

## CONDIÇÕES DO SERVIÇO

### TOYOTA APOIO 24

**Este serviço é apenas válido para clientes que aceitem que a reparação da sua viatura seja feita na rede de oficinas recomendadas Toyota.**

**Constituem serviços a prestar ao cliente por parte do Toyota Apoio 24 (doravante designado por PRESTADOR DE SERVIÇOS), nomeadamente mas não exclusivamente, os seguintes:**

- a) Atendimento, apoio e aconselhamento através de uma linha telefónica exclusiva e identificada como “Assistência Toyota”, 24 horas por dia 365 dias do ano;
- b) Requisição dos serviços no âmbito do seguro de “Assistência em Viagem” indicado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, quer no que respeita a acidentes quer a avarias;
- c) No caso de não existência de seguro de “Assistência em Viagem”, o PRESTADOR DE SERVIÇOS acordará com o CLIENTE as condições da assistência a prestar, informando sempre que o pagamento das respectivas despesas seja da exclusiva responsabilidade do CLIENTE;
- d) Recepção da participação de acidente, (DAAA - Declaração Amigável de Acidente Automóvel), e encaminhamento desta para a respectiva seguradora, procedendo previamente à verificação do seu correcto preenchimento;
- e) Participação no apuramento de responsabilidades nos acidentes e defesa dos interesses do CLIENTE, solicitando os elementos considerados em falta, nomeadamente a identificação de testemunhas e, às autoridades, os autos de ocorrência e certidões de participação de furto ou roubo nas quais constem os prejuízos daí resultantes;
- f) Quando a viatura acidentada tiver seguro com a cobertura de “Danos Próprios” solicitar à Seguradora a peritagem urgente numa oficina recomendada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- g) Quando a viatura acidentada não tiver seguro com cobertura de “Danos Próprios” o PRESTADOR DE SERVIÇOS, caso o CLIENTE assim o pretenda, fará o controlo da reparação da viatura numa oficina recomendada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, nomeadamente no que se refere a peças e mão-de-obra efectivamente utilizadas no âmbito do presente contrato pela oficina recomendada, sendo sempre a reparação precedida de orçamento devidamente autorizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

- h)** Em caso de Perda Total, controlar o valor atribuído à viatura e ao “salvado” e recomendar ao CLIENTE a aceitação dos valores propostos pela seguradora quando adequados e ou dar assistência na procura de interessados na compra dos “salvados” com a apresentação das várias propostas obtidas para o efeito e eventual aconselhamento na decisão;
- i)** Informar o CLIENTE da data da peritagem;
- j)** No caso de responsabilidade de terceiro, obter da Seguradora do terceiro a colocação, ao dispor do CLIENTE, de uma viatura de substituição durante o tempo de imobilização da sua viatura;
- k)** No caso do acidente ser considerado da responsabilidade do CLIENTE e se o seguro da viatura tiver a cobertura de “veículo de substituição”, o PRESTADOR DE SERVIÇOS combinará com a respectiva seguradora a colocação de uma viatura de substituição à disposição do CLIENTE, durante o tempo de imobilização da viatura;
- l)** No caso de o acidente ser considerado da responsabilidade do CLIENTE e se o seguro da viatura não tiver a cobertura de “veículo de substituição”, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá disponibilizar uma viatura de substituição durante o tempo que for solicitado, informando o CLIENTE do respectivo custo e que a responsabilidade de pagamento à oficina indicada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS é da sua responsabilidade;
- m)** Até 48 horas antes, confirmar a conclusão da reparação da viatura. No caso de a reparação não ter sido concluída, verificar a necessidade de viatura de substituição nas condições já acordadas, para o tempo até à conclusão da reparação. Os encargos com o período complementar de viatura de substituição devem ser imputados ou à oficina ou à entidade responsável pelo atraso;
- n)** Nos casos em que o acidente tiver sido regularizado ao abrigo da cobertura de “Danos Próprios”, mas a responsabilidade for de um terceiro, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá proceder, junto da seguradora do terceiro, ao recobro da franquia e do custo da viatura de substituição, se houver;
- o)** Proceder ao recobro de custos de reparação ou outros, nomeadamente despesas com viatura de substituição nos casos de peritagens condicionais efectuadas por seguradoras de terceiros se a responsabilidade for atribuída ao terceiro.

*FIM DO DOCUMENTO*

