней и т.д.



УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

- **Негарантийные случаи**

**Вызванные силами природы
(шторм, наводнение, соль и т.д.)**



УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

- **Негарантийные случаи**

Неправильное использование, перегрузка, модификация и т.д.



УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

- **Негарантийные случаи**

Ответственность дистрибьютора или дилера

- **Повреждения во время транспортировки**
- **Неправильное хранение**
- **Предпродажная подготовка**
- **Установка дополнительного оборудования**

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

- Не компенсируются гарантией


Побочные затраты:


гостиница, телефон, аренда автомобиля,
дорожные расходы, моральный и прочий ущерб.



Буклеты по условиям гарантии

TOYOTA's WARRANTY


START  **3 years or 100,000 km**



*1 Battery will be replaced under warranty at a 50% charge to the customer after 24 months of service, but before 37 months.
 *2 Surface rust and paint damage appearing on deck panels of pick-up truck is covered for 12 months or 20,000km which comes first.
 *3 Tires are warranted under a separate warranty provided by the tire manufacturer.


Repairs and adjustments caused by lack of required maintenance are not covered under warranty

Maintenance is important for your car. Please follow the required maintenance carefully in accordance with the instruction contained in your Owner's Manual.



Repairs and adjustments caused by external conditions are not covered under warranty

Damage or surface corrosion from environment
 acid rain, airborne, fall-out (chemicals, tree sap, etc.)
 Cosmetic or surface corrosion from stone chips or scratches



Repairs and adjustments caused by modification, misuse and abuse, etc. other than the above are not covered under warranty.

Please refer to your warranty booklet for enjoy driving your TOYOTA

TOYOTA MOTOR CORPORATION

TOYOTA's WARRANTY

Warranty Conditions

- 3 years / 100,000km
- Truck deck 1year / 20,000km (Surface rust and paint damage)
- Battery
 2years / Unlimited : 100%
 3years / Unlimited : 50%
- Tire
 A separate warranty provided by the tire manufacturer

Non-warrantable parts

Maintenance Parts



Filters
 Spark plugs
 Fuses
 Wiper blades
 Brake pads
 Linings
 Clutch linings
 Coolant
 Fluids, etc.

Non-warrantable cases

Misuse, abuse (racing, overloading), modification, alteration



Improper maintenance, lack of maintenance



Acid rain, airborne fall-out, stone chips



An act of God (salt, hail, windstorms, floods, etc.)



Please refer to your warranty booklet for enjoy driving your TOYOTA

TOYOTA MOTOR CORPORATION

Постгарантийный контракт «Формула Тойота».



ФОРМУЛА ТОЙОТА

«... - Услуга по технической постгарантийной поддержке механических и электрических систем, узлов и агрегатов»

Необходимые условия :

1. Приобретен у официального дилера
2. Еще на гарантии
3. Моложе 3 лет или < 100.000 км пробега
4. Все ТО пройдены



2017, 2016, 2015



ФОРМУЛА ТОЙОТА

«... - Услуга по технической постгарантийной поддержке
.. также возможна и для **постгарантийного** автомобиля

Необходимые условия :

1. Приобретен у официального дилера
- ~~2. Еще на гарантии~~
3. Моложе 4 лет или < 130.000 км пробега
- ~~4. Все ТО пройдены~~
5. **Необходимо успешно пройти платную полную диагностику автомобиля.** Или пролонгация действующего контракта 3+1.



ФОРМУЛА ТОЙОТА

Гарантия завода изготовителя

- 12 месяцев
- 24 месяца
- 36 месяцев
- 48 месяцев
- 60 месяцев

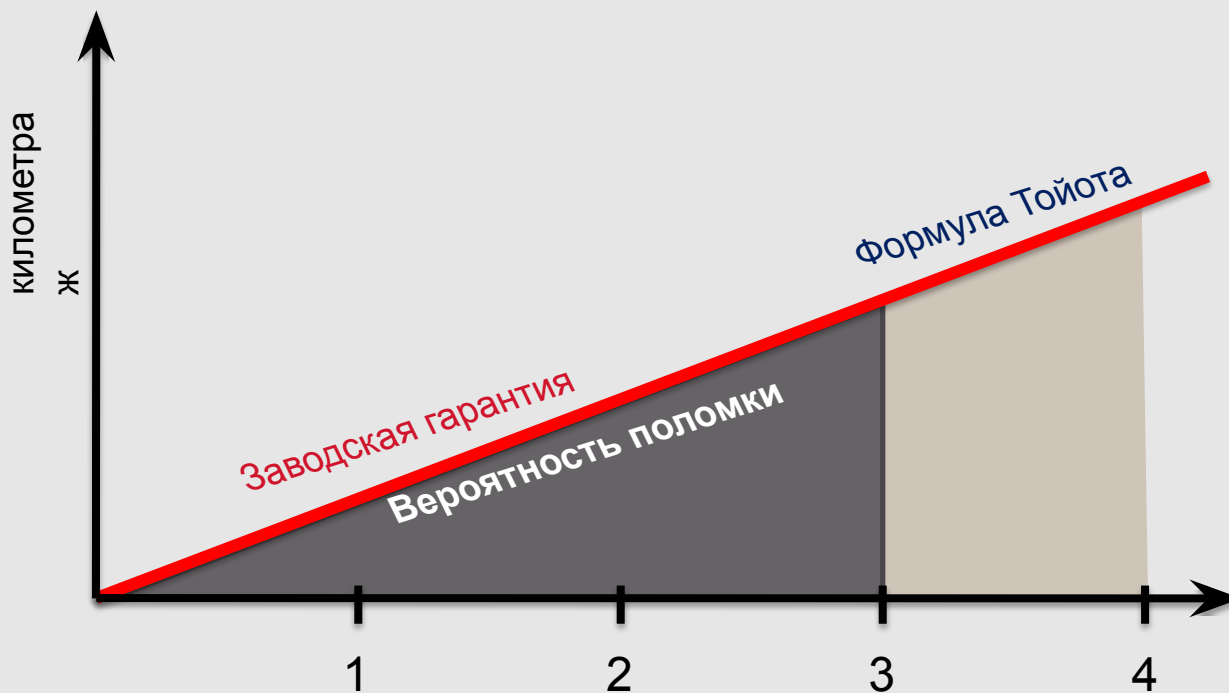
100.000 км

Формула Тойота 2 варианта

до 130.000 км
или 12 мес.

до 160.000 км
или 24 мес.

ФОРМУЛА ТОЙОТА



	Самру (+1 год)	Самру (+2 года)	Контракт для нового а/м (до 60 дней владения)
Стоимость «ФТ», руб.	20.500	39.975	Скидка 15%

ФОРМУЛА ТОЙОТА

	TOYOTA	LEXUS
Существующий продукт: Полное покрытие	Комплексный	Комплекс
Новый продукт: Покрытие Двигатель+Коробка передач	Базовый	Драйв

ФОРМУЛА ТОЙОТА

Гарантия
завода
ИЗГОТОВИТЕЛЯ



Формула
Тойота

Не покрывается гарантией:

- Обслуживание ТО
- Негарантийные детали
- Естественный износ
- Механические повреждения

Не покрывается «ФТ»:

- Обслуживание ТО
 - Негарантийные детали
 - Естественный износ
 - Механические повреждения
 - +
 - Исключения из программы
-

ИСКЛЮЧЕНИЯ «ФОРМУЛА ТОЙОТА»

Даже в случае дефекта производства программой не покрывается:

- Все негарантийные детали;
- Внутренняя отделка салона (в том числе, сиденья);
- Коврики;
- Стекла, бамперы, молдинги и накладки кузова;
- Лакокрасочное покрытие;
- Листовой металл;
- Элементы уплотнения кузова;
- Антенны;
- Колесные диски;
- Детали устройств проигрывания и воспроизведения, в том числе магнитолы, динамики и прочие компоненты;

ООО «Тойота Моторс»
Амортизаторы подвески;

- Приводные ремни;

ФОРМУЛА ТОЙОТА

Выгоды для Клиента:

1. Уменьшение финансовых рисков на 4 и 5 год
2. Увеличенная стоимость а/м на вторичном рынке
3. Проще сдать дилеру в trade-in
4. Возможность передать ФТ следующему владельцу

Выгоды для Дилера:

1. Удержание Клиентов на 4 и 5 году
2. Официальные ТО (+запчасти)
3. Загрузка цеха на протяжении 4 или 5 лет

ФОРМУЛА ТОЙОТА

	3 года гарантии + 1 год постгарантийного обслуживания / или 130 000 пробега				3 года гарантии + 2 года постгарантийного обслуживания / или 160 000 пробега			
	Базовый пакет		Комплексный пакет		Базовый пакет		Комплексный пакет	
	Стандартное подключение ³	Контракт для нового а/м ⁴	Стандартное подключение ³	Контракт для нового а/м ⁴	Стандартное подключение ³	Контракт для нового а/м ⁴	Стандартное подключение ³	Контракт для нового а/м ⁴
Alphard	25 000	21 250	49 000	41 650	48 750	41 438	95 550	81 218
Camry	10 000	8 500	20 500	17 425	19 500	16 575	39 975	33 979
Corolla	7 000	5 950	15 000	12 750	13 650	11 603	29 250	24 863
Hiace	16 000	13 600	30 000	25 500	31 200	26 520	58 500	49 725
Highlander	25 000	21 250	47 000	39 950	48 750	41 438	91 650	77 903
Hilux	16 000	13 600	32 000	27 200	31 200	26 520	62 400	53 040
Land Cruiser Prado	25 000	21 250	47 000	39 950	48 750	41 438	91 650	77 903
Land Cruiser 200	25 000	21 250	49 000	41 650	48 750	41 438	95 550	81 218
Prius	16 000	13 600	40 000	34 000	31 200	26 520	78 000	66 300
RAV4	10 000	8 500	19 500	16 575	19 500	16 575	38 025	32 321

Сервисный контракт «Пакетное ТО»



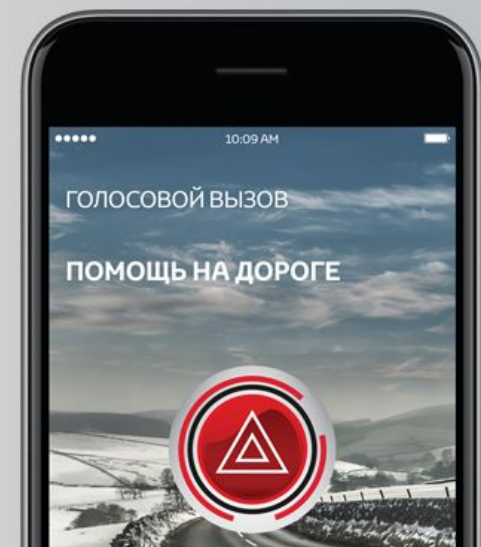
Преимущества программы

- 2 и более регулярных ТО, оплаченных единовременно, гарантируют сохранение стоимости обслуживания в будущем.
- За счет оплаты ТО в пакете каждое посещение сервиса становится дешевле.



Программа «Помощь на дороге»

**Всесторонняя поддержка
в сложных ситуациях!**



Услуги, предоставляемые по Программе Тойота «Помощь на дороге»

- информационная и техническая поддержка по телефону;
- ремонт на месте поломки;
- запуск двигателя от внешнего источника питания;
- ремонт/замена поврежденного колеса;
- доставка до 10 литров дизельного или бензинового топлива;
- вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника автомобиля;
- прочий мелкий ремонт на месте (замена батареек в брелоках и т.п.);
- эвакуация до ближайшего дилера Тойота;
- услуга «Трезвый водитель». Предоставляется не более двух раз в год;
- услуги аварийного комиссара

СПАСИБО!

