TOYOTA ASSISTANCE 24/7 CONDITIONS

L'assistance dépannage pour les véhicules Toyota 01.11.2026

Veuillez lire attentivement ce document, et conservez-le pour référence ultérieure. Les présentes conditions générales sont fournies par Toyota AG, Schürmattstrasse 9, CH-5745 Safenwil.

A. DISPOSITIONS COMMUNES

1. **Quels sont les véhicules ayant droit à une prestation Assistance?**
   Les prestations de services concernent le véhicule automobile de la marque Toyota figurant dans votre permis de circulation, jusqu'à 3'500 kg de poids total, et immatriculé en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein et importé de Toyota AG.

2. **Quelles sont les personnes ayant droit à cette prestation Assistance?**
   Sont assurés le conducteur et les autres occupants du véhicule, jusqu'à concurrence du nombre de places figurant dans le permis de circulation.

3. **Obligations de la personne assurée en cas de sinistre**
   Si la personne assurée peut faire valoir des prestations qui ont été effectuées par Toyota Assistance aussi envers des tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à Toyota Assistance. Pour pouvoir revendiquer des prestations de Toyota Assistance, il faut immédiatement aviser la centrale Toyota Assistance lors de la survenance du sinistre.

4. **Qu'arrive-t-il en cas de changement de détenteur?**
   En cas de changement de détenteur, les prestations assurées sont reportées sur le nouveau détenteur pour la durée du contrat, dans la mesure où le véhicule reste immatriculé en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

5. **Où cette prestation Assistance est elle valable?**
   L'assurance est valable dans les pays suivants: Albanie, Allemagne, Autriche, Bélarus, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (péninsule et Baléares), Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Montenegro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (continental), Principauté du Liechtenstein, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie (partie européenne), Ukraine. En cas de transport maritime, la couverture d'assurance n'est pas interrompue lorsque les lieux de départ et de destination se trouvent dans cette zone de validité.

6. **Quelle est la durée de la prestation Assistance?**
   L'assurance commence le jour de la première mise en circulation du véhicule et, sans avis spécial et dans la mesure où elle n'est pas prolongée, se termine trois ans plus tard, le dernier jour à minuit. Il est possible de prolonger la prestation Assistance d'une année auprès de votre partenaire Toyota officiel à l'issue de la garantie de mobilité, sous réserve de l'exécution d'un service régulier par un concessionnaire Toyota. La police d'assurance établie par le concessionnaire Toyota fait office de confirmation.

7. **Droit de révocation**
   Le preneur d'assurance peut révoquer le contrat dans un délai de 14 jours à compter de la demande de conclusion du contrat ou de la déclaration d'acceptation de celui-ci en le notifiant à l'assureur sous forme de texte (p. ex. lettre, e-mail). Le droit de révocation est exclu dans le cas d'engagements de couverture provisoires et de contrats d'une durée inférieure à un mois.

8. **Quand les prestations ne sont-elles pas fournies?**
   Les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées dans les présentes conditions ne sont pas couvertes. En outre, la couverture est exclue notamment dans les circonstances suivantes:
   - événements de guerre
   - troubles de toute nature, sauf si les personnes assurées peuvent prouver que les dommages ne sont pas liés aux événements susmentionnés
   - participation à des courses, rallyes et autres compétitions ou entraînements similaires sur des circuits
   - commission intentionnelle d'un crime, d'un délit ou tentative de crime ou de délit
   - ivresse, abus de drogues ou de médicaments
   - sinistres résultant de la conduite du véhicule par un conducteur sans permis de conduire valide
   - remboursement des frais relatifs à des prestations qui n'ont pas été approuvées au préalable par la centrale d'assistance
   - rapatriement des personnes en cas de maladie, d'accident ou de décès

9. **Prestations**
   La qualité des prestations peut varier en fonction des conditions locales régnant à l'étranger.

10. **Que faire en cas de sinistre?**
    Prendre immédiatement contact avec Toyota Assistance pour obtenir de l'aide et pour toutes autres questions. Les numéros de téléphone sont les suivants:
    depuis la Suisse téléphone 058 445 11 50
    depuis l'étranger téléphone +41 (0)58 445 11 50 (numéro payant)

11. **Que se passe-t-il en cas d'infraction aux règles de conduite?**
    En cas de violation de l'obligation de communiquer, d'informer, ou en cas d'infraction aux règles de conduite, le prestataire peut réduire ou refuser la fourniture de prestations.

12. **Prescription**
    Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites cinq ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.

13. **Quel est le for juridique?**
    En tant qu'assuré, vous avez le choix entre deux fors juridiques:
    - Celui du siège principal de Toyota AG, Suisse, ou
    - Celui de votre domicile, s'il se trouve en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

14. **Qui est l'assureur?**
    Prestations (prise en charge des coûts) selon la partie B :
    Toyota Assistance
    c/o Services sinistres TAS
    Chemin de Blandonnet 4
    Case postale 820
    1214 Vernier

B. PRESTATIONS RELATIVES AU VÉHICULE

1. **Quels sont les événements assurés?**
   La couverture d'assurance existe si le véhicule n'est plus en état de marche à la suite d'une panne, d'une collision ou d'un parebrise endommagé.
   Est considéré comme panne tout défaut mécanique ou électrique du véhicule qui l'empêche de circuler, ou fait que la circulation n'est plus permise par la loi ou si la poursuite du voyage est rendue impossible en raison d'une incapacité de circuler du véhicule suite à un dommage, un acte de vandalisme, un incendie, des événements climatiques ou des composants de sécurité défectueux du véhicule (avertissement système d'airbag, ceinture de sécurité, essuie-glace, clignotants, feux avant ou arrière). Clefs du véhicule enfermées dans le véhicule, endommagées, perdues ou volées, les dommages occasionnés aux pneus, une défaillance de la batterie ou une panne d'essence, sont aussi considérés comme des pannes.
   Est considéré comme collision un dommage causé au véhicule assuré de manière soudaine et violente par un événement extérieur. En font également partie des événements tels que heurt, collision, renversement, chute.

2. **Quelles sont les prestations fournies?**

2.1. Prestations de base

2.1.1. Dépannage
Organisation et prise en charge des frais de réparation visant à remettre le véhicule en état de marche, dans la mesure où l'intevention est possible sur place.

2.1.2. Petites pièces de rechange
En cas de dépannage sur place, l'assurance rembourse les petites pièces de rechange. Sont considérées comme petites pièces de rechange celles dont les véhicules de dépannage disposent habituellement (à l'exception des batteries), par exemple les câbles, brides, tuyaux, fusibles, etc.

2.1.3. Frais de récupération
Les frais de récupération du véhicule automobile et de sa remorque jusqu'à concurrence de CHF 2'000.–.

2.1.4. Frais de remorquage
Les frais de remorquage jusqu'au concessionnaire Toyota le plus proche. Les frais de réparation et le matériel ne sont pas assurés.

TOYOTA ASSISTANCE 24/7 CONDITIONS

L’assistance dépannage pour les véhicules Toyota 01.11.2026

2.1.5. Remorque/caravane
Transport jusqu’au même concessionnaire de la remorque ou de la caravane pourvue d’un permis de circulation et tractée par le véhicule endommagé.

2.1.6. Taxes de stationnement
Si le véhicule doit être garé en lieu sûr à l’étranger jusqu’à la réparation, nous assumons les frais jusqu’à concurrence de CHF 200.–.

2.1.7. Constatation de l’étendue des dommages
Prise en charge des frais pour une expertise à l’étranger en vue de déterminer l’étendue des dégâts et la nécessité de rapatrier le véhicule, jusqu’à concurrence de CHF 400.–.

2.1.8. Panne liée aux clés
Lorsque la clé se trouve dans le véhicule fermé, ou que le verrouillage électronique ne fonctionne plus, ou encore en cas de perte de la clé, volées ou de clé endommagée, les frais nécessaires pour y remédier sont pris en charge. Sont exclus les frais de changement de serrure sur le véhicule.

2.1.9. Panne de carburant
Prise en charge des frais de dépannage en cas de panne de carburant (le véhicule ne roule plus faute de carburant). Ne sont pas assurés les cas d’erreur dans le choix de carburant et les dégâts consécutifs causés au moteur et au catalyseur.

2.2. Prestations supplémentaires

2.2.1. Frais supplémentaires
Si la panne immobilisant le véhicule et, selon des documents probants, le véhicule ne peut être réparé le même jour, le conducteur et les occupants couverts ont droit à l’une des deux prestations ci-dessous, au choix: les frais supplémentaires jusqu’à concurrence de CHF 1’000.– par occupant couvert pour le voyage du retour, la poursuite du voyage par les transports publics ou l’hébergement; ou les frais de location d’un véhicule, pendant la durée de la réparation en Suisse pour 3 jours au maximum, à l’étranger jusqu’à concurrence de CHF 1’500.–.

2.2.2. Récupération du véhicule réparé
S’il faut aller chercher le véhicule une fois qu’il a été réparé, nous remboursons les frais des transports publics (billet de train 1re classe) et si le trajet en train devait durer plus de 6 heures, un billet d’avion (classe économique). Les frais sont couverts jusqu’à un montant maximal de CHF 500.–.

2.2.3. Rapatriement du véhicule non réparé (étranger)
Si le véhicule ne peut être réparé sur place en l’espace de 5 jours ouvrables, nous organisons et payons le rapatriement du véhicule non réparé jusque chez votre partenaire Toyota. Les frais correspondants sont limités à la valeur du véhicule après l’événement, et à un montant maximal de CHF 1’500.–.

2.2.4. Frais de douane
Les frais de dédouanement du véhicule assuré après un dommage total sont pris en charge jusqu’à concurrence de CHF 300.–.

2.2.5. Absence du conducteur
Si le conducteur du véhicule tombe malade, a un accident ou décède et qu’aucun autre passager n’est en mesure de ramener le véhicule, Toyota Assistance organise et prend en charge le voyage de retour des autres passagers conformément au point B 2.2.1 ainsi que le transport de retour du véhicule jusqu’au garage le plus proche du domicile du preneur d’assurance. Envoi de pièces détachées à l’étranger.

3. Réduction des prestations
Les prestations sont limitées aux points 2.1.1. – 2.1.4. pour les véhicules de location, les taxis et les véhicules d’autoécoles.