



TOYOTA RELAX I DODATNA GARANCIJA NA PNEUMATIKE





OSNOVNI PODACI

PODACI O VOZILU

Naziv i adresa davaoca garancije:

TOYOTA SRBIJA D.O.O., Zrenjaninski put 26, 11210 Beograd

Naziv i adresa prodavca/servisa:

Marka vozila

Model vozila

VIN

Datum

Potpis i pečat prodavca/servisa:

SADRŽAJ

6-17 OPŠTI USLOVI

- 6 Uvod u Toyota Relax
- 6-7 Pokriće Toyota Relax garancije, početak, trajanje i osnovne informacije
- 7 Uslovi za dobijanje Toyota Relax garancije
- 8-10 Opseg pokrića Toyota Relax garancije
- 10-12 Izuzeća
 - 12 Toyota Relax garancija u inostranstvu
- 12-15 Toyotina dopunska garancija na pneumatike
- 15-16 Ostale odredbe Toyota Relax garancije
- 16 Prenos Toyota Relax garancije
- 16-17 Privatnost i zaštita podataka

18-19 SERVIS

21-25 EVIDENCIJA TOYOTA RELAX GARANCIJE

26 OVLAŠĆENI TOYOTA SERVISI

Poštovani,

U Toyoti su kupci uvek na prvom mestu! Zbog toga puno pažnje posvećujemo njihovoj udobnosti i dobrobiti.

Svesni smo da je Toyota postala neizostavni deo vašeg života, nešto što vam je potrebno i na šta se svakodnevno oslanjate. Zbog toga smo iz godine u godinu posvećeni proizvodnji vozila najvišeg kvaliteta i pouzdanosti i možemo da Vam, sa ciljem obezbeđenja dodatne sigurnosti i bezbrižne vožnje, posle redovnog servisa pružimo dodatnu garanciju TOYOTA RELAX.

Predlažemo da se, kao vlasnik i korisnik vozila, detaljno upoznate sa sadržajem ove knjižice i da je uvek držite u vozilu pošto se u njoj nalaze važne informacije i objašnjenja.

Toyota Srbija d.o.o.

OPŠTI USLOVI

1. UVOD U TOYOTA RELAX

Toyota Relax je dodatna ili produžena Garancija za vozila marke Toyota, koju dajemo sa namerom da Vam pružimo dodatnu sigurnost i bezbrižnu vožnju. Ona se aktivira od strane ovlašćenog Toyota servisa i važi do isteka krajnjeg roka za obavljanje sledećeg redovnog servisa koji je određen vremenskim periodom ili pređenom kilometražom, šta pre nastupi, u skladu sa planom i programom preventivnog periodičnog održavanja (redovnog servisiranja) koji je predvideo proizvođač za vaše Toyota vozilo.

Prava koja proističu iz Toyota Relax Garancije možete ostvariti u slučaju iznenadnog mehaničkog ili električnog kvara, čiji se uzrok može pripisati procesu proizvodnje ili sklapanja vozila. Dokle god se pridržavate uslova koji su propisani u ovoj knjižici imate pravo na besplatnu popravku kvara u okviru pokrića koje je predviđeno uslovima Toyota Relax garancije.

Ovlašćeni Toyota servis, koji Vam je obezbedio Toyota Relax garanciju, je Vaš posrednik koji može da odgovori na bilo koja pitanja u vezi sa pokrićem. Ukoliko ne možete da ga kontaktirate, obratite se bilo kom drugom ovlašćenom Toyota prodavcu ili serviseru u mreži Toyota Srbije (Toyota Adria)*.

2. POKRIĆE TOYOTA RELAX GARANCIJE, POČETAK, TRAJANJE I OSNOVNE INFORMACIJE

1. Osnov za dobijanje Toyota Relax garancije je obavljanje redovnog servisa, od strane ovlašćenog Toyota servisa, u skladu sa planom i programom preventivnog periodičnog održavanja koji je propisao proizvođač vozila Toyota**.

Da bi ste mogli da koristite Toyota Relax garanciju, delovi koji se koriste za servisiranje moraju da budu isključivo Toyota originalni delovi, obezbeđeni od strane ovlašćenog Toyota servisa koji je pružio uslugu i aktivirao ovu produženu garanciju. To nam pruža dodatnu sigurnost da je vozilo servisirano u skladu sa preporukama proizvođača, uz upotrebu najkvalitetnijih delova i uz poštovanje procedura i postupaka koje je propisao proizvođač vozila. Toyota Srbija ne prihvata odgovornost u slučaju upotrebe delova, ulja, tečnosti i potrošnog materijala iz drugih izvora i u tom slučaju ne može da obezbedi Toyota Relax garanciju.

2. Garanciju Toyota Relax aktivira ovlašćeni Toyota serviser, nakon obavljenog redovnog servisa, u skladu sa planom i programom periodičnog preventivnog održavanja propisanog od strane proizvođača vozila i ovim opštim uslovima. Period pokrića Toyota Relax garancije iznosi jedan servisni interval (najveće dozvoljeno vreme ili kilometraža između dva uzastopna re-

*Pored Srbije mreža ovlašćenih servisa Toyota Adria pokriva teritoriju Slovenije, Hrvatske, Bosne i Hercegovine i Crne Gore. Ovlašćeni servisi su nabrojani na zvaničnim Toyotinim web stranicama u odgovarajućim zemljama. **Kompletan plan i program redovnog održavanja vašeg vozila možete naći u uputstvu za upotrebu, servisnoj knjižici ili u tehničkoj dokumentaciji koju je proizvođač objavio na svojoj internet stranici (pristup se plaća): <https://www.toyota-tech.eu/>

dovna servisa) koji je proizvođač propisao za vaše vozilo. Moguće je koristiti nekoliko uzastopnih Toyota Relax garancijskih pokrića, pošto se garancija može obnoviti sa svakim sledećim redovnim servisom, uzimajući u obzir poštovanje ranije pomenutih kriterijuma vremenskog intervala i pređene kilometraže.

3. Toyota Relax garancija važi u slučaju kvara koji se može dovesti u vezu sa procesom proizvodnje ili sklapanja vozila, sklopova ili delova, a koji se desi u bilo kojoj zemlji za koju je odgovorna Toyota Adria ili u bilo kojoj od sledećih zemalja ili teritorija:

Nemačka, Andora, Austrija, Belgija, Bugarska, Kanarska Ostrva, Kipar, Hrvatska, Danska, Slovenija, Španija, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, Velika Britanija, Grčka, Mađarska, Irsko, Italija, Letonija, Lihtenštajn, Litvanija, Luksemburg, Malta, Monako, Norveška, Holandija, Poljska, Portugalija, Češka Republika, Slovačka Republika, Švedska i Švajcarska.

U slučaju kada je vozilo izvezeno i registrovano izvan Toyota Adria regiona (Slovenija, Hrvatska, Crna Gora, Bosna i Hercegovina i Srbija), Toyota Relax garancija se ne primenjuje.

3. USLOVI ZA DOBIJANJE TOYOTA RELAX GARANCIJE

Toyota Relax garancija se dobija samo u ovlašćenom Toyota servisu, isključivo nakon obavljenog redovnog servisa, u skladu sa tim kako je naznačeno u prethodnom tekstu, za vozila koja u potpunosti ispunjavaju sledeće uslove:

1. Vozilo je registrovano u Toyota Adria regionu (Slovenija, Hrvatska, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Srbija).
2. Garancija proizvođača vozila (osnovna fabrička garancija) od 3 godine/100.000 km (šta pre nastupi) je:
 - a. istekla
 - b. preostali period pokrića je kraći od najvećeg propisanog vremenskog intervala između dva uzastopna servisa ili
 - c. preostalo pokriće pređene kilometraže je manje od najveće propisane kilometraže između dva uzastopna servisa.
3. Vozilo nije starije od 10 godina.
4. Ukupno pređena kilometraža vozila nije veća od 185.000 kilometara
5. Vozilo je tehnički ispravno. Sve postojeće kvarove na vozilu vlasnik mora da otkloni, uz upotrebu originalnih Toyota rezervnih delova, kako bi mogao da dobije Toyota Relax garanciju.
6. Da nije bilo brisanja DTC (šifre kvarova u memoriji motornog računara), najmanje 30 dana ili 1.500 km pre dolaska u ovlašćeni Toyota servis.

4. OPSEG POKRIĆA TOYOTA RELAX GARANCIJE

1. Toyota Relax garancija se odnosi na besplatne popravke kvarova u ovlašćenom Toyota servisu, što uključuje rad, zamenjene delove, komponente, elemente i materijale. U cilju otklanjanja kvara delovi mogu biti popravljeni ili zamenjeni shodno odluci koju donese ovlašćeni Toyota servis koji vrši popravku.

Samo delovi koji su nabrojani ispod su oni na koje se odnosi i koje pokriva Toyota Relax garancija, Toyota Relax ne pokriva popravke/zamene celih sklopova-komponenti koji su sačinjeni od nabrojanih delova.

Toyota Relax garancija se dobija i ostvaruje isključivo u Toyotinoj ovlašćenom servisnoj mreži (molimo vas da pogledate spisak zemalja pod tačkom 3 u poglavlju 2 i odredbe poglavlja 7 u vezi sa korišćenjem garancije u inostranstvu). Ukoliko popravku vrši neovlašćeni serviser, ona neće biti pokrivena Toyota Relax garancijom.

2. Ukoliko su, prema tome, svi uslovi ispunjeni, Toyota Relax garancija pokriva troškove popravki sledećih stavki:

- **Motor:** Cilindarski blok motora, uravnotežujuće vratilo, bregasto vratilo, podizači ventila, klackalice ventila, ventili i vodice ventila, radilica (kolenasto vratilo) i ležeci ležajevi, remenica radilice, cilindarska glava motora, zaptivka cilindarske glave motora, klipnjače, fleksibilna ploča sa zupčastim vencem (automatski menjač), zamajac, zupčanik zamajca, roleri kanalnog kaiša, uljni karter, uljni prekidač, uljna pumpa, klipovi i karike, leteći ležajevi i čaure, zaptivke i semerinzi, zupčasti razvodni kaiš, zatezači zupčastog razvodnog kaiša, roleri zupčastog razvodnog kaiša, razvodni lanac, razvodni zupčanici, turbokompresor, "interkuler", kontrolni ventil turbokompresora, poklopac glave ventila i zaptivka, pumpa za vodu, ventil za recirkulaciju izduvnih gasova (EGR), hladnjak za ulje, kućište filtera ulja, senzor kuckanja, "lambda" sonda, kablovi (koji ne spadaju u električno ožičenje)
- **Sistem za napajanja gorivom (benzin):** Pumpa za gorivo, električna pumpa za gorivo, senzor za merenje protoka vazduha, sistem elektronskog ubrizgavanja goriva, motorni računar (ECU), klapna gasa, brizgaljke goriva, regulator pritiska goriva, merač goriva u rezervoaru, senzori goriva, rezervoar goriva, pokazivač nivoa goriva
- **Sistem za napajanje gorivom (dizel):** Pumpa za ubrizgavanje dizel goriva, pumpa za gorivo, senzor za merenje protoka vazduha, motorni računar (ECU), senzor položaja pedale gasa, brizgaljke goriva, svećice grejača, merač goriva u rezervoaru, rezervoar goriva
- **Sistem za hlađenje motora:** senzor nivoa rashladne tečnosti, relej ventilatora, senzor ventilatora, senzor/prekidač temperature rashladne tečnosti, ventilator sistema za hlađenje motora, visko spojnice ventilatora, hladnjak motora, čep hladnjaka, termostat sa kućištem
- **Manuelni menjač:** glavni hidraulični cilindar spojnice, radni cilindar spojnice, uključna viljuška i osovina, sajle spojnice, poluge spojnice, kućište menjača, zupčanici i vratila, sinhronizirajući prsteni, glavčine, ležajevi i čaure, zaptivke i semerinzi, polužni mehanizmi i sajle, ručica menjača

- **Automatski menjač:** kućište menjača, zupčanici i vratila, birači, elektronski aktuatori, trake kočnice, spojnice, blok sa ventilima, uljna pumpa, hladnjak ulja, kontrolna jedinica automatskog menjača, glavčine, ležajevi i čaure, zaptivke i semerinzi, polužni mehanizmi i sajle, konvertor snage, ručica menjača
- **Razvodnici snage i diferencijali:** centralni diferencijal, kućište diferencijala, konusno-tanjirasti par diferencijala, vratila, zupčanici, ležajevi, čaure, glavčine, polužni mehanizam razvodnika snage
- **Pogonska vratila:** homokinetički zglobovi, kardanski zglobovi, polupogonska vratila, kardansko vratilo, ležajevi, čaure, prirubnice, zaptivke i semerinzi
- **Oslanjanje:** prednje i zadnje opruge, torziona šipka, upravljačke sponne, rukavac točka, poprečna ojačanja, podokviri (mostovi), ležajevi točkova (ograničeno na 160.000km), glavčine, podloške, navrtke točkova
- **Upravljanje:** zupčanici servo pojačivača, upravljački prenosnik, kućište prenosnika, zupčasta letva, pumpa servo upravljača, rezervoar hidraulične tečnosti servo upravljača, zaptivke, ležajevi, kraj upravljačke sponne, stub upravljača, spojevi, upravljačka poluga
- **Kočenje:** ABS kontrolna jedinica, ABS komponente, senzor brzine, pojačivač sile kočenja, kočne cevi, kočne stegne, kočni diskovi i kočni doboši (ukoliko se ne radi o normalnom habanju/trošenju), poluge, regulator sile kočenja, glavni hidraulični kočni cilindar, rezervoar kočne tečnosti, radni hidraulični kočni cilindri na točkovima, vakuumska pumpa
- **Grejenje i klimatizacija:** grejač, motori i usmerivači vazduha, ventilator, kompresor klime, kondenzator, isparivač, sušač/prijemnik, kontrole grejanja, ventil grejača, senzor temperature isparivača
- **Elektrika:** starter motor, alternator, bobine, motori brisača, motor pumpice prskalice stakla, relej pokazivača pravca, ventilator grejača, sirena, ručni prekidači, spiralni kabl, jedinica elektronskog paljenja, releji, grejači stakla, putni računar, elektropodizači prozora, prekidači elektropodizača, motori retrovizora, daljinski upravljač centralnog zaključavanja, aktuatori centralnog zaključavanja, senzori sistema vazdušnih jastuka, kontrolna jedinica centralnog zaključavanja, jedinica za kontrolu unutrašnje rasvete, instrumenti-pokazivači, sat, brzinomer i senzor brzine, merač broja obrtaja, ožičenja (u slučaju kratkog spoja), motori za podešavanje sedišta, senzori, grejači sedišta, alarmi (samo originalni Toyota), motori za podešavanje nivoa farova, kablovi za svećice, računari i softver, kada je reprogramiranje deo popravke koja je pokrivena garancijom, fabrički ugrađeni multimedijalni sistem, uključujući navigaciju
- **Karoserija:** pokretni krovni otvor (originalni Toyota), motori pokretnog krovnog otvora (originalni Toyota), mehanički deo brave vrata bez cilindra (uloška brave), sajla za otvaranje poklopca motora, amortizeri vrata prtljažnika, poluge brisača, konstrukcija sedišta sa mehanizmom za ručno podešavanje položaja, mehanizam sigurnosnih pojaseva, fabrički ugrađena dodatna oprema kao i oprema koja je ugrađena kao opcija i prijavljena u CWS, najkasnije 3 meseca nakon prve isporuke vozila
- **Komponente hibridnog sistema (kada je istekla fabrička garancija od 5 godina/100.000 km):** Hibridni kontrolni modul, kontrolna jedinice hibridne baterije, inverter i konverter

- **Komponente sistema vodonične gorive ćelije:** kompresor gorive ćelije, konverter gorive ćelije, rezervoar za vodonik, kontrolna jedinica za gorive ćelije i gorive ćelijske grupe
- **Komponente pogona električnog vozila:** Glavni pogonski elektromotor, inverter sa konvertorom

Delovi koji su zamenjeni u okviru Toyota Relax garancije postaju vlasništvo Toyota Srbije d.o.o. i sa njima će se postupati u skladu sa važećom politikom garancije.

5. IZUZEĆA

1. Sledeći delovi i komponente su isključeni iz Toyota Relax garancije:

*Delovi koji nisu pomenuti u tački 4 nisu pokriveni Relax programom.

- Potrošni materijal – delovi koji se periodično menjaju u okviru programa redovnog održavanja vozila: filteri, kočne pločice, sve frikционе obloge, kočne papučice i sajle, lamela kvačila, korpa kvačila, potisni ležaj kvačila, točkovi, naplaci, pneumatici (gume), rebrasti-kanalni kaiševi, akumulatori, tehničke tečnosti i fluidi, svećice, dijagnostika;
- stanja koja su posledica habanja usled normalne upotrebe delova koji svoju funkciju obavljaju trenjem (kočni diskovi, kočni doboši, amortizeri i slično);
- gumeni delovi (kao što su gumena creva, cevi i kočne pakne, nosači motora ili karoserije, lajsne, metlice brisača, gumice/čaure stabilizatora, manžetne zglobova pogonskih poluvratila i amortizera);
- delovi izduvnog sistema (svi delovi od izduvne grane do izduvne cevi, uključujući katalizator sa filterom čestica čađi);
- šarke, zavrtnji, navrtke, osigurači, žabice, zakačke i kopče;
- gorionik grejača;
- kablovi za punjenje električnog vozila i „Plug-in“ hibridnog vozila;
- delovi sistema za napajanje gasom (TNG) koji su naknadno ugrađeni kao i direktna ili posledična oštećenja koji se mogu dovesti u vezu sa ugrađenim sistemom TNG;
- delovi karoserije, boja i lak (kao što su svetla, lampe, sijalice, sočiva, paneli, branici, stakla, hromirani delovi, antene, ručke, tkanine, spoljne obloge, kederi, galvanizovani metal (delovi bez premaza), boja, bilo kakva popravka korozije). Kako bi se izbegle nedoumice, uslovi fabričke antikorozivne garancije ostaju da važe;
- enterijer (kao što su paneli, presvlake, obloge, nebo, jastuci, patosnice, ventilacione rešetke, pepeljara, upaljač, ručica menjača, obloga komandne table, volan)
- multimedijalni sistem (glavna jedinica sa navigacionim modulom je pokrivena sa Toyota Relax garancijom dok su drugi delovi multimedijalnog uređaja, poput In-car sistema za zabavu i ostali sistemi izuzeti)
- otklanjanje buke i neobičnih zvukova (osim u slučajevima koji su uzrokovani kvarom originalnog dela koji je pokrivan Toyota Relax garancijom);
- svi spoljni paneli i delovi karoserije (osim delova koji su nabrojani u tački 4.)
- podešavanja;
- čišćenja;
- delovi koji su deo specijalne servisne kampanje ili bilo kojom drugom garancijom.

2. Garancija ne pokriva troškove popravke u sledećim slučajevima:

- Deo nije pokriven sa Toyota Relax garancijom;
- kvar je posledica bilo kakvog habanja/trošenja, prevelikih zazora, buke i/ili vibracije. Greške kao što su labavost, necentriranost i mehaničke prepravke koje ne uzrokuju lom dela ili komponente iz opsega pokrića, a posledica su starenja ili upotrebe vozila, kao i lomovi delova i/ili komponenti iz opsega pokrića koji su posledica loma ili trošenja dela van opsega pokrića ove garancije;
- vozilo nije održavano/servisirano ili popravljano u skladu sa preporukama i uputstvima proizvođača. Ovo je zahtev koji važi od datuma prve registracije;
- posledice kvara koji nije prijavljen ovlašćenom servisu odmah po nastanku ili kada ovlašćenom servisu nije odmah data prilika da popravi kvar;
- posledice popravki koji koje nije obavio ovlašćeni Toyota servis;
- posledice upotrebe vozila na način koji nije preporučio proizvođač (npr. zloupotreba, takmičenje (trkanje), ekstremna terenska vožnja-Off-road; prepravke delova ili komponenti, preopterećenja, i sl.);
- posledica spoljnih uticaja ili prirodnih pojava/nepogoda (npr. prodor vode/vlage ili prašine, udarca kamenčića, poplava, smrzavanja, oluja, prirodnih katastrofa, saobraćajne nezgode, vatre, eksplozije, rata, civilnih nemira, suverenih radnji, zlonamernog delovanja, neovlašćene upotrebe, soli, erozije stakla i grebanja, zaprljanja);
- kvarovi za koje Toyota ne može da bude odgovorna;
- kvarovi koji su posledica upotrebe neoriginalnih Toyota delova i dodatne opreme;
- kvarovi koji su posledica svesnog ili krajnje nemarnog ponašanja (uključujući ali ne ograničavajući se na upotrebu neodgovarajućih ulja, maziva i goriva);
- posledice popravki originalnog dizajna vozila ili ugradnje opreme usled kojih vozilo više ne odgovara osnovnim proizvođačkim specifikacijama;
- delovi koji su ugrađeni u vozilo ne odgovaraju kvalitetu originalnih Toyota delova;
- posledice upotrebe neodgovarajućih točkova, nepropisnih popravki ili nepropisne zamenje pojedinačnih komponenti;
- posledice neispravne ugradnje;
- posledice upotrebe delova koji očigledno zahtevaju popravku, osim u koliko može da se dokaže da pokvareni deo nije uzrokovao neispravnost.

3. Toyota Relax garancija takođe ne pokriva sledeće troškove:

- Bilo koji indirektni trošak (posledične štete), kao što su: izgubljena prodaja ili dobit, transport, šlepovanje, telefon, smeštaj, renta/najam, gubitak imovine ili dragocenosti, zamensko vozilo, trošak garaže ili parkiranja itd...
- Stavke koje se odnose na izgled i estetiku, kao što su: farbarske popravke, koroziju, gubitak boje, izbledeost, deformacije, ispucalost, labavost, ispadanje, prodor vode, kondenzaciju i ljuštenje. Sve stavke koje su u vezi sa limarijom i lakiranjem nisu pokrivena sa Toyota Relax garancijom;
- Gume, točkovi, balansiranje točkova i podešavanje geometrije oslanjanja;
- Troškovi koji se odnose na testiranje, merenje i podešavanje koje nije u vezi sa popravkom koja je pokrivena sa Toyota Relax garancijom;
- Normalni troškovi održavanja karoserije i kabine, uključujući čišćenje i popravku presvlaka sedišta, osim u koliko se ne radi o kvaru koji je pokriven ovom garancijom.

6. TOYOTA RELAX GARANCIJA U INOSTRANSTVU

U slučaju kvara vozila van teritorije Toyota Adrije: sve popravke moraju da se obave od strane ovlašćenog Toyota dilera/servisa. Račune za popravku u inostranstvu mora da plati vlasnik vozila. Po povratku u region Toyota Adrije, stranka može da zahteva refundaciju troška popravke, ukoliko je kvar pokriven Toyota Relax garancijom. Stranka mora da odnese i stavi na uvid odgovarajuće račune i radne naloge ovlašćenom Toyota servisu u roku od 30 dana od datuma izdavanja. Troškovi popravke će biti nadoknađeni u lokalnoj valuti po srednjem kursu NBS koji je važio na dan izdavanja računa za popravku.

7. TOYOTINA DOPUNSKA GARANCIJA NA PNEUMATIKE

1. Opšti uslovi garancije na pneumatike

Po isteku perioda 3-godišnje, osnovne-fabričke garancije vozila, Toyotina dopunska garancija na pneumatike može da se dobije zajedno sa Toyota Relax garancijom, nakon svakog redovnog servisa vozila, obavljenog u Toyotinoj mreži ovlašćenih servisa, po planu i programu periodičnog preventivnog održavanja vozila koji je propisao proizvođač vozila i može se obnoviti na svakom sledećem redovnom servisu sve do 10 godina starosti vozila ili do pređenih 185.000 km.

Ova dopunska garancija, koja se dobija nakog obavljenog redovnog servisa, traje jedan servisni interval koji je proizvođač propisao za Vaše vozilo (obično 12 meseci ili 15.000 km, u zavisnosti od toga koji od uslova bude prvi ispunjen, ali može biti i do 24 meseca ili do 50.000 km, u zavisnosti od modela vozila).

TOYOTINA DOPUNSKA GARANCIJA NA PNEUMATIKE VEZANA JE ZA ODREĐENO VOZILO, ODNOSNO BROJ ŠASIJE!

2. Postupak sprovođenja dopunske garancije na pneumatike

Ako su ispunjeni osnovni uslovi koji se odnose na pneumatike i starost vozila, odnosno ako se vozilo nalazi u periodu koji pokriva osnovna-fabrička garancija ili Toyota Relax garancija, svoja prava koja proističu iz dopunske Garancije na pneumatike možete ostvariti

- u slučaju oštećenja pneumatika, pod uslovom da vozilo odmah zaustavite i parkirate na prikladnom mestu
- tako što ćete pozvati Toyota Eurocare pomoć na putu i prijaviti oštećenje pneumatika. Korišćenje Eurocare službe pomoći na putu je uslov za ostvarenje prava na garanciju pneumatika vozila. Ukoliko se budete odlučili na samostalnu zamenu ili popravku pneumatika, Toyotina dopunska garancija na pneumatike ne važi.

EUROCARE Služba pomoći na putu

Ukoliko pozivate iz Srbije T: 0800 200 987

Ukoliko pozivate iz inostranstva T: +381 11 20 90 987

Toyotin ovlašćeni servis će utvrditi mesto i veličinu oštećenja i popraviti pneumatik. Međutim, ukoliko proceni da popravka pneumatika nije moguća i da se guma ne može dalje koristiti na bezbedan način, oštećeni pneumatik će biti zamenjen novim pneumatikom ekvivalentnih karakteristika.

3. Opseg pokriva dopunske garancije na pneumatike

Toyotina dopunska garancija na pneumatike uključuje EUROCARE uslugu besplatnog prevoza vozila sa oštećenom gumom do najbližeg ovlašćenog Toyota servisa kao i popravku, odnosno zamenu oštećenog pneumatika.

Toyotina dopunska garancija na pneumatike takođe pokriva popravku gume koja je oštećena usled vandalizma. Da bi u tom slučaju imali pravo na garanciju, potrebno je da takav slučaj prijavite policiji i obezbedite odgovarajući policijski zapisnik.

Toyotina dopunska garancija na pneumatike je ograničena isključivo na popravku iznenadnog oštećenja pneumatika. Toyotina dopunska garancija na pneumatike ne uključuje posledice normalne upotrebe, habanja ili grešaka u materijalu ili proizvodnji.

Za nedostatke koji su posledica grešaka u proizvodnji ili kvaliteta je odgovoran proizvođač pneumatika.

U okviru Toyotine dopunske garancije na pneumatike imate pravo na popravku ili zamenu samo one gume koja je pretrpela iznenadno oštećenje. Ukoliko je zbog starosti ostalih pneumatika, nejednakog dezena ili dubine šare ili iz bilo kog drugog razloga potrebno zameniti jedan ili više drugih pneumatika na vozilu, taj trošak neće biti pokriven ovom garancijom.

Pneumatici koji su ugrađeni na vozilu ponekad nisu dostupni na tržištu. To može biti slučaj sa gumama koje su namenjene za prvu-fabričku ugradnju na vozilu, koje se često ne mogu naći u slobodnoj prodaji. Takođe, postoji mogućnost da je određeni model pneumatika prestao da se proizvodi ili se iz bilo kog drugog razloga ne može nabaviti od strane ovlašćenog Toyota servisa.

U prethodno opisanom slučaju i ukoliko je potrebno, oštećeni pneumatik može biti zamenjen nekim drugim, ekvivalentnim pneumatikom. Pod ekvivalentnim pneumatikom podrazumeva se guma slične klase kvaliteta, istih dimenzija, indeksa nosivosti, indeksa brzine i namene (zimski/letnja/sve sezonska, itd...).

4. Izuzeća od pokrivača dopunske garancije na pneumatike

Toyotina dopunska garancija na pneumatike ne važi u sledećim slučajevima:

- ako je oštećenje gume uzrokovano lošim, nemarnim, nepravilnim održavanjem ili rukovanjem (nepravilnom ugradnjom, itd...) ili nepravilnom upotrebom,
- za interventna vozila (policija, vatrogasci, ambulantna vozila, i sl...),
- za terensku-vanputnu vožnju,
- vozila koja se koriste za vožnju na gradilištima, rudnicima, u šumi i sl.,
- oštećenja koja su nastala u saobraćajnoj nesreći,
- ukoliko je pneumatik bio oštećen u trenutku kada vozilo nije bilo registrovano,
- oštećenja usled mehaničkog kvara vozila (poput loma nekog dela vozila koji dovede do oštećenja pneumatika, itd...),
- oštećenja koja su posledica požara, eksplozije ili direktne izloženosti opasnim materijama, istrošenosti ili posledice trošenja pneumatika,
- ukoliko je pneumatik u momentu oštećenja potrošen više nego što je dozvoljeno (ukoliko je dubina šare manja od najmanje dozvoljene),
- ukoliko je šteta na pneumatiku nastala zbog preopterećenja vozila,
- ukoliko je oštećenje pneumatika posledica konstruktivnih modifikacija na vozilu ili ugradnje neoriginalne dodatne opreme ili delova koji nisu odobreni od strane proizvođača vozila,
- ukoliko oštećeni pneumatik nije odgovarajući za vozilo, odnosno nije predviđen homologacijom vozila,
- u slučaju više sile (rat, zemljotres, građanski nemiri i slični vanredni događaji)
- ukoliko je vozilo izvezeno i više nije registrovano u jednoj od zemalja Toyota Adria regiona (Slovenija, Hrvatska, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Srbija)

Pokriva Toyotine dopunske garancije na pneumatike se ne odnosi na oštećenja koja su postojala i koja su konstatovana od strane Toyota ovlašćenog servisa, tokom redovnog održavanja vozila kojim se aktivira ova garancija. Ova oštećenja mora otkloniti vlasnik vozila da bi mogao da koristi pogodnost koje proističu iz Toyotine garancije na pneumatike.

Toyotina dopunska garancija na pneumatike takođe ne pokriva posledična oštećenja (npr. posledično oštećeni naplatak, senzor, ili neki drugi deo na vozilu).

5. Ostale odredbe dopunske garancije na pneumatike

Prava iz ove garancije može da koristi samo vlasnik vozila na koje se garancija odnosi, koje je u skladu sa opštim uslovima i sa kojim se pažljivo rukuje.

Toyotina dopunska garancija na pneumatike pokriva isključivo ono što je navedeno u opštim uslovima.

U sklopu dopunske garancije na pneumatike zamenjeni pneumatik postaje vlasništvo Toyota Srbije d.o.o.

6. Sprovođenje Toyotine dopunske garancije na pneumatike u inostranstvu*

U slučaju oštećenja pneumatika u inostranstvu postupak sprovođenja ove dopunske garancije je sličan kao u slučaju kada se kvar desi u Srbiji.

U slučaju kvara, EUROCARE pomoć na putu će se pobrinuti za transport vozila do najbližeg ovlašćenog Toyota servisa koji će popraviti ili zameniti pneumatik.

Račun za popravku ili zamenu oštećenog pneumatika morate sami da platite i da nakon povratka u Srbiju zatražite povrat novca od Toyotinog ovlašćenog prodavca kod kojeg ste kupili vozilo ili obavili redovni servis sa kojim je aktivirana ova dopunska garancija.

Originalni račun i radni nalog za popravku ili zamenu oštećenog pneumatika mora da se dostavi ovlašćenom Toyotinom partneru od kojeg se traži nadoknada troškova najkasnije 30 dana od datuma izdavanja računa. Nadoknada troškova se vrši u dinarima, po srednjem kursu NBS na dan izdavanja računa.

U zemljama koje pokriva Toyota Adria d.o.o. (Srbija, Hrvatska, Bosna i Hercegovina i Crna Gora) Dopunska garancija na pneumatike se sprovodi jednako kao u Srbiji, odnosno pozivom EUROCARE pomoći na putu i besplatnom popravkom oštećenja ili zamenom pneumatika u ovlašćenom Toyota servisu.

8. OSTALE ODREDBE TOYOTA RELAX GARANCIJE

1. Pokriće Toyota Relax garancije je nevažeće ukoliko kupac ne ispoštuje uslove koji su navedeni uputstvom za upotrebu kao i u slučaju zanemarivanja/nehata sa njegov estrane. Slično tome, pokriće je nevažeće ako se vozilo koje je predmet ovog ugovora proglasi totalnom štetom i/ili se povuče iz upotrebe.

2. Pokriće Toyota Relax garancije je ograničeno. Najviši iznos akumulisane vrednosti pokrića (zbira pojedinačnih vrednosti pokrića) ne može da bude veći od krajnje cene novog vozila sa uključenim PDV-om (cena naznačena na fakturi/računu za vozilo kojom stranka dokazuje vrednost vozila) a najveća vrednost pokrića za jedan slučaj (potraživanje) je ekonomska vrednost vozila u trenutku popravke.

3. Brojač kilometraže ne sme da bude podešavan. Ukoliko, iz bilo kojih razloga otkáže, odmah posetite ovlašćeni Toyota servis sa informacijom o stvarnoj kilometraži vozila. Manipulacije, isključivanja, promene ili intervencije na brojaču kilometraže nisu dozvoljene i odmah isključuju vozilo iz Toyota Relax garancije.

4. Toyota Relax garancija ne važi za sledeće grupe vozila:

- vozila koja nisu registrovana ili su privremeno registrovana na ime prodavca ili servisera vozila
- vozila koja su registrovana na ime lica koje se bavi trgovinom korišćenih-polovnih vozila
- policija, vatrogasci, hitna pomoć i vozila koja koriste druge interventne službe
- vozila koja se koriste za trke, obuku vozača ili druga takmičenja u vozačkim veštinama

*U inostranstvo spadaju sledeće države: Nemačka, Andora, Austrija, Belgija, Bugarska, Kanarska Ostrva, Kipar, Danska, Španija, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, Ujedinjeno Kraljevstvo, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Letonija, Lihtenštajn, Litvanija, Luksemburg, Malta, Monako, Norveška, Holandija, Poljska, Portugalija, Češka, Slovačka, Švedska i Švajcarska.

5. Pokriće Toyota Relax garancije ne važi ukoliko je kvar posledica zanemarivanja vozila, nepravilnog održavanja, suprotno od onoga kako je navedeno u servisnoj i garancijskoj knjižici ili nepravilne upotrebe vozila ili njegove komponente.

6. U slučaju isteka perioda fabričke garancije ili prethodne Toyota Relax garancije, svaki potencijalno opravdan slučaj neće biti pokriven sa novom Toyota Relax garancijom u prvih 30 dana/1000 km od dana obavljanja redovnog servisa koji aktivira novi Toyota Relax garanciju. Slično tome, Toyota Relax garancija ne pokriva inače opravdane nedostatke koji su postojali na vozilu u vreme obavljanja redovnog servisa koji je aktivirao novu Toyota Relax garanciju. **Ovi nedostaci, kvarovi, moraju biti popravljani o trošku vlasnika vozila kako bi mogao koristiti Toyota Relax garanciju.**

7. Toyota Adria zadržava pravo na povremenu izmenu i dopunu ovih opštih uslova Toyota Relax garancije.

8. Toyota Adria propisuje obaveznu upotrebu Toyota Reman/Optifit servisnih delova kada god su takvi delovi na raspolaganju i kada god je to tehnički moguće.

9. Garancija Toyota Relax predviđa pokriće izričito za ono što je navedeno u opštim uslovima Toyota Relax garancije.

9. PRENOS TOYOTA RELAX GARANCIJE

Toyota Relax garancija može da se prenese na novog vlasnika vozila sve dok ne istekne period trajanja pokrića važeće Toyota Relax garancije (koji je određen vremenskim intervalom ili kilometražom, šta pre nastupi). Za novog vlasnika vozila se primenjuju isti uslovi.

10. PRIVATNOST I ZAŠTITA PODATAKA

Toyota poštuje Vašu privatnost i štiti lične podatke koje dobija direktno od vas u vezi sa Toyota Relax garancijom. Toyota će prikupljati, obrađivati, štititi i čuvati vaše lične podatke u skladu sa važećim zakonima o zaštiti podataka, uključujući Opštu uredbu o zaštiti podataka o ličnosti EU 2016/679 (GDPR) i u skladu sa Toyotinom opštom politikom privatnosti i zaštite ličnih podataka, dostupnom na web stranici Toyota Srbije, gde možete pročitati kako i u koju svrhu prikupljamo vaše lične podatke, kako ih koristimo, sa kim ih delimo, kako ih štitimo kao i mogućnosti i prava koja imate u vezi sa svojim ličnim podacima.

Ko je odgovoran za prikupljanje i korišćenje vaših ličnih podataka?

- Mreža ovlašćenih TOYOTA Partnera (spisak ovlašćenih partnera možete pronaći na www.toyota.rs)
- TOYOTA SRBIJA d.o.o., Srbija, Zrenjaninski put 26, 11000 Beograd,
- TOYOTA ADRIA d.o.o., Slovenija, Brnčičeva ulica 51, 1231 Ljubljana-Črnuče,
- TOYOTA MOTOR EUROPE NV/SA, Belgija, Avenue du Bourget/Bourgetlaan 60, 1140 Bruxelles

U koje svrhe prikupljamo i koristimo vaše lične podatke?

Vaše lične podatke prikupljamo i koristimo samo u svrhu pružanja Toyota Relax u skladu sa Uslovima i odredbama Toyota Relax garancije.

Koje lične podatke prikupljamo?

Od vas ćemo prikupiti i koristiti sledeće podatke:

- Podatke o identitetu vlasnika vozila (npr. ime i prezime)
- Podatke o kontaktu (npr. broj telefona, e-mail, poštansku adresu)
- Podatke o vozilu i pneumaticima na koje se primenjuje Toyota Relax garancija.

Koji je pravni osnov za korišćenje vaših ličnih podataka od strane Toyote?

Vaše lične podatke obrađujemo zato što je potrebno da ispunimo naše obaveze prema vama u odnosu na Toyota Relax garanciju, u skladu sa opštim uslovima i odredbama Toyota Relax garancije.

Koliko dugo će Toyota čuvati vaše lične podatke?

Obavezni smo da čuvamo i koristimo vaše lične podatke samo onoliko dugo koliko je potrebno za postizanje svrhe za koju su ti podaci prikupljeni i obrađeni.

Koja su moja prava na lične podatke i kako ih mogu ostvariti?

Prava u vezi sa ličnim podacima koje posedujemo zbog Toyota Relax garancije detaljno su navedeni u Toyotinoj opštoj politici o privatnosti.

Za više informacija o upotrebi vaših ličnih podataka i ostvarivanju vaših prava na privatnost, kontaktirajte nas slanjem elektronske pošte na adresu: dpcp@toyota.rs ili posetite web stranicu Toyota Srbije: <https://www.toyota.rs/legal/privacy-policy>.

SERVIS

Mi vodimo računa o vašoj bezbednosti i zadovoljstvu. Da bi Vam pružili mir i bezbrižnost, pored zamene delova predviđenih planom i programom održavanja na svakom servisu proveravamo:

UNUTRAŠNJOST VOZILA

1. Patosnice (stanje, pričvršćenost)
2. Unutrašnje svetiljke
3. Upravljač (položaj, slobodni hod)
4. Sirenu
5. Tablu sa instrumentima i upozoravajuće lampice
6. Funkciju prekidača i poluga na volanu (svetla, migavci, brisači, itd...)
7. Stanje sigurnosnih pojaseva
8. Parkirna kočnica / ručica / dugme
9. Start i rad motora (vibracije, zvuk, dimljenje)
10. Rad klima-uređaja
11. Ventilaciju (mirisi, usmerivači, grejanje)
12. Filter polena, pregled i/ili zamena
13. Podizači prozorskih stakala / ogledala / krovni otvor
14. Pedala kvačila / kočnice
15. Filter hibridne baterije
16. Stanje rezervnog točka i kompleta za zamenu
17. Set obavezne opreme (prva pomoć, sajla, prsluk, trougao)
18. Dijagnostika - pregled zdravlja
19. Verziju navigacijske mape (zavisno od opreme vozila)
20. Test hibridne baterije (HHC, u koliko je vozilo hibridno)

SPOLJAŠNJOST VOZILA

1. Vetrobransko staklo / ostala stakla
2. Metlice brisača, napred / nazad
3. Stanje farova, maglenki, migavaca
4. Svetla zadnje svetlosne grupe
5. Otvaranje / zatvaranje vrata i prtljažnika
6. Karoserija*
7. Plastične lajsne na karoseriji
8. Stanje pneumatika

MOTORNI PROSTOR

1. Zatvaranje poklopca motora i mirisi
2. Motorno ulje / nivo / curenja
3. Rashladnu tečnost / nivo / tačku smrzavanja / curenje
4. Tečnost servo volana / nivo / curenje
5. Tečnost za pranje vetrobranskog stakla / nivo / curenje
6. Kočnu tečnost / nivo / curenje / zamena*
7. Creva / zaptivanje / curenja
8. Izduvnu granu / zaptivenost
9. Turbokompresor / zvuk / curenje ulja
10. Pogonski kaiševi / pohabanost / dotegnutost
11. Filter vazduha / kućište
12. Svećice*
13. Test akumulatora (napon, kapacitet), priključci
14. Nosači motora / stanje / vibracije

PODVOZJE

1. Curenje motornog ulja
2. Curenje ulja iz menjača / nivo*
3. Curenje rashladne tečnosti
4. Prednje oslanjanje
5. Zadnje oslanjanje
6. Letva upravljača, spone, curenje ulja
7. Manžetne pogonskih vratila
8. Ležajevi točkova
9. Hladnjak / interkuler
10. Izduvni sistem / cevi / toplotne zaštite
11. Rezervoar i cevi za dovod goriva
12. Prednje kočne pločice, diskovi i cilindri
13. Zadnje kočne pločice / papučice / diskovi / doboši / cilindri
14. Cirenje kočne tečnosti, stanje kočnih cevi

Stavke označene sa * nisu propisane za svaki periodični servis, obavljaju se u skladu sa planom i programom koji je propisao proizvođač.

EVIDENCIJA TOYOTA RELAX GARANCIJE



POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Obavljen je pregled sledećih sklopova

Motor	✓
Menjač	✓
Prenos	✓
Hibridni sistem*	✓
Podvozje	✓

Kočnice	✓
Upravljanje	✓
Električna oprema	✓
Ventilacija / klima uređaj	✓
Multimedija	✓

Datum i km obavljanja servisa: _____, _____ km.

Toyota Relax garancija važi do: _____, _____ km*.
* šta pre nastupi

Beleška o stanju vozila

Potpis: _____

Pečat servisa:

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Obavljen je pregled sledećih sklopova

Motor	✓
Menjač	✓
Prenos	✓
Hibridni sistem*	✓
Podvozje	✓

Kočnice	✓
Upravljanje	✓
Električna oprema	✓
Ventilacija / klima uređaj	✓
Multimedija	✓

Datum i km obavljanja servisa: _____, _____ km.

Toyota Relax garancija važi do: _____, _____ km*.
* šta pre nastupi

Beleška o stanju vozila

Potpis: _____

Pečat servisa:

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Obavljen je pregled sledećih sklopova

Motor	✓
Menjač	✓
Prenos	✓
Hibridni sistem*	✓
Podvozje	✓

Kočnice	✓
Upravljanje	✓
Električna oprema	✓
Ventilacija / klima uređaj	✓
Multimedija	✓

Datum i km obavljanja servisa: _____, _____ km.

Toyota Relax garancija važi do: _____, _____ km*.
* šta pre nastupi

Beleška o stanju vozila

Potpis: _____

Pečat servisa:

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Obavljen je pregled sledećih sklopova

Motor	✓
Menjač	✓
Prenos	✓
Hibridni sistem*	✓
Podvozje	✓

Kočnice	✓
Upravljanje	✓
Električna oprema	✓
Ventilacija / klima uređaj	✓
Multimedija	✓

Datum i km obavljanja servisa: _____, _____ km.

Toyota Relax garancija važi do: _____, _____ km*.
* šta pre nastupi

Beleška o stanju vozila

Potpis: _____

Pečat servisa:

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Obavljen je pregled sledećih sklopova

Motor	✓
Menjač	✓
Prenos	✓
Hibridni sistem*	✓
Podvozje	✓

Kočnice	✓
Upravljanje	✓
Električna oprema	✓
Ventilacija / klima uređaj	✓
Multimedija	✓

Datum i km obavljanja servisa: _____, _____ km.

Toyota Relax garancija važi do: _____, _____ km*.
* šta pre nastupi

Beleška o stanju vozila

Potpis: _____

Pečat servisa:

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Obavljen je pregled sledećih sklopova

Motor	✓
Menjač	✓
Prenos	✓
Hibridni sistem*	✓
Podvozje	✓

Kočnice	✓
Upravljanje	✓
Električna oprema	✓
Ventilacija / klima uređaj	✓
Multimedija	✓

Datum i km obavljanja servisa: _____, _____ km.

Toyota Relax garancija važi do: _____, _____ km*.
* šta pre nastupi

Beleška o stanju vozila

Potpis: _____

Pečat servisa:

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Obavljen je pregled sledećih sklopova

Motor	✓
Menjač	✓
Prenos	✓
Hibridni sistem*	✓
Podvozje	✓

Kočnice	✓
Upravljanje	✓
Električna oprema	✓
Ventilacija / klima uređaj	✓
Multimedija	✓

Datum i km obavljanja servisa: _____, _____ km.

Toyota Relax garancija važi do: _____, _____ km*.
* šta pre nastupi

Beleška o stanju vozila

Potpis: _____

Pečat servisa:

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Obavljen je pregled sledećih sklopova

Motor	✓
Menjač	✓
Prenos	✓
Hibridni sistem*	✓
Podvozje	✓

Kočnice	✓
Upravljanje	✓
Električna oprema	✓
Ventilacija / klima uređaj	✓
Multimedija	✓

Datum i km obavljanja servisa: _____, _____ km.

Toyota Relax garancija važi do: _____, _____ km*.
* šta pre nastupi

Beleška o stanju vozila

Potpis: _____

Pečat servisa:

TOYOTA OVLAŠĆENI SERVISI

BEOGRAD

AUTO TURING STANOJEVIĆ

Smederevski put 35

011 341 00 41

www.toyota-turing.rs

BEOGRAD

TOYOTA CENTAR NOVI BEOGRAD

Partizanske avijacije 1

Telefon: 011 3316 300

www.toyota-centar.rs

BEOGRAD

TOYOTA CENTAR BEOGRAD

Zrenjaninski put 28a

011 33 16 300

www.toyota-centar.rs

BOGATIĆ / BROKER

Mike Vitomirovića 88

015 77 86 111

www.toyotabroker.rs

KRAGUJEVAC

SANEL

Ilićevo, Liparska kosa 20

034 63 59 459

www.toyota.rs/sanel-servis

NIŠ / TOYOTA NIŠ

Bulevar Cara Konstantina bb

018 259 000

www.toyota.rs/raavex

NOVI SAD

TOYOTA NOVI SAD

Zrenjaninski put 6

021 21 55 450

www.toyotagotacar.com

ČAČAK / TOYOTA ČAČAK

Bulevar Oslobođenika bb

032 54 54 050

www.toyota-cacak.rs

Garanciju Toyota Relax mogu da dobiju samo vozila koja je prodala Toyota Motor Europe NV / SA, koju u Srbiji zastupa Toyota Srbija. Toyota Relax garancija dostupna je na dan izdavanja knjižice. Toyota Adria i Toyota Srbija zadržavaju pravo prekida programa Toyota Relax u bilo kom trenutku i u tom slučaju već stečena prava po osnovu dobijene garancije važe do njenog isteka.



TOYOTA.RS

Sva prava su zadržana. Za greške u štampi ne odgovaramo.

TOYOTA RELAX | DODATNA GARANCIJA NA PNEUMATIKE / 01 2023