



**TOYOTA**

NICHTS IST  
UNMÖGLICH



# Soforthilfe bei Panne und Unfall: **Toyota Eurocare**

Im Falle eines (Not-)Falles für schnelle Hilfe wählen Sie einfach die  
**08 00/0 82 29 01**  
(kostenlos für Anrufe aus Deutschland) oder  
**+49 89/5 59 87-2 73**  
(gebührenpflichtig für Anrufe aus dem Ausland).



<b>Europ Assistance Kundeninformation</b> .....	3
<b>Widerrufsbelehrung</b> .....	4
<b>Toyota Eurocare-Hilfeleistungen</b> .....	5
<b>Am Wohnort</b> .....	5
Soforthilfe vor Ort	
Abschleppen	
Nachrichten- und Beratungsdienst	
Ersatzwagen	
Zusätzliche Auslagen	
<b>+ 50 km</b> .....	6
Ersatzwagen	
Hotelunterkunft	
Weiterreise	
Zusätzliche Leistung:	
Abholung des reparierten Fahrzeuges	
<b>Auslandsreisen</b> .....	6
Sofern Sie im Ausland unterwegs sind, haben Sie zusätzlich Anspruch auf folgende Leistungen:	
Ersatzfahrer	
Fahrzeugrückführung	
<b>Inanspruchnahme von Leistungen:</b>	
<b>Sechs wichtige Punkte</b> .....	7
<b>Bedingungen und Geltungsbereich</b> .....	7
<b>Die Eurocare-Leistungen</b> .....	8

Diese Kundeninformation soll Ihnen einen Überblick zum Versicherungsprodukt der Toyota Eurocare geben. Bitte beachten Sie, dass die nachfolgenden Informationen nicht abschließend sind. Maßgeblich für Ihren Versicherungsschutz sind die Garantievereinbarung, die nachfolgenden Versicherungsbedingungen „Toyota Eurocare Soforthilfe bei Panne und Unfall“ und gesetzliche Vorschriften.

## **Identität und ladungsfähige Anschrift des Versicherers**

Europ Assistance Versicherungs-AG

Infanteriestr. 11, 80797 München

(Sitz und ladungsfähige Anschrift)

Registergericht: München HRB 61 405

Vorstandsmitglieder: Josef Woerner (Vorstandsvorsitzender), Dr. Andreas Steinert

## **Hauptgeschäftstätigkeit**

Unsere Hauptgeschäftstätigkeit ist die Versicherung von Beistandsleistungen in Bezug auf Reisen, Fahrzeuge, Haus, und Familie.

## **Aufsichtsbehörde, Garantiefonds**

Wir unterliegen der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn.

## **Wesentliche Merkmale der Versicherungsleistung**

Im Rahmen der Toyota Eurocare helfen wir Fahrzeughaltern bzw. den Versicherungsnehmern durch unsere Mobilitätsleistungen in Deutschland und bestimmten weiteren europäischen Ländern bei einem Schaden des versicherten Fahrzeuges. Hierbei helfen wir durch Organisation von Pannen- und Unfallhilfe wie z.B. Abschleppen des versicherten Fahrzeugs und übernehmen dabei anfallende, versicherte Kosten.

Der Versicherungsnehmer, der Fahrzeughalter oder der autorisierte Betrieb hat uns im Schadenfall unter der 24-Stunden-Soforthilfe Rufnummer unverzüglich vor Einleitung irgendwelcher Maßnahmen zu informieren und sich mit uns abzustimmen, ob und welche Leistungen wir erbringen.

## **Fälligkeit der Versicherungsleistung und Erfüllung**

Die Versicherungsleistungen werden fällig, sobald der Versicherungsnehmer, der Fahrzeughalter oder der autorisierte Betrieb ihre Ansprüche angemeldet und uns alle für die Leistungsprüfung erforderlichen Informationen bzw. Unterlagen zur Prüfung eingereicht haben und wir diese Prüfung abgeschlossen haben. Die Erfüllung der Leistung durch die Europ Assistance erfolgt in der Regel durch Organisation von Mobilitätsleistungen und durch Übernahme bestimmter Kosten durch Überweisung des fälligen Betrages an den von uns beauftragten Dienstleister.

## **Gesamtpreis der Versicherung**

### **(Versicherungsbeitrag)**

Die Höhe des Beitrags richtet sich nach den Risikostaffeln der CG Car-Garantie Versicherungs-AG (Kooperationspartner) und können aus den Unterlagen des verkaufenden Händlers entnommen werden. Ändern sich Angaben zu der Garantievereinbarung, kann sich auch der Beitrag ändern. Der Beitrag beinhaltet auch die Prämie für den Mobilitätsschutz der Toyota Eurocare.

## **Zusätzlich anfallende Kosten**

Außer dem Versicherungsbeitrag erheben wir keine weiteren Kosten oder Gebühren. Wenn der autorisierte Betrieb oder der Fahrzeughalter uns unter der Festnetz Telefonnummer anrufen, entstehen dem Anrufer Kosten für innerdeutsche Festnetzverbindungen, (**Festnetzpreis 3,9 Cent pro Minute**) bzw. aus dem Ausland für internationale Telefonverbindungen. Wenn der Anrufer aus dem Mobilfunknetz anruft, können dem Anrufer vom Mobilfunkanbieter ebenfalls Kosten für innerdeutsche Verbindungen (höchstens 42 Cent pro Minute aus Mobilfunknetzen) bzw. aus dem Ausland für internationale Telefonverbindungen entstehen. Gerne rufen wir den Anrufer auf Wunsch zurück!

# Widerrufsbelehrung

## Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht

Der Versicherungsnehmer oder der Fahrzeughalter können ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht bevor dem Versicherungsnehmer oder dem Fahrzeughalter auch die Versicherungsbestätigung und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Europ Assistance Fahrzeuggarantie zugegangen sind sowie nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312 g Abs.1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs an:

CG Car-Garantie Versicherungs-AG, Gündlinger Straße 12, 79111 Freiburg (ladungsfähige Anschrift)

### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs wird der Versicherungsvertrag rückabgewickelt und der Prämienzahler erhält die Prämie unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs zurück, soweit bei Zugang des Widerrufs noch kein Versicherungsschutz bestand. Bestand bei Zugang des Widerrufs bereits Versicherungsschutz, behalten wir den Anspruch auf die volle Prämie, wenn der Versicherungsnehmer oder der Fahrzeughalter Leistungen aus dem Vertrag in Anspruch genommen hat.

Wenn der Versicherungsnehmer oder der Fahrzeughalter nach Erhalt dieser Belehrung in Textform einschließlich eines Hinweises über den für den Versicherungsschutz zu zahlenden Betrag zugestimmt hat, dass der Versicherungsschutz vor Ende der Widerrufsfrist beginnt, haben wir nur den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien zu erstatten. Ist vorstehende Belehrung nicht erfolgt, erhält der Beitragszahler die Prämien für das erste Jahr des Versicherungsschutzes unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs zurück.

Ende der Widerrufsbelehrung

## Beendigung des Vertrages, Kündigungsrecht des Versicherungsnehmers

Die Laufzeit der Toyota Eurocare endet ohne Kündigung mit Ablauf der Laufzeit der Garantiever sicherung des Kooperationspartners.

Der Versicherungsvertrag für die Toyota Eurocare kann vorzeitig insbesondere von beiden Parteien nach einem Schadenfall und von Ihnen bei Wegfall des versicherten Risikos sowie vom Versicherer bei Zahlungsverzug oder bei bestimmten Gefahrerhöhungen oder Obliegenheitsverletzungen gekündigt werden.

## Sprachen

In unserem Schriftverkehr kommunizieren wir ausschließlich in deutscher Sprache. Unsere Einsatzzentrale ist mehrsprachig besetzt und kann die internationalen Organisationsleistungen entsprechend umsetzen.

## Beschwerdemöglichkeit

Sollte es einmal zu Unstimmigkeiten kommen, wenden Sie sich bitte zu den üblichen Geschäftszeiten an die Beschwerdestelle der Europ Assistance unter der Telefonnummer 089 / 55987 – 298 oder per

Fax unter 089 / 55987 – 155 oder per E-Mail kundendialog@europ-assistance.de

Wir werden versuchen, schnellstmöglich eine einvernehmliche Lösung zu finden. Daneben können Sie sich auch an den zuständigen Ombudsmann wenden:

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32 · 10006 Berlin

Tel. 030 20 60 58 – 0

Fax 030 20 60 58 – 58

E-Mail: info@versicherungsombudsmann.de

Der Ombudsmann ist zugleich Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bei Versicherungsverträgen mit Verbrauchern und zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern. Die Möglichkeit zur Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens bleibt unberührt.

## Beschwerde an Aufsichtsbehörde

Beschwerden können Sie außerdem an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn richten.

# Toyota Eurocare-Hilfeleistungen

## Hilfeleistungen vor Ort

Bei Toyota liegt uns Ihre Zufriedenheit besonders am Herzen. Deshalb freuen wir uns, Ihnen den **Toyota Eurocare Service** bieten zu können. Ein Service, der Ihnen in Verbindung mit der renommierten Toyota Qualität unbesorgtes Fahrvergnügen garantiert.

Setzen Sie sich einfach bei einem Problem mit der Kundennotrufzentrale von **Toyota Eurocare** in Verbindung. Man wird sich umgehend Ihres Problems annehmen und Ihnen helfen.

## Wann hilft Toyota Eurocare?

- Bei Pannen
- Bei Unfall
- Bei Reifenpannen
- Bei Kraftstoffmangel oder -verlust
- Bei Schlüsselverlust
- Bei entladener Batterie
- ...

## Sie haben ein Problem mit Ihrem Fahrzeug? Ein Telefonanruf genügt – und das zu jeder Uhrzeit:

- In Deutschland wählen Sie die gebührenfreie Rufnummer: 08 00/0 82 29 01
- Aus dem Ausland wählen Sie bitte: +49 (0) 8 95 59 87-273

## Am Wohnort



### Soforthilfe vor Ort

Sollte Ihr Toyota einmal fahruntüchtig werden, oder sollten Sie einen Unfall haben, leistet Toyota Eurocare sofort Hilfe. Folgende Hilfeleistungen werden kostenlos übernommen: Soforthilfe am Pannen-/Unfallort durch einen professionellen Pannendienst, um Ihren Toyota durch einfache Reparatur vor Ort in einen fahr-tüchtigen Zustand zu versetzen. Darüber hinaus helfen Ihnen unsere Mitarbeiter im Falle eines Unfalls z.B. durch die Organisation eines Abschleppdienstes, durch die Nennung des nächsten Toyota Vertragspartners oder einfach mit nützlichen Hinweisen, wie Sie sich in einer Unfallsituation verhalten sollten.



### Abschleppen

Falls sich die Fahrtüchtigkeit Ihres Toyota nicht vor Ort bzw. nicht mit den Mitteln des Pannendienstes herstellen lässt, sorgt Toyota Eurocare für einen Abschleppdienst zum nächsten Toyota Vertragspartner.

Toyota Eurocare übernimmt keine Haftung für die mitgeführtes Gepäck und Ladung, insbesondere nicht für Boote, Pferde, Rinder, Gewerbliche Ladung, Motorräder, Luftsportgeräte-Hängegleiter, Forschungsausrüstung, Baumaterial, Möbel, verderbliche Ware etc.

Muss der Wagen bis zur Reparatur an einem gesicherten Ort abgestellt werden, organisiert Toyota Eurocare eine sichere Unterstellmöglichkeit und übernimmt die Kosten bis zu maximal 75 EUR\*. Toyota Eurocare arrangiert außerdem den Transport von Anhängern oder Wohnwagen (Anhängerkupplung mit 50-mm-Standardkugel), die vom beschädigten Fahrzeug gezogen wurden, zum selben Toyota Partner.



### Nachrichten- und Beratungsdienst

Welches Problem auch immer, Autodiebstahl, verlorene Kreditkarten, Krankheit, erforderliche allgemeine Beratung oder die Benennung von Anwälten: Das Team der Toyota Eurocare ist für Sie da, um Ratschläge zu geben oder Nachrichten an jemanden zu übermitteln. Wir sind vielleicht nicht in der Lage, die Kosten zu tragen, die mit dem Problem verbunden sind, aber Toyota Eurocare kann sicher helfen.



### Ersatzwagen

Ist die Fahrtüchtigkeit Ihres Fahrzeuges nicht am gleichen Tag wiederherzustellen, beschafft Toyota Eurocare einen Ersatzwagen der gleichen Kategorie für die Dauer der Reparatur mit einer Höchstdauer von 3 Tagen bzw. 2 weiterer Tage, wenn sich die Panne an einem Wochenende oder einem Feiertag ereignet hat. Die Wagenmiete sowie die Versicherung des Fahrzeuges werden von Toyota Eurocare übernommen. Alle anderen Kosten (z.B. Kraftstoff) sind vom Leistungsberechtigten zu tragen.

### Zusätzliche Auslagen

Entstehen Ihnen nach einer Panne und dem Transport Ihres Fahrzeuges zum nächsten Toyota Partner Kosten für die Heimfahrt bzw. für die Abholung des reparierten Fahrzeuges, übernimmt Toyota Eurocare nach Vorlage der entsprechenden Belege Kosten bis zu maximal 52 EUR. \*Keine

## + 50 km

Neben den genannten Leistungen, die Sie am Wohnort in Anspruch nehmen können, verfügen Sie ab einer Entfernung von mehr als 50 km (Luftlinie) vom Wohnort über ein zusätzliches Leistungspaket.

**Falls der Toyota Vertragspartner das Fahrzeug nicht innerhalb eines Tages in einen fahrtüchtigen Zustand versetzen kann, steht dem Fahrer sowie den leistungsberechtigten Insassen des Fahrzeuges EINE der DREI folgenden Leistungen zur Auswahl:**



### Ersatzwagen

Ist die Fahrtüchtigkeit Ihres Fahrzeuges nicht am gleichen Tag wiederherzustellen, beschafft Toyota Eurocare einen Ersatzwagen der gleichen Kategorie für die Dauer der Reparatur mit einer Höchstdauer von 3 Tagen bzw. 2 weiteren Tage, wenn sich die Panne an einem Wochenende oder einem Feiertag ereignet hat. Die Wagenmiete sowie die Versicherung des Fahrzeuges werden von Toyota Eurocare übernommen. Alle anderen Kosten (z.B. Kraftstoff) sind vom Leistungsberechtigten zu tragen.



### Hotelunterkunft

Bevorzugen es die Insassen, die Reparatur vor Ort abzuwarten, so organisiert und bezahlt Toyota Eurocare für Fahrer und berechtigte Insassen eine Hotelunterkunft inkl. Frühstück für maximal 4 Nächte bis zu einem Betrag von 127 EUR pro Person und Nacht. Alle weiteren Kosten sind durch den Fahrer und die Insassen selbst zu tragen.



### Weiterreise

Toyota Eurocare organisiert und bezahlt Fahrer und leistungsberechtigten Insassen eine Zugreise erster Klasse zum ursprünglichen Zielort oder zurück zum Hauptwohnsitz (Land, in dem das Fahrzeug angemeldet ist). Beträgt die Zugfahrt mehr als 6 Stunden, kann wahlweise auch ein Flug in der Economy Class von Toyota Eurocare organisiert werden.



### Zusätzliche Leistung:

#### Abholung des reparierten Fahrzeuges

Falls das instand gesetzte Fahrzeug bei einem Toyota Vertragspartner abgeholt werden muss, organisiert Toyota Eurocare eine Bahnfahrt erster Klasse für eine Person zu dem Ort, an dem das Fahrzeug instand gesetzt wurde, und trägt dafür die Kosten. Für den Fall, dass die Bahnfahrt 6 Stunden überschreitet, kann auch ein Flug der Economy Class gewählt werden.

## Auslandsreisen

Sofern Sie im Ausland unterwegs sind, haben Sie zusätzlich Anspruch auf folgende Leistungen:



### Ersatzfahrer

Sollten alle eine Fahrerlaubnis besitzenden Insassen des Fahrzeuges erkranken und dadurch die Fortsetzung der Reise unmöglich werden, stellt **Toyota Eurocare** kostenlos einen Ersatzfahrer zur Verfügung. Der Ersatzfahrer bringt die reisefähigen Insassen entweder zum Zielort, falls dieser im Geltungsbereich der Toyota Eurocare-Garantie liegt, oder zum Wohnsitz des leistungsberechtigten Nutzers zurück. Außer den Lohnkosten für den Ersatzfahrer sind alle anderen Kosten vom Leistungsnehmer zu tragen.



### Fahrzeuggückführung

Sollte es nicht möglich sein, das Fahrzeug innerhalb von 5 Tagen fahrbereit zu machen, wird Toyota Eurocare die Rückführung des Fahrzeuges zu einem Toyota Vertragspartner nach Wahl veranlassen.



## Inanspruchnahme von Leistungen: Sechs wichtige Punkte

Bitte halten Sie nachfolgende Informationen bereit:

- **Die Telefon- und E-Mail-Adresse, unter der Sie erreichbar sind**  
Dadurch können wir Sie über unsere Aktionen auf dem Laufenden halten.
- **Den gegenwärtigen Fahrzeugstandort**  
Damit wir Hilfe schicken können.
- **Das Modell und die Fahrzeug-Ident-Nr. Ihres Fahrzeuges**  
Sie finden die Fahrzeug-Ident-Nr. im Fahrzeugschein und am Fahrzeug.
- **Das Kennzeichen und die Farbe Ihres Fahrzeuges**  
Damit unser Hilfsdienst Ihr Fahrzeug identifizieren kann.
- **Eine Schilderung des Problems**  
Diese Information benötigen wir, um eine geeignete Lösung erarbeiten zu können.
- **Weitere Tipps**  
Lassen Sie die empfohlenen Fitness- & Sicherheitschecks regelmäßig durchführen. Denn das ist die beste Garantie gegen unliebsame Überraschungen.  
  
Die Gewährung von Leistungen erfolgt nur nach vorheriger Bevollmächtigung durch **Toyota Eurocare**.  
Andernfalls können wir angefallene Kosten nicht erstatten.

## Bedingungen und Geltungsbereich

### Dauer der Toyota Eurocare

Die Dauer der Eurocare Nothilfe ist gleich der Dauer der für das Fahrzeug gültigen Anschluss- oder Gebrauchtwagengarantie des Toyota CarGarantie- bzw. Lexus CarGarantie-Programmes (z. B. 12 Monate). Für Toyota Eurocare gilt keine km-Begrenzung hinsichtlich des Ablaufes.

### Leistungsberechtigte Fahrzeuge

Alle Fahrzeuge, für die eine Anschluss- oder Gebrauchtwagengarantie des Toyota CarGarantie-/Lexus CarGarantie-Programmes vom Vertragspartner vergeben wurde.

Ausgeschlossen sind:

- Fahrzeuge, deren zulässiges Gesamtgewicht 3,5 t überschreitet.
- Fahrzeuge mit Veränderungen, die nicht ausdrücklich vom Hersteller genehmigt worden sind.
- Bei Kurzzeitmietwagen, Taxis und Fahrzeugen von Fahrschulen sind die Leistungen auf Soforthilfe und Abschleppen beschränkt.

### Eigentümerwechsel

Die Leistungsberechtigung bleibt bei Verkauf des Fahrzeuges erhalten.

### Leistungsausschluss und -einschränkungen

Die Leistungen von **Toyota Eurocare** können unter folgenden Umständen nicht in Anspruch genommen werden:

- Teilnahme an allen Arten von Rennen und damit verbundenen Testfahrten.
- Absichtliche Missachtung der Gesetze in dem Land, in dem der Fahrer reist.
- Ereignisse, die durch Krieg, Revolution, Aufruhr, Streiks, Terrorakte, nukleare Verseuchung, Erdbeben, Witterungseinflüsse oder andere Fälle höherer Gewalt verursacht wurden.
- Wenn der Fahrer oder ein Dritter Leistungen ohne vorherige Abstimmung mit **Toyota Eurocare** organisiert.

Schäden an transportierten Gegenständen oder Einkommensverlust durch Fahruntüchtigkeit sind nicht von **Toyota Eurocare** gedeckt. Die Leistungen sind abhängig von der Verfügbarkeit vor Ort, insbesondere was Hotelunterkünfte und Mietfahrzeuge anbetrifft.

Auch wenn alles unternommen wird, einen entsprechenden Ersatzwagen zu beschaffen, besteht keinerlei Haftung für Schäden, falls vor Ort kein gleichwertiges Ersatzfahrzeug bzw. keine Mietwagenfirma zur Verfügung steht oder die beauftragte Mietwagenfirma oder eine andere Einrichtung dem Nutzer kein Fahrzeug aushändigt.

## Die Toyota Eurocare Mobilitäts-Garantie gilt in folgenden Ländern:

Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina\*, Bulgarien\*, Ceuta\*, Dänemark, Deutschland, Estland\*, Finnland, Frankreich (Europa), Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island\*, Italien, Kroatien\*, Lettland\*, Liechtenstein, Litauen\*, Luxemburg, Malta\*, Mazedonien\*, Monaco, Montenegro\*, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Republik San Marino, Rumänien\*, Schweden, Schweiz, Serbien\*, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei\* (europäischer Teil), Ukraine-Kiew\*, Ungarn, Vatikanstaat und Zypern\*.

\* Die Qualität der Dienstleistungen kann aufgrund von örtlichen Verhältnissen unterschiedlich sein.

## Die Eurocare-Leistungen

**Toyota Eurocare** ist eine Leistung der Europ Assistance Versicherungs-AG, Infanteriestr. 11, 80797 München. Beschwerden über die Leistungen der Europ Assistance Versicherungs-AG können bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, eingereicht werden.

Im Falle eines (Not-)Falles für schnelle Hilfe wählen Sie einfach die

**08 00/0 82 29 01**

(kostenlos für Anrufe aus Deutschland) oder

**+49 89/5 59 87-2 73**

(gebührenpflichtig für Anrufe aus dem Ausland).