



TOYOTA

Toyota Extracare

Záručná knižka
predĺženej záruky
Toyota Extracare
a asistenčných služieb
Toyota Eurocare



Today
Tomorrow
Toyota

Predĺizená záruka Toyota

Záručná knižka
predĺženej záruky
Toyota Extracare
a asistenčných služieb
Toyota Eurocare

Certifikát predĺženej záruky

Názov programu: **Predĺžená záruka Toyota Extracare**

Platnosť programu: **24 mesiacov od dátumu ukončenia záruky výrobcu alebo do najazdenia 160 000 km na vozidle**

Identifikačné údaje

(predávajúci vyplní úplne a čitateľne všetky údaje)

Identifikačné číslo vozidla (VIN):

Značka a model vozidla:

Dátum predaja nového vozidla (počiatok záruky výrobcu):

Dátum predaja predĺženej záruky:

Stav počítadla kilometrov ku dňu predaja záruky: _____ km

Obchodné meno predajcu (poskytovateľa) záruky:

Adresa predajcu (poskytovateľa) záruky:

Telefón na servis:

Podpis a pečiatka predajcu záruky:

Dátum a podpis držiteľa záruky:

(držiteľ záruky svojím podpisom potvrdzuje správnosť vyššie uvedených údajov a súhlas s podmienkami uvedenými v tejto ZÁRUČNEJ KNIŽKE)

UPOZORNENIE: Túto ZÁRUČNÚ KNIŽKU starostlivo uschovajte. V prípade záručnej poruchy vozidla budete požiadaní autorizovaným servisom Toyota alebo asistenčnou službou Europ Assistance o jej predloženie.

Obsah

Úvod	7
Predĺžená záruka Toyota Extracare	
1) Trvanie a platnosť záruky	9
2) Rozsah a pravidlá záruky	10 - 14
3) Povinnosti držiteľa záruky	15
4) Uplatnenie a vybavenie záručného prípadu	16 - 18
5) Prenositelnosť záruky na nového majiteľa	19
Asistenčné služby Toyota Eurocare	
1) Trvanie a platnosť záruky	21
2) Rozsah nároku na asistenčné služby	22 - 24
3) Služby poskytované v mieste bydliska	25
4) Služby poskytované ďalej než 50 km od miesta bydliska	26 - 27
5) Služby poskytované v zahraničí	28 - 29
6) Kontakty na asistenčnú službu	30

Úvod

Vítejte v programu Toyota Extracare a Toyota Eurocare

Program predĺženej záruky **Toyota Extracare** (ďalej tiež „predĺžená záruka“ alebo „záruka“) sme pripravili tak, aby vám poskytoval účinnú ochranu v prípade neočakávanej mechanickej alebo elektronickej poruchy vášho vozidla.

Súčasťou tohto programu sú tiež komplexné cestné asistenčné služby **Toyota Eurocare** poskytované spoločnosťou Europ Assistance. Ponúkame vám pomoc v núdzi zdarma 24 hodín denne počas vašich ciest po Európe. Aj keď budete ďaleko od domova, nenecháme vás bez pomoci. Zaisťujeme vám odtiahnutie vozidla, prenájom náhradného vozidla a omnoho viac. Jednoducho nám v prípade potreby zavolajte. Podrobné informácie vrátane telefonického kontaktu nájdete v odseku Asistenčné služby Toyota Eurocare.

Predajca záruky Toyota, ktorý záruku poskytol (ďalej „poskytovateľ záruky Toyota“), sa zaväzuje odstrániť alebo nechať odstrániť všetky vzniknuté poruchy kryté touto zárukou. Poskytovateľ záruky Toyota je poistený pre krytie záruky Toyota Extracare u spoločnosti London General Insurance Company (LGI). Poskytovateľ záruky Toyota predstavuje vášho kontaktného partnera pre všetky otázky týkajúce sa záruky Toyota Extracare. Ak k nemu nemôžete v prípade poruchy s vozidlom dôjsť, navštívte prosím iný autorizovaný servis Toyota. V prípade nepojazdného vozidla kontaktujte prosím asistenčnú službu Europ Assistance.

Prajeme vám príjemnú jazdu so službami Toyota Extracare a Toyota Eurocare!

Predĺizená záruka Toyota Extracare

1) Trvanie a platnosť záruky

Počiatok a trvanie predĺženej záruky

Predĺžená záruka Toyota Extracare **začína v okamihu, kedy končí záruka výrobcu vozidla** (po troch rokoch od dátumu predaja nového vozidla alebo ubehnutí 100 000 km). Záručná doba Toyota Extracare **končí** bez akéhokoľvek upozornenia **24 mesiacov** po uplynutí tejto doby alebo po dosiahnutí **160 000 kilometrov** na vozidle podľa toho, **čo nastane skôr**.

Záruka Toyota Extracare vrátane služieb Toyota Eurocare má platnosť len vtedy, ak držiteľ záruky súhlasí s podmienkami stanovenými v tejto ZÁRUČNEJ KNIŽKE a potvrdí to svojím podpisom na certifikáte.

Zemepisný rozsah platnosti predĺženej záruky

Program predĺženej záruky kryje záručné náklady vzniknuté v nižšie uvedených krajinách:

- a) miestne krajiny: Slovenská republika a Česká republika;
- b) ostatné zahraničné krajiny: Andorra, Belgicko, Bosna a Hercegovina, Cyprus, Čierna Hora, Dánsko, Fínsko, Francúzsko, Gibraltár, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Lichtenštajnsko, Luxembursko, Maďarsko, Malta, Monako, Nemecko, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Slovinsko, Srbsko, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Veľká Británia.

Krajiny sú rozdelené podľa odlišného spôsobu uplatnenia záruky. Spôsob uplatnenia záruky nájdete v odseku 4) Uplatnenie a vybavenie záručného prípadu.

2) Rozsah a pravidlá záruky

Štandardný rozsah programu Toyota Extracare

Držiteľ predĺženej záruky má nárok na vykonanie bezplatnej opravy mechanických, elektrických alebo elektronických porúch vozidla spôsobených výrobkom alebo montážou, ak boli dodržané podmienky uvedené v tejto ZÁRUČNEJ KNIŽKE. Predĺžená záruka začína platiť v okamihu, kedy končí záruka poskytovaná výrobcom.

Súčasti kryté zárukou

Motor

blok motora, vyvažovací hriadeľ, vačkové hriadele, zdvihátka ventilov, vahadlá, ventily a vodítka, kľukový hriadeľ a ložiská, remenice, hlava valcov, tesnenie hlavy valcov, ojnice, vybavenie hnacieho hriadeľa, unášač, zotrvačník, ozubené koleso štartéra, rozvodové koleso remenice, olejová vaňa, spínač tlaku oleja, olejové čerpadlo, piesty a piestne krúžky, ložiská a misky piestov, tesnenia a ploché tesnenia, rozvodový remeň, napínač rozvodového remeňa, koleso rozvodového remeňa, rozvodový reťaz, rozvodové kolesá, turbodúchadlo, chladič stlačeného vzduchu, uvoľňovacia klapka výfukových plynov, veko hlavy valcov a tesnenie, vodné čerpadlo, ventil recirkulácie výfukových plynov, chladič oleja, kryt olejového filtra, senzor klepania, lambda sonda, káble (iné než elektrické);

Palivová sústava pre benzínové motory

palivové čerpadlo, elektrické palivové čerpadlo, merač prietoku vzduchu, elektronický systém vstrekovania paliva, elektronická riadiaca jednotka, škrtiacia klapka, vstrekovače paliva, regulátor tlaku paliva, snímač palivovej nádrže, palivové senzory, palivová nádrž, ukazovateľ zásoby paliva;

Palivová sústava pre naftové motory

vysokotlakové čerpadlo paliva, palivové čerpadlo, merač prietoku vzduchu, elektronická riadiaca jednotka, snímač polohy škrtiacej klapky, vstrekovače paliva, žeraviace sviečky, snímač palivovej nádrže, palivová nádrž, ukazovateľ zásoby paliva;

Chladiaca sústava

snímač hladiny chladiacej kvapaliny, relé ventilátora chladenia, snímač ventilátora, spínač alebo snímač teploty chladiva v motore, ventilátor motora, viskózna spojka ventilátora, chladič, veko chladiča, termostat a kryt termostatu;

Manuálna prevodovka

hlavný spojkový valec, ovládač spojky, vidlica a otočný čap spojky, káble spojky, tiahla spojky, skriňa rozvodovky, skriňa prevodovky, ozubené prevody a hriadele, synchronne krúžky, hriadele, ložiská a puzdrá, tesnenia a ploché tesnenia, radiace tiahla a káble, radiaca páka;

Automatická prevodovka

skriňa rozvodovky, skriňa prevodovky, ozubené prevody a hriadele, voliče prevodových stupňov, elektronické výkonné členy, brzdy prevodovky, spojky, ventilový blok, olejové čerpadlo, chladič oleja, elektronická riadiaca jednotka, hriadele, ložiská a puzdrá, tesnenia a ploché tesnenia, radiace tiahla a káble, menič krútiaceho momentu, voliaci páka;

Rozvodovka a diferenciál

centrálny diferenciál, skriňa diferenciálu, tanierové ozubené koleso a pastorok, hriadele, ozubené kolesá, ložiská, puzdrá, hriadele diferenciálu, rozvodové páky;

Hnacie ústrojenstvo

Kĺby stálej rýchlosti, krížové kĺby, gumové manžety, hnacie polosi, hnacie hriadele, ložiská, puzdrá, spojky závesného zariadenia, tesnenia a ploché tesnenia;

Zavesenie kolies

predné a zadné pružiny, torzné pružiny, spojovacie tyče riadenia, čapy nápravy, priečne nosníky, pomocné rámy, ložiská kolies, náboje kolies, vymedzovacie podložky, poistné matice;

Riadenie

posilňovač riadenia, skriňa riadenia, skriňa prevodovky, ozubenie s pastorkom, čerpadlo posilňovača riadenia, nádržka posilňovača riadenia, tesnenia, ložiská, vonkajšie tiahla, riadiaca tyč, stĺpik riadenia, kĺby, tyč riadenia;

Brzdy

riadiaca jednotka systému ABS, súčasti systému ABS, snímač rýchlosti, posilňovač bŕzd, brzdové potrubie, strmene kotúčových bŕzd, brzdové kotúče, brzdové bubny, tiahla, ventily obmedzovača, hlavný brzdový valec, zásobník brzdovej kvapaliny, brzdové valčeky kolies, podtlakové čerpadlo;

Klimatizácia/kúrenie

výmenník tepla, klapky kúrenia, motorček ventilátoru kúrenia, kompresor klimatizácie, kondenzátor, výparník, nádržka kondenzátu, ovládacie prvky kúrenia, ventil kúrenia, snímač teploty výparníku;

Elektrické zariadenie

štartér, alternátor, cievky, motorček stieračov, motorček čerpadiel ostrekovačov, relé smeroviek, motor ventilátoru kúrenia, klaksón, manuálne ovládané spínače, špirálový kábel airbagu, jednotka elektronického zapalovania, relé, prvky vyhrievania zadného okna, palubný počítač, motorčeky ovládania okien, spínače elektrického ovládania okien, motorčeky ovládania spätných zrkadiel, diaľkové ovládanie v kľúčí, elektromagnet centrálného zamykania, riadiaca jednotka centrálného zamykania, senzory airbagov, jednotka oneskorenia zhasnutia osvetlenia interiéru, ukazovatele, hodiny, rýchlomer a snímač rýchlosti, otáčkomer, izolácia vodičov (proti skratu), motory elektrického ovládania sedadiel, zapalovač, snímače, prvky vyhrievania sedadiel, alarmy (len originálne Toyota), motory naklápania čelných svetlometov, káble zapalovania, preprogramovanie elektronických riadiacich jednotiek ECU a software (v prípade chybového kódu jednotky);

Karoséria

strešné okno (len originálne Toyota), motory pre strešné okno (len originálne Toyota), zámky dverí, uvoľňovacie káble kapoty motora, vzpera zadných výklopných dverí, čapy stieračov, vedenie manuálne ovládaných sedadiel, príslušenstvo inštalované výrobcom, originálne príslušenstvo Toyota inštalované do nového vozidla pred odovzdaním zákazníkovi.

Súčasti a komponenty vyňaté z programu záruky

- a) údržbové diely, ktorých periodickú výmenu predpisuje výrobca v podmienkach pravidelných servisných intervalov, vrátane práce pri ich výmene;

- b) diely podliehajúce bežnému opotrebovaniu – napr. brzdové doštičky, brzdové obloženie, čeľuste, sviečky, lamela a veko spojky a spojkové ložisko, klinové remene a napínače, akumulátory, kolesá, pneumatiky, tlmiče pruženia, valec pneumatického odpruženia, výfuk a výfuková sústava (okrem komponentov výfuku uvedených v odseku Motor);
- c) gumové a plastové komponenty – napr. gumové hadice kúrenia, gumové hadičky, upevňovacie silentbloky motora a kabíny, ochranné lišty, gumičky stieračov, manžety polosí, puzdrá stabilizátorov;
- d) exteriér – svetlomety, paraboly svetlometov, žiarovky, plechové a chrómované diely karosérie, nárazníky, závesy dverí, sklá, anténa, kľučky dverí, vonkajšie lišty, tesnenie okien, lak, matice a skrutky, poistky, svorky a príchytky;
- e) interiér – obloženie a čalúnenie, poťahy a výplne sedadiel, koberce, zapalovač, hlavica radiacej páky, kryt palubnej dosky, volant;
- f) multimediálne systémy;
- g) diely a príslušenstvo, ktoré nie sú originálnymi produktmi Toyota.

Program nepokrýva náklady na opravu, ak

- a) súčasť nie je uvedená v zozname dielov krytých zárukou;
- b) sa jedná o dôsledok bežného opotrebovania dielu, vznik hluku a/alebo vibrácií;
- c) na vozidle nebola vykonaná pravidelná servisná údržba podľa špecifikácií výrobcu vozidla; táto požiadavka platí od okamihu prvej registrácie vozidla;
- d) sa jedná o výsledok poruchy, ktorá nebola bezodkladne oznámená autorizovanému servisu Toyota alebo ak autorizovanému servisu Toyota nebola daná možnosť na opravu súčasti; e) sa jedná o dôsledok opravy, ktorá nebola vykonaná autorizovaným servisom Toyota;
- f) sa jedná o poruchu spôsobenú pri používaní vozidla v rozpore s odporúčením výrobcu (napr. pri nesprávnom použití, pri závodoch, pri jazde v extrémnom teréne, nepovolenou úpravou vozidla, nadmerným zaťažením apod.);
- g) sa jedná o výsledok poruchy spôsobenej vonkajšími príčinami a/alebo prírodnými živlami (napr. vniknutím vody alebo prachu, poškodením odletujúcimi kamienkami, povodňou, poľadovicou alebo námrazou, búrkou, prírodnými katastrofami, dopravnou nehodou, ohňom, výbuchmi, vojnou, občianskymi nepokojmi, mocenskou akciou, úmyselným poškodením, pôsobením solí, poškrabávaním skiel, znečistením);

- h) sa jedná o poškodenie spôsobené použitím príslušenstva alebo špeciálnej výbavy, ktorá nie je originálnym príslušenstvom Toyota;
- i) sa jedná o výsledok poruchy spôsobenej úmyslom či hrubou nedbalosťou (napr. pri použití nevhodných mazív a/alebo paliva);
- j) sa jedná o dôsledok neschválenej modifikácie alebo prestavby pôvodnej konštrukcie vozidla;
- k) boli do vozidla namontované diely a súčiastky, ktoré nedosahujú zrovnateľnú kvalitu originálnych dielov a súčiastok Toyota;
- l) sa jedná o dôsledok nesprávnej montáže kolies, nesprávne vykonanej opravy, chybnéj montáže alebo nesprávnej výmeny niektorého dielu alebo súčasti;
- m) sa jedná o dôsledok použitia dielu alebo súčasti, ktorá evidentne vyžadovala opravu; n) sa jedná o estetické položky, t.j. opravy laku, opravy korózie, zmenu alebo blednutie farby, deformácie, praskanie, uvoľnenie spojov, poškodenie spôsobené vniknutím alebo kondenzáciou vody;
- o) sa jedná o pokrytie nákladov spojených s priamymi či nepriamymi následkami poruchy vozidla, ako sú napríklad náhrady za obdobie bez vozidla, stratu majetku či cenností, náklady na vozidlo z požičovne, náklady na odtiahnutie vozidla, hotel a podobne, ak tieto služby neboli poskytnuté spoločnosťou Europ Assistance v rámci asistenčných služieb Toyota Eurocare.

Zo záruky sú vyňaté vozidlá

- a) ktoré nie sú registrované v Slovenskej republike alebo v Českej republike;
- b) čiastočne alebo úplne využívané pre komerčnú prepravu osôb alebo sú pre tieto účely prenajímané (napr. taxislužba alebo autoškoly);
- c) registrované na predajcu vozidiel, opravovne alebo spoločnosti iného typu, pôsobiace v oblasti predaja a servisu vozidiel;
- d) používané na preteky alebo na podobné či tréningové jazdy;
- e) policajné a hasičské vozidlá, vozidlá zdravotnej záchrannej služby a vozidlá používané k podobným účelom;
- f) s celkovou hmotnosťou presahujúcou 3,5 tony;
- g) technicky nespôsobilé na prevádzku.

3) Povinnosti držiteľa záruky/vlastníka vozidla

Na to, aby ste ako držiteľ záruky mohli využiť ochranu a plnenie, ktoré poskytuje záruka Toyota Extracare, musíte dodržiavať nasledujúce povinnosti:

- a) Zaisťte vykonanie pravidelnej predpísanej servisnej údržby špecifikovanej výrobcom v SERVISNEJ KNIŽKE vozidla. Vykonanie pravidelnej servisnej údržby zverte autorizovanému servisu Toyota, ktorý vždy automaticky zaistí zápis o absolvovaní údržby do centrálnej celoeurópskej elektronickej databázy servisnej údržby Toyota (elektronickú evidenciu pravidelnej servisnej údržby majú vozidlá s dátumom predaja od 1. 8. 2009, dodané do siete distribútorom Toyota Motor Czech a Slovakia). Záznamy o vykonaní pravidelnej údržby iným než autorizovaným servisom musí byť v prípade vzniknutej poruchy vždy predložené autorizovanému servisu pre uplatnenie záruky.
- b) Nepretáčajte počítadlo ubehnutých kilometrov, aby ste ovplyvnil/a záruku. V prípade poruchy, rovnako ako výmeny počítadla kilometrov o tom okamžite informujte poskytovateľa záruky, a to vrátane podrobností.
- c) Dodržiujte pokyny výrobcu uvedené v užívateľskej príručke vozidla.

Práva plynúce zo záruky zanikajú v prípade, že vzniknutá porucha má súvislosť s nedodržiavaním pravidelnej údržby a kontrol predpísaných v SERVISNEJ KNIŽKE Toyota.

4) Uplatnenie a vybavenie záručného prípadu

A) Uplatnenie záruky v Slovenskej a Českej republike

Ak dôjde k poruche na niektorej zo súčiastok zahrnutých v záruke a vyžaduje to následnú opravu, kontaktujte bezodkladne vášho poskytovateľa záruky alebo iný autorizovaný servis Toyota v Slovenskej alebo Českej republike. Iný než autorizovaný servis Toyota nie je možné využiť na uplatnenie záruky. V prípade nepojazdného vozidla kontaktujte prosím asistenčnú službu Europ Assistance, ktorá zaistí odtiahnutie vozidla do autorizovaného servisu Toyota.

Postup ohlásenia záručnej poruchy

- obmedzte vznik prípadnej ďalšej škody ako len to je možné;
- ohláste bezodkladne autorizovanému servisu Toyota poruchu spadajúcu do tejto záruky a poskytnite vozidlo na posúdenie poruchy a určenie škody;
- predložte servisu túto ZÁRUČNÚ KNIŽKU a tiež SERVISNÚ KNIŽKU vozidla s históriou predpísanej servisnej údržby. Povinnosť predložiť SERVISNÚ KNIŽKU neplatí pre vozidlá s elektronicky vedenou evidenciou servisnej údržby a len za predpokladu, že všetky pravidelné údržby boli vykonávané v servisnej sieti Toyota.

Podmienky uplatnení a vybavenia záruky

- ak budú splnené podmienky pre uznanie záruky podľa tejto ZÁRUČNEJ KNIŽKY, potom táto záruka pokryje náklady potrebné na vykonanie opravy vozidla plynúce zo vzniknutej poruchy; plnenie záruky zahŕňa náhradu nákladov na opravu vrátane všetkých nevyhnutných dielov bez finančnej spoluúčasti držiteľa záruky;
- rozhodnutie, či sa jedná o opravu krytú predĺženou zárukou, stanovuje autorizovaný servis Toyota v Slovenskej a Českej republike;
- všetky opravy, výmeny dielov alebo súčastí a servisné práce budú vykonané podľa štandardných záručných podmienok výrobcu;

- všetky vymenené súčasti sa stávajú majetkom autorizovaného servisu Toyota, ktorý výmenu dielu vykonáva;
- výška úhrad nákladov za všetky opravy kryté zárukou je obmedzená výškou kúpnej ceny zaplatenej za vozidlo vrátane DPH.

B) Uplatnenie záruky v zahraničí (len v krajinách špecifikovaných v tejto ZÁRUČNEJ KNIŽKE)

Ak sa nachádzate v zahraničí (okrem Slovenskej a Českej republiky) a dôjde k poruche na niektorej zo súčastí zahrnutých v záruke, ktorá vyžaduje následnú opravu, navštívte len autorizovaný servis Toyota. V prípade nepojazdného vozidla kontaktujte prosím asistenčnú službu Europ Assistance a postupujte presne podľa jej pokynov. Záruka Toyota Extracare platí len vtedy, ak je pobyt v zahraničí kratší než 90 dní vcelku. Pre uplatnenie záruky v zahraničí platí rozdielny postup než v Slovenskej a Českej republike. V zahraničí je držiteľ záruky povinný uhradiť náklady na opravu vzniknutej poruchy krytej zárukou a náhradu týchto nákladov uplatniť po návrate do Slovenskej, respektíve Českej republiky.

Postup pri oprave v zahraničí

- obmedzte vznik prípadnej ďalšej škody ako len to je možné;
- ohláste bezodkladne autorizovanému servisu Toyota poruchu spadajúcu do tejto záruky a poskytnite vozidlo na posúdenie poruchy a určenie nákladov na opravu;
- v prípade opravy súvisiacej so vznikom poruchy krytej zárukou uhradte autorizovanému servisu Toyota náklady na túto opravu; faktúra musí obsahovať podrobné informácie o vykonanej práci, cenách použitých náhradných dielov a cenách za prácu;
- ak to je možné a ak to umožňujú podmienky, vyžiadajte od autorizovaného servisu vykonávajúceho opravu chybné súčiastky (môžu byť požadované pre uplatnenie nároku na preplatenie faktúry za opravu po návrate do Slovenskej, respektíve Českej republiky).

Podmienky uplatnenia a vybavenia záruky po návrate zo zahraničia

- a) po návrate do Slovenskej, respektíve Českej republiky predložte bezodkladne vášmu poskytovateľovi záruky alebo inému autorizovanému servisu Toyota na území Slovenskej alebo Českej republiky faktúru za opravu vozidla zo zahraničného servisu;
- b) predložte túto ZÁRUČNÚ KNIŽKU a SERVISNÚ KNIŽKU vozidla s históriou predpísanej servisnej údržby;
- c) ak je to možné, odovzdajte autorizovanému servisu aj chybné súčiastky;
- d) pre vybavenie záručného prípadu umožnite autorizovanému servisu alebo poverenému zástupcovi spoločnosti LGI kontrolu vozidla a vykonaných výmen súčiastok;
- e) po schválení opravy podľa týchto záručných podmienok vám budú náklady na opravu uhradené servisom, u ktorého bola vznesená požiadavka na preplatenie;
- f) schválenie opravy a vyplatenie náhrady vzniknutých nákladov súvisiacich s poruchou krytou zárukou bude vykonané do 45 dní od predloženia potrebných dokumentov autorizovanému servisu;
- g) na základe dohody držiteľa záruky a servisu môže byť vykonaná úhrada buď v hotovosti alebo prevodom na účet;
- h) výška úhrad nákladov za všetky opravy kryté zárukou je obmedzená výškou kúpnej ceny zaplatenej za vozidlo vrátane DPH.

5) Prenositeľnosť záruky na nového majiteľa

Predĺžená záruka Toyota Extracare a tiež asistenčné služby Toyota Eurocare prechádzajú pri predaji vozidla na nového vlastníka za predpokladu, že pravidelná údržba a opravy vozidla boli vykonávané autorizovaným servisom Toyota v súlade s odporúčaním výrobcu, a že nebol prekročený stav kilometrov určený pre predĺženú záruku ani celková záručná doba.

Informujte prosím nového vlastníka vozidla o existujúcej predĺženej záruke a odovzdajte mu túto ZÁRUČNÚ KNIŽKU.

Asistenčné služby Toyota Eurocare

1) Trvanie a platnosť asistenčnej služby

Počiatok a trvanie asistenčných služieb

Asistenčné služby Toyota Eurocare začínajú 36 mesiacov od prvej registrácie vozidla a končia 24 mesiacov po uplynutí tejto doby, bez ohľadu na počet ubehnutých kilometrov. Počiatok asistenčnej služby Toyota Eurocare teda plynule nadväzuje na asistenčné služby poskytnuté pri predaji nového vozidla a predlžuje ich tak na celkovú dobu 5 rokov.

Kde je možné využiť asistenčné služby

Pre zaistenie čo najväčšieho komfortu pri vašich cestách do zahraničia je výpočet krajín krytých asistenčnými službami obsiahlejší (celkom 45 krajín), než je výpočet krajín krytých predĺženou zárukou Toyota Extracare (32 európskych krajín). V nasledujúcich krajinách môžete využívať asistenčné služby Toyota Eurocare.

Andorra, Belgicko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Ceuta*, Cyprus, Čierna Hora, Česká republika, Dánsko, Estónsko*, Fínsko, Francúzsko, Gibraltár, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Island*, Korzika*, Lotyšsko*, Lichtenštajnsko, Litva*, Luxembursko, Macedónsko*, Maďarsko, Malta, Monako, Nemecko, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Rumunsko*, San Marino*, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Turecko* (európska časť), Ukrajina*, Veľká Británia, Vatikán*.

** takto označené krajiny sú kryté len asistenčnými službami, nie predĺženou zárukou*

2) Rozsah nároku na asistenčné služby

Rozsah nároku na asistenčné služby Toyota Eurocare

Nárok na čerpanie služieb bezplatnej asistencie vzniká len za predpokladu kontaktovania centrálneho Toyota Eurocare bezprostredne po vzniku incidentov popísaných nižšie. Predovšetkým sa tým rozumie, že skôr, než klient začne akokoľvek riešiť udalosť na svojom vozidle, musí kontaktovať linku Toyota Eurocare za účelom schválenia/vyhľadania dodávateľa technickej pomoci či služieb.

Nárok na asistenčné služby majú vodič vozidla a osoby prepravované vo vozidle v dobe vzniku udalosti (v súlade s platnými predpismi a v súlade s technickým preukazom vozidla). Služby sa nevzťahujú na osoby prepravované vo vozidle za úplaty a na stopárov.

Bezplatná asistenčná služba Toyota Eurocare je poskytovaná v prípade týchto incidentov

Porucha – poruchou sa rozumie mechanická, elektrická alebo elektronická porucha, v dôsledku ktorej je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku (napr. ak nesvieti ľavé stretávacie svetlo alebo ukazovateľ smeru).

Nehoda – udalosť, pri ktorej dôjde vplyvom nárazu k mechanickému poškodeniu vozidla z vonkajšku a v dôsledku ktorej je vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách.

Problémy s palivom

- a) problémy spôsobené natankovaním nesprávneho alebo nekvalitného paliva;
- b) problémy spôsobené zamrznutím paliva;

- c) problémy spôsobené nedostatkom paliva v nádrži – asistenčná služba zariadi dovoz paliva na miesto, kde bolo vozidlo vodičom odstavené. Cena dovezeného paliva bude uhradená klientom/užívateľom vozidla.

Vybitie batérie – asistenčná služba zariadi príjazd asistenčného vozidla, ktoré vykoná naštartovanie vozidla cez štartovacie káble, alebo v prípade nutnosti odtiahnutie do najbližšieho autorizovaného servisu Toyota.

Defekt pneumatiky – asistenčná služba zariadi príjazd asistenčného vozidla. Technik vykoná výmenu pneumatiky za rezervnú. V prípade, že klient nemá Rezervné koleso alebo defekt sa nedá opraviť opravňovou sadou, bude vozidlo odtiahnuté do najbližšieho autorizovaného servisu Toyota. Opravu pneumatiky v servise a cenu novej pneumatiky (ak je nutné ju vymeniť) hradí klient/užívateľ vozidla.

Strata kľúčov či zabuchnutie kľúčov vo vozidle – asistenčná služba zariadi príjazd asistenčného vozidla a vyškolený technik vykoná odomknutie vozidla. Cenu dielov týmto zákrokom poškodených alebo cenu dovezených náhradných kľúčov hradí klient/užívateľ vozidla.

Krádež vozidla – odcudzenie vozidla cudzím subjektom, ku ktorému dôjde mimo domovskú krajinu klienta.

Službu Toyota Eurocare môžete kontaktovať aj v prípade ďalších problémov s vaším vozidlom, ktoré nie sú kryté týmto programom Toyota Eurocare (napr. poškodenie v dôsledku vandalizmu, krádež vozidla v rámci domovskej krajiny). Aj v týchto situáciách vám skúsení operátori vždy poradia a odporúčia ten najvhodnejší postup riešenia vašej situácie.

Definícia miesta bydliska klienta/užívateľa vozidla

Ak je vozidlo registrované na fyzickú osobu, potom je za bydlisko považovaná adresa trvalého bydliska klienta/vodiča vozidla v dobe incidentu. Ak bude majiteľ vozidla spolujazdcom vo vozidle, tak sa asistencia primárne vzťahuje na jeho osobu a za bydlisko je potom brané trvalé bydlisko majiteľa vozidla ako spolujazdca. Ak je vozidlo registrované na právnickú osobu (firemné vozidlo), potom je za bydlisko považované sídlo spoločnosti uvedené v technickom preukaze.

	V mieste bydliska	Nad 50 km	V zahraničí
Cestná asistencia	x	x	x
Odtáhová služba	x	x	x
Správy a poradenstvo	x	x	x
Náhradná doprava – pokračovanie v jazde		x	x
Hotel		x	x
Náhradné vozidlo		x	x
Vyzdvihnutie opraveného vozidla		x	x
Odtiahnutie vozidla do servisu podľa voľby klienta		x	
Náhradný vodič			x
Repatriácia vozidla			x
Dodanie náhradných dielov			x

3) Služby poskytované v mieste bydliska

Cestná asistencia

V prípade poruchy alebo v prípade nehody, ktorá by vaše vozidlo Toyota urobila nepojazdným, vám služba Toyota Eurocare bezplatne poskytne:

- okamžitý zásah profesionálnej cestnej služby
- cestnú službu, ktorá zaistí odstránenie menšej poruchy opraviteľnej priamo na mieste

Odtáhová služba

V prípade, že by bol pokus o uvedenie vozidla späť do pojazdného stavu neúspešný alebo sa ukázal byť nepraktickým, zaistí Toyota Eurocare odtiahnutie vozidla do najbližšieho autorizovaného servisu Toyota. Ak vyvstane nutnosť uschovania vozidla na parkovisku až do doby, než bude otvorený príslušný najbližší autorizovaný servis, Toyota Eurocare zaistí a zaplatí úschovu tohto vozidla až do výšky 75 €. Asistenčná služba tiež zaistí prepravu akéhokoľvek prívesu alebo karavanu (so štandardným 50 mm závesným spojovacím zariadením) pripojeného k vozidlu do toho istého autorizovaného servisu Toyota. V prípade odtiahnutia vozidla Prius alebo iného hybridného vozidla musí byť odtiahnutie vykonané na hydraulickej plošine. Asistenčná služba ďalej zaistí v rámci odtiahnutia aj odvoz posádky do miesta opravy za účelom otvorenia zákazky pred zahájením opravy vozidla, zaistí a zaplatí Toyota Eurocare vhodnú dopravu (taxi, vlak) 1 osoby do tohto servisu 1x tam a späť. Maximálny finančný limit na túto službu je 40 EUR.

Správy a poradenstvo

V prípade akéhokoľvek technického problému spojeného s užívaním vozidla, vykradnutím auta, stratou alebo odcudzením kreditných kariet alebo chorobou je k dispozícii Toyota Eurocare a jej poradenský tím, ktorý vám poradí alebo odovzdá správy vami určeným osobám. Môže sa stať, že nebudeme môcť pokryť náklady spojené s daným problémom, ale s istotou vám pomôžeme nájsť riešenie.

4) Služby poskytované ďalej než 50 km od miesta bydliska

Ak porucha nastane ďalej než 50 km od miesta bydliska a ak sa nedá vaše vozidlo opraviť v ten istý deň, môžete navyše k službám Cestná asistencia, Odtahová služba a Správy a poradenstvo čerpať ďalej uvedené služby. Služby Hotel, Náhradné vozidlo a Náhradná doprava sa nedajú navzájom kombinovať. Službu Vyzdvihnutie opraveného vozidla nie je možné kombinovať so službou Hotel.

Náhradná doprava – pokračovanie v jazde

Toyota Eurocare zaistí aj uhradí dopravu pre vás aj spolucestujúcich vlakom prvej triedy pre umožnenie pokračovania vašej cesty do cieľového miesta, alebo spiatočnú cestu pre umožnenie návratu do miesta bydliska (do krajiny registrácie vozidla). V prípade, že by doba cesty vlakom presiahla 6 hodín, bude zaistená letecká doprava v economy triede. Toyota Eurocare zaistí zároveň súvisiaci transport na vlakovú stanicu či letisko.

Hotel

Ak si prajete zostať v mieste opravy vozidla, Toyota Eurocare zaistí platbu ubytovania v hoteli pre vodiča a spolujazdcov, a to najdlhšie na 4 noci a v najvyššej cene 127 € na osobu a noc. Stravu a ďalšie útraty si hradia cestujúci sami. V prípade potreby zaistí Toyota Eurocare aj transport posádky do tohto hotela.

Náhradné vozidlo

Ak si prajete použiť náhradné vozidlo po dobu opravy, Toyota Eurocare vám zaistí buď pristavenie náhradného vozidla rovnakej kategórie, alebo zaistí transport do požičovne. Maximálna doba zapožičania sú 3 pracovné dni. V prípade, že oprava nebude dokončená počas 3 pracovných dní, je možné tento limit rozšíriť až o 2 bezprostredne nadväzujúce/ predchádzajúce dni pracovného pokoja (víkend, štátny sviatok), pričom celková doba zapožičania nesmie presiahnuť dobu opravy vozidla v servise. O náhradné vozidlo môžete požiadať aj následne po vykonaní

odtiahnutia, ak zistíte, že náhradné vozidlo po dobu opravy budete skutočne potrebovať. Pritom nárok na náhradné vozidlo rovnako ako aj nárok na iné služby zaniká, ak je vozidlo pojazdné a dôjdete s ním do servisu bez toho, aby ste predtým kontaktovali linku Toyota Eurocare. Aj keď je vždy vyvinuté maximálne úsilie na zaistenie zodpovedajúceho náhradného vozidla, nemôže byť prevzatá zodpovednosť za akékoľvek problémy vzniknuté s týmto zapožičaním a so spoločnosťou, ktorá zapožičanie zaistuje. V prípade, že by vznikli náklady na odstavenie náhradného vozidla mimo sídlo požičiavajúceho, hradí tieto vodič sám rovnako ako ďalšie náklady spojené s prevádzkou zapožičaného vozidla.

Vyzdvihnutie opraveného vozidla z miesta opravy

Ak bude zákazník preberať vozidlo z autorizovaného servisu Toyota, nachádzajúceho sa vo vzdialenosti väčšej než 50 km od svojho bydliska, zariadi a zaplatí Toyota Eurocare na žiadosť zákazníka cestu vlakom prvej triedy pre jednu osobu do miesta, kde bolo vozidlo opravené. V prípade, že by sa doba potrebná na cestu povrchovou dopravou odhadovala na 6 a viac hodín, bude zákazníkovi ako alternatíva ponúknutá letenka economy triedou.

Odtiahnutie vozidla do autorizovaného servisu podľa voľby klienta v rámci Slovenskej republiky

Ak by predpokladaná doba opravy vášho vozidla v autorizovanom servise Toyota na území Slovenskej republiky trvala dlhšie ako 3 dni, je možné požiadať asistenčnú centrálu Toyota Eurocare o odtiahnutie vášho vozidla do vášho domovského servisu (servis, ktorý je najbližšie k vášmu bydlisku). Pri využití tejto služby strácate nárok na akékoľvek ďalšie služby popísané vyššie. O túto službu je teda potrebné zažiadať skôr, než začnete čerpať iné služby, ako je Hotel, Náhradné vozidlo a Náhradná doprava.

5) Služby poskytované v zahraničí

K službám poskytovaným ďalej než 50 km od domova vám navyše zaistíme nasledujúce služby:

Náhradný vodič

V prípade, že by všetky osoby oprávnené a spôsobilé na riadenie daného vozidla náhle onemocneli či zaznamenali zdravotné problémy a v ceste by nebolo možné ďalej pokračovať, zaistí Toyota Eurocare, po potvrdení vyslaným lekárskeým zástupcom, na vlastné náklady službu náhradného vodiča. Tento vodič následne zaistí cestu do miesta zákazníkovho trvalého bydliska alebo pokračovanie v pôvodnej ceste v danej oblasti. Všetky pridružené náklady s výnimkou odmeny pre náhradného vodiča nesie zákazník.

Repatriácia vozidla

V prípade, že je nemožné vozidlo opraviť do 5 dní alebo ak je vozidlo nájdené po krádeži do 30 dní od nahlásenia polícii, má klient možnosť požiadať službu Toyota Eurocare o zaistenie odtiahnutia vozidla do domovského servisu. Služba môže byť poskytnutá len po schválení technickým špecialistom služby Toyota Eurocare, ktorý tiež určí aktuálnu zostatkovú cenu vozidla. Aby služba mohla byť poskytnutá, nesmú náklady na odtiahnutie prevýšiť zistenú zostatkovú cenu.

Dodanie náhradných dielov

Ak nemôže byť vozidlo opravené z dôvodu nedostatku náhradných dielov v danej lokalite, Toyota Eurocare zaistí a pošle tieto náhradné diely do autorizovaného servisu Toyota, ktorý vykonáva opravu tohto vozidla. V prípade, že sa nejedná o diely uvedené v záručných podmienkach predĺženej záruky Toyota Extracare, je cena týchto dielov hradená zákazníkom.

Obmedzenie asistenčných služieb

Služby, ktoré ponúka Toyota Eurocare, nemôžu byť poskytované v nasledujúcich prípadoch:

- a) vozidlo sa zúčastnilo akéhokoľvek druhu pretekov motorových vozidiel;
- b) vodič úmyselne porušil zákony alebo dopravné predpisy platné v krajine, ktorou prechádzal;
- c) udalosti priamo spôsobené vojnou, revolúciou, nepokojmi, stávkou, teroristickým útokom, ožiareníím rádioaktívnym zdrojom akéhokoľvek pôvodu, zemetraseníím alebo iným atmosférickým živlom;
- d) vodič alebo iná zúčastnená osoba organizujú asistenčné služby podľa týchto podmienok bez predchádzajúceho schválenia poskytnutého Toyotou Eurocare.

Europ Assistance nenesie žiadnu zodpovednosť za škody vzniknuté pri využívaní služieb Toyota Eurocare. Kvalita poskytovaných služieb, najmä ubytovania a poskytovania náhradného vozidla, je závislá na dostupnosti služieb v danej krajine a lokalite.

6) Kontakty na asistenčnú službu

Telefonické kontakty na asistenčnú službu

Cestná asistenčná služba Toyota vám vychádza poskytnúť pomoc zdarma 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku.

Ak sa nachádzate **v Slovenskej republike**,

volajte bezplatne:

0800 162 626

pre vozidlá s hybridným pohonom volajte bezplatne:

0800 144 466

Ak sa nachádzate **v zahraničí** vr. Českej republiky,

volajte:

+420 221 586 502

pre vozidlá s hybridným pohonom volajte:

+420 221 586 626

Pokyny pre využitie asistenčnej služby

Operátorovi asistenčnej služby poskytnite nasledujúce údaje:

- a) vaše meno a priezvisko;
- b) model vozidla, identifikačné číslo vozidla (VIN) a informáciu o tom, že je vozidlo kryté predĺženou zárukou Toyota Extracare;
- c) telefónne číslo, na ktorom je vás možné kontaktovať;
- d) umiestnenie vášho vozidla (krajina, adresa ulice príp. GPS súradnice z navigácie);
- e) popis problému.

Telefonické kontakty na asistenčnú službu

Cestná asistenčná služba Toyota vám vychádza poskytnúť pomoc zdarma 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku.

Ak sa nachádzate **v Slovenskej republike**,

volajte bezplatne:

0800 162 626

pre vozidlá s hybridným pohonom volajte bezplatne:

0800 144 466

Ak sa nachádzate **v zahraničí** vr. Českej republiky,

volajte:

+420 221 586 502

pre vozidlá s hybridným pohonom volajte:

+420 221 586 626

www.toyota.sk

Toyota Extracare
verzia 01, 05/2011