



TOYOTA RELAX

DODATNA GARANCIJA NA
GUME EUROCCARE POMOĆ NA
CESTI





OSNOVNI PODACI

PODACI O VOZILU

Model

Broj šasijske (VIN)

Datum početka tvorničke garancije

Potpis i pečat ovlaštenog Toyota partnera

SADRŽAJ

6-13	USLOVI TOYOTA RELAX
6	Uvod
6-7	Pokriće, aktivacija i trajanje te osnovne informacije o Toyota Relax programu
7-8	Uključivanje vozila u Toyota Relax program
8-10	Opseg pokrivanja Toyota Relax programa
10-12	Iznimke
12-13	Opće/opšte odredbe
13	Korištenje Toyota Relax programa u inozemstvu
13	Prijenos Toyota Relax programa
14-18	USLOVI TOYOTA DODATNE GARANCIJE NA GUME
14	Uvod
14	Pokriće, aktivacija i trajanje Toyotine dodatne garancije na gume
14	Primjena Toyotine dodatne garancije na gume
15	Opseg pokrivanja
16	Iznimke
17	Opće/opšte odredbe
18	Korištenje Toyotine dodatne garancije na gume u inozemstvu
18	Prijenos Toyotine dodatne garancije na gume
19-26	EUROCARE POMOĆ NA CESTI
27	PRIVATNOST I ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA
28-29	SERVISNI PREGLED
30-33	POTVRDA O STANJU VOZILA
34	POPIS OVLAŠTENIH TOYOTA SERVISA

Poštovani,

u Toyoti su stranke uvijek na prvome mjestu, stoga veliku pozornost posvećujemo njihovu osjećaju ugone i zadovoljstva. Svjesni smo da je Toyota neizostavan dio vašeg života, nešto na što se oslanjate svaki dan. Stoga smo u Toyoti predani proizvodnji vozila u skladu s najzah-tjevnijim standardima koja će godinu za godinom zadovoljavati vaše potrebe. Za potpuno zadovoljstvo za vas smo pripremili Toyota Relax sa uključenom garancijom na gume te Eurocare pomoći na cesti, kojim ćemo biti uz vas u slučaju svake moguće neugodnosti koju biste mogli imati sa svojim vozilom.

Predlažemo vam da se kao vlasnik vozila Toyota upoznate sa sadržajem knjižice i da je uvijek čuvate u vozilu jer knjižica sadržava važne informacije i objašnjenja.

Uz osnovnu tvorničku trogodišnju garanciju, Toyota Relax program predstavlja dodatni paket garancije koji vam Toyota BH d.o.o., Zmaja od Bosne 7, 71000 Sarajevo, ID: 4201666490002, kao davatelj garancije osigurava bezbrižnu vožnju najduže do desete godine vozila odnosno 200.000 km (koji uvjet se prije ispuni) vaše Toyote u skladu s ovdje propisanim uvjetima.

Pojam Toyota Relax program koji se upotrebljava u ovoj knjižici ne predstavlja garancija za is-pravnost prodane stvari (garanciju) prodavatelja i proizvođača u smislu "Službeni list RBiH", br. 2/92, 13/93 i 13/94 i "Službeni glasnik RS", br. 17/93 i 3/96, nego isključivo obvezu Toyota BH d.o.o. za pokriće troško-va nastalih zbog eventualnih kvarova koji nastanu nakon isteka tvorničkog jamstva (jamstva proizvođača) i isključivo pod uvjetima i u rokovima kako je to detaljno objašnjeno u nastavku ove knjižice. Vlasnik vozila temeljem Toyota Relax programa nema prava koja mu pripadaju na temelju jamstvenog lista proizvođača.

Prava iz ove brošure Toyota Relax programa ne utječu na ostala prava koja vlasniku vozila kao kupcu pripadaju po drugim osnovama.

Toyota BH d.o.o.

USLOVI TOYOTA RELAX

1. UVOD

Toyota posvećuje veliku pozornost zadovoljstvu vlasnika vozila i njihovom dobrom osjećaju prilikom vožnje Toyota vozila. Toyota Relax program razvijen je s ciljem osiguranja bezbrižnosti te otklanjanje nastalih problema u slučaju kvara vašeg vozila. Aktivira se u skladu s uvjetima Toyota Relax programa u trenutku kada se na vozilu obavi redovni servis u okviru ovlaštene mreže Toyota BH* i vrijedi do sljedećeg redovnog servisa koji je potrebno obaviti zbog starosti vozila ili kilometraže (što prije nastupi). Redovni servis mora biti obavljen u skladu s planom održavanja vozila navedenim u knjižici Servis i jamstvo za vaše vozilo.

Prednosti Toyota Relax programa možete iskoristiti u slučaju iznenadnog kvara mehaničkih, elektroničkih ili električnih komponenti vašeg vozila koje se mogu pripisati pogreškama u procesu proizvodnje ili ugradnje. Prema ovim uvjetima vlasnik vozila s Toyota Relax programom ima pravo na besplatan popravak u skladu s uvjetima Toyota Relax programa. Za dodatna pitanja ili pojašnjenja u vezi s opsegom Toyota Relax programa obratite se ovlaštenom Toyota servisu u kojem ste obavili prethodno održavanje vozila i aktivirali Toyota Relax program. Ako ga ne možete kontaktirati u slučaju kvara, možete kontaktirati bilo koji drugi ovlašten Toyota servis koji je dio službene mreže Toyota BH*.

2. POKRIĆE, AKTIVACIJA I TRAJANJE TE OSNOVNE INFORMACIJE O TOYOTA RELAX PROGRAMU

1. Osnovni uslovi za aktiviranje Toyota Relax programa je održavanje vozila u redovnim propisanim servisnim intervalima prema uputama proizvođača** u odabranom ovlaštenom Toyota servisu.

Toyota Relax program vrijedi samo ako se vozilo održava u skladu s planom održavanja proizvođača, a za održavanje se koriste isključivo originalni Toyotini dijelovi isporučeni od ovlaštenog Toyota servisa koji je pružio uslugu održavanja. Na taj način se osigurava održavanje vozila isključivo s visokokvalitetnim dijelovima poznatog porijekla u skladu s preporukama proizvođača te uzimajući u obzir odgovarajuće servisne postupke. Toyota BH isključuje bilo kakvu odgovornost za upotrebu i ugradnju dijelova, tekućina i drugih materijala iz drugih izvora pa u tom slučaju Toyota Relax program neće može biti aktiviran.

2. Toyota Relax program aktivira se redovnim održavanjem u skladu s ovim uvjetima, a pokriće programom traje jedan servisni interval, kako je propisao proizvođač za vaše vozilo. Toyota Relax program obnavlja se odnosno ponovno aktivira pri svakom sljedećem obavljenom redovnom održavanju od strane odabranog ovlaštenog Toyota servisa.

* Redovno održavanje i aktiviranje Toyota Relax programa moguće je obaviti i u mreži Toyota Adria ovlaštenih Toyota servisa u sljedećim zemljama: Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo. Ovlašteni serviseri navedeni su na službenim internetskim stranicama Toyote gore navedenih država.

** Cjeloviti pregled održavanja vašeg vozila nalazi se u uputama za rukovanje, knjižici Servis i jamstvo i na internetskoj stranici proizvođača s tehničkom dokumentacijom: <https://www.toyota-tech.eu/>

3. Toyota Relax program primjenjuje se u slučaju kvara koji nastane na području ovlaštene mreže Toyota BH ili u bilo kojoj od sljedećih država ili područja:

Andora, Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltarska, Grčka, Hrvatska, Irska, Italija, Kanarski otoci, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Monako, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska i Ujedinjeno Kraljevstvo.

Toyota Relax program odnosi se na Toyota vozila registrovana u sljedećim zemljama: Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo. Ako se vozilo izveze izvan navedenih zemalja (Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo) Toyota Relax program se više ne primjenjuje, a sve obveze Toyota BH prestaju u trenutku odjave vozila pri nadležnom državnom tijelu zemlje regije.

3. UKLJUČIVANJE VOZILA U TOYOTA RELAX PROGRAM

Toyota Relax program aktivira se i stupa na snagu, kao što je ranije opisano, nakon obavljenog redovnog održavanja vozila ukoliko su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. Vozilo je registrovano u jednoj od sljedećih zemalja: Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo.
2. Garancija proizvođača (tvornička garancija) za vozilo:
 - a. je isteklo,
 - b. ili je do isteka tvorničke garancije ostalo manje od 1 godine ili manje od 15.000 km.
3. vozilo nije starije od 10 godina.
4. vozilo nema više od 200.000 prijeđenih kilometara.
5. vozilo je tehnički ispravno. U slučaju tehničke neispravnosti, svi postojeći nedostaci moraju se popraviti Toyotinim originalnim rezervnim dijelovima o trošku vlasnika vozila kako bi se vozilo uključilo u Toyota Relax program.
6. vozilo se ne koristi za posebne namjene, uključujući, ali ne ograničavajući se na:
 - Vozila koja su neregistrirana ili su privremeno registrirana s probnim tablicama a koristi ih trgovac/trgovac pojedinac/serviser ili poslovni subjekt koji se bavi prodajom novih i/ili rabljenih vozila.
 - vozila policije, vatrogasaca, hitne pomoći, sanitetskog prijevoza, oružanih snaga te ostalih vozila koja koriste druge interventne i slične službe.
 - vozila koja se koriste u utrkama, za obuku vozača, bilo kakva takmičenja u vozačkim vještinama, ili na bilo koji drugi način koji nije u skladu s uputama za upotrebu i/ili karakteristikama vozila.
 - vozila koja se koriste u teškim uvjetima upotrebe (gradilišta, rudnici, šume...).
 - nestandardna ili prepravljena vozila.
 - vozila na kojima je procijenjena totalna šteta (prometne nesreće, poplave...)

7. Na vozilu ne postoji dijagnostički kôd pogreške izbrisani u posljednjih 30 dana i 1.500 km prije nego što je vozilo stiglo u ovlašteni Toyota servis u mreži Toyota BH.

U slučaju isteka tvorničkog jamstva, ili prethodnog jednogodišnjeg razdoblja Toyota Relax programa, svaki potencijalno opravdan slučaj neće biti pokriven Toyota Relax programom tokom karenca perioda, odnosno prvih 30 dana i 1.000 km od dana aktiviranja Toyota Relax programa. U tom slučaju Toyota Relax program stupa na snagu tek nakon isteka karence.

4. OPSEG POKRIVANJA TOYOTA RELAX PROGRAMA

1. Toyota Relax program obuhvata besplatan popravak, uključujući troškove rada, originalne rezervne dijelove / komponente, elemente i materijale koji se koriste u ovlaštenoj Toyotinoj prodajno-servisnoj mreži. Dijelovi u programu mogu se popraviti ili zamijeniti u skladu s uputama proizvođača za popravak.

Toyota Relax programom obuhvaćeni su samo dijelovi navedeni u članku 2 ovog poglavlja, a nisu uključeni popravci / zamjena svih komponenti u koje su ti dijelovi ugrađeni.

Toyota Relax program može se koristiti samo u mreži ovlaštenih Toyota servisa (navedeno u članku 3 Poglavlja 2 i odredbe Poglavlja 7 u vezi s korištenjem Toyota Relax programa u inozemstvu). Ako popravak obavlja serviser koji nije član Toyotine ovlaštene servisne mreže primjena Toyota Relax programa je automatski isključena.

2. Ako su kumulativno ispunjeni svi prethodno navedeni uvjeti Toyota Relax programa, pokriveni su svi troškovi popravka sljedećih dijelova:

- **Motor:** blok motora; uravnotežujuće vratilo; bregasto vratilo; podizači ventila; klackalice; ventili i vodilice ventila; radilica i ležajevi; remenica radilice; glave cilindara; brtve glave motora; klipnjače; pogonsko vratilo; ploča hidrauličkog pretvarača momenta vozila s automatskim mjenjačem; fleksibilna ploča sa zupčastim vijencem; zamašnjak; vijenac zamašnjaka; natezač remena (fiksni zatezni valjak); karter; senzor tlaka ulja; pumpa za ulje; klipovi i klipni prstenovi; klipni (leteći) ležajevi i čahure; brtve; zupčasti remen; zatezači razvodnog remena; remenica razvodnog remena; razvodni lanac bregastog vratila; zupčanik bregastog vratila; turbo punjač; hladnjak komprimiranog zraka (intercooler); obilazni kanal i kontrolni ventil turbopunjača; poklopac glave motora i pripadajuće brtve; pumpa vode; ventil za recirkulaciju ispušnih plinova (EGR); hladnjak ulja; kućište filtra za ulje; senzor kuckanja; senzor kisika (lambda sonda); kablovi (koji nisu dio električnog ožičenja)
- **Sistem goriva (benzin):** pumpa za gorivo; električna pumpa za gorivo; mjerač protoka zraka; elektronički sustav ubrizgavanja goriva; elektronička upravljačka jedinica (ECU); leptir gasa; brizgaljke; regulator pritiska goriva; senzor razine goriva u spremniku za gorivo; senzori goriva; spremnik za gorivo; mjerač (pokazivač) razine goriva
- **Sistem goriva (diesel):** pumpa za ubrizgavanje dizel goriva; pumpa goriva; mjerač protoka zraka; elektronička upravljačka jedinica (ECU); senzor položaja leptira za gas; brizgaljke; svjećice za hladni start (grijači); senzor razine goriva u spremniku za gorivo; spremnik za gorivo

- **Sistem hlađenja:** senzor razine rashladne tekućine; relej ventilatora za hlađenje; senzor ventilatora za hlađenje; prekidač ili senzor temperature rashladne tekućine motora; ventilator motora; viskozna spojka ventilatora; hladnjak; čep hladnjaka; kućište termostata
- **Ručni mjenjač:** glavni cilindar spojke; pomoćni cilindar spojke; uključna vilica i osovinica spojke; sajle spojke; priključci / poluge spojke; kućište mjenjača; zupčanici i osovine; sinkroni; glavčine; ležajevi i čahure; brtve; priključci / poluge i sajle; ručica mjenjača
- **Automatski mjenjač:** kućište mjenjača; zupčanici i osovine; selektori; elektronički aktuatori; kočni remeni; spojke; blok ventila; pumpa za ulje; hladnjak ulja; elektronička upravljačka jedinica (ECU); glavčine; ležajevi i čahure; brtve; priključci / poluge i sajle; pretvarač okretnog momenta; ručica mjenjača
- **Razvodnik (diferencijal):** centralni diferencijal; kućište diferencijala; konusno-tanjurasti par diferencijala; osovina; zupčanici; ležajevi; čahure; glavčina diferencijala; poluge prijenosa
- **Prijenos snage:** homokinetički zglobovi; kardanski zglobovi; poluosovine; pogonska vrtila; ležajevi; čahure; prirubnice; brtve
- **Ovjes:** prednje i stražnje opruge; torzijske šipke; krajnici; spone; most; pomoćni nosači; ležajevi kotača (ograničeno na 160.000km); glavčine; odstojnici; vijci i matice kotača
- **Sistem upravljanja:** servo upravljač; kućište upravljača; kućište zupčanika; zupčasta letva volana; pumpa servo upravljača; spremnik tekućine servo upravljača; brtve; ležajevi; krajnici; stup upravljača; zglobovi; upravljačka poluga; spone
- **Kočnice:** ABS upravljačka jedinica; ABS komponente; senzori brzine; pojačivač kočnice; cijevi kočnice; kočione čeljusti; spone; granični ventili; glavni kočioni cilindar; spremnik kočione tekućine; kočioni cilindar; vakuumska pumpa
- **Klima uređaj / grijanje:** izmjenjivač topline; klapne i motori klapne; motor ventilatora grijača; kompresor klima uređaja; kondenzator; isparivač; jedinica za prihvatanje / sušenje; upravljačka ploča grijača; ventil grijača; senzor temperature isparivača
- **Električni sistem:** starter; alternator; zavojnice; motori brisača; motori pumpe za pranje vjetrobranskog stakla; relej pokazivača smjera; motor ventilatora grijača; sirena; prekidači s ručnim upravljanjem; spirala zračnog jastuka; elektronički uređaj za paljenje; releji; grijani stakleni elementi; putno računalo; motori (regulatori) podizača stakla; prekidač podizača prozora; motori za zrcala; daljinski upravljač centralnog zaključavanja; pretvarači (solenoidi) za centralno zaključavanje; senzori zračnih jastuka; upravljačka jedinica centralnog zaključavanja; jedinica za odgodu gašenja unutarnje rasvjete; pokazivači; satovi; brzinomjer i senzor brzine; tahometar; ožičenje (samo u slučaju kratkog spoja); elektro motori sjedala, senzori, grijač sjedala, alarmi (samo original Toyota); motori za podešavanje snopa svjetala; kabeli svjećica; reprogramiranje ECU-a i software-a ako je reprogramiranje dio popravka obuhvaćenog Toyota Relax programom (osim brisanja dijagnostičkog koda pogreške); tvornički instalirani multimedijski sustav (glavna jedinica, tj. radio s instaliranom najnovijom verzijom softvera) uključujući navigacijski modul

- **Karoserija:** krovni prozor (samo tvornički ugrađen); motori za krovne prozore (samo tvornički ugrađeni); mehanički dio brave vrata bez cilindra (uloška brave); sajla za otvaranje poklopca motora; amortizeri poklopca prtljažnika; osovine brisača; ručno podesivi okviri sjedala; mehanizam sigurnosnog pojasa; tvornički ugrađena dodatna oprema
- **hibridne komponente (nakon isteka tvorničke garancije od 5 godina ili 100.000 km):** upravljački modul hibridne baterije; hibridni upravljački modul; sklop invertera sa konverterom
- **Komponente vodikovih gorivih ćelija:** zračni kompresor za gorive ćelije; pretvarač pojačanja za gorive ćelije; spremnici za vodik za gorive ćelije; upravljačka jedinica gorivih ćelija (PCU) i sklop gorivih ćelija
- **EV komponente potpuno električnih vozila:** pogonski motor i sklop invertera sa konverterom

Dijelovi zamijenjeni u sklopu popravaka u Toyota Relax programu postaju vlasništvo mreže Toyota BH i s njima se postupa u skladu sa standardno utvrđenom politikom mreže Toyota BH.

5. IZNIMKE

1. Sljedeći dijelovi i komponente isključeni su iz Toyota Relax programa:

- **Potrošni dijelovi** npr. dijelovi koji se redovito zamjenjuju, filtri, kočione pločice i obloge kočnica, sajle kočnica, svi elementi spojke (lamela, kućište i potisni ležaj), kotači, naplatci, gume, remenje, zatezači remena, baterije / akumulatori, tekućine, svjeće, dijagnostika
- **Gumeni dijelovi** npr. gumene cijevi, nastavci i crijeva, nosači motora ili kabine, obloge / lajsne, metlice brisača, manžete pogonskog vratila, amortizeri (uključujući pneumatske cilindre), čahure stabilizatora, dijelovi za LPG ili neke druge dodatne izvore goriva koji su naknadno ugrađeni i posljedične štete njihove ugradnje
- **Tvrde i fleksibilne cijevi** za dovod goriva, zračni ovjes i klima uređaj
- **Karoserija i lak** npr. svjetla, svjetiljke / lampe, žarulje, leće, paneli karoserije, odbojnici, staklo, kromirani dijelovi, antena, ručke i tkanine, vanjske obloge, brtvene trake, pocinčani metali (metalni dijelovi bez premaza), boja, bilo koji popravak zbog korozije. Jamstvo na prohrđavanje će i dalje vrijediti ukoliko su ispunjene pretpostavke prema uvjetima tvorničkog jamstva.
- **Unutrašnjost** npr. presvlake, presvlake sjedala, obloge, tepisi, prerezi za ventilaciju, pepeljara, upaljač, ručica mjenjača, presvlaka armaturne ploče i armaturna ploča, kolo upravljača
- **Multimedijski sustav:** glavna jedinica s navigacijskim modulom je pokrivena, a nisu pokriveni drugi dijelovi multimedijskog sustava (npr. sustavi za zabavu u vozilu itd.) i dijelovi koji nisu originalni Toyota rezervni dijelovi i dodaci

- **Originalna Toyotina dodatna oprema koja nije tvornički ugrađena** odnosno sva dodatna oprema ugrađena nakon prve registracije vozila
- **Dijelovi koji nisu originalni Toyota rezervni dijelovi i neoriginalna dodatna oprema** te trošak njihove montaže i demontaže
- **Neki pojedini dijelovi i komponente** npr. ispušni sustav (svi dijelovi od brtve ispušnog razvodnika do ispušnog sustava, uključujući katalizator i filter čestica); stropna obloga; šarke; matice i vijci; osigurači; kopče; elementi za pridržavanje i pričvršćivanje; prednji i stražnji stabilizator; nosači motora i kabine; pomoćni grijač za grijanje (npr. Webasto); kabeli za punjenje za električna vozila i Plug-in hibride
- **Hibridna baterija:** obuhvaćena je programom Provjere stanja hibridnog sustava (HHC) u slučaju aktivnog ugovora
- **Svi dijelovi izvan karoserije** vozila (osim dijelova koji su izričito navedeni među pokrivenim dijelovima u članku 4 stavak 2)
- **Otklanjanje buke i neobičnih zvukova** (osim u slučajevima koji su uzrokovani kvarom originalnog dijela pokrivenog ovim programom)
- **Podešavanja**
- **Čišćenje**
- **Dijelovi** obuhvaćeni preventivnom servisnom kampanjom ili bilo kojom drugom garancijom

2. Toyota Relax program neće pokriti troškove popravka u sljedećim slučajevima:

- Dio nije naveden u odjeljku 4. ovih uvjeta
- Kvar ili nedostatak je posljedica trošenja, pretjerane zračnosti, buke ili vibracija
- Kvarovi poput labavosti, neusklađenosti i mehaničkih promjena koje ne uzrokuju oštećenja dijelova ili komponenti obuhvaćenih Toyota Relax programom i posljedica su starosti i/ili upotrebe vozila
- Kvarovi i oštećenja dijelova i / ili dijelova koji su inače pokriveni Toyota Relax programom, a kvar je uzrokovan kvarom i/ili trošenjem dijelova koji nisu obuhvaćeni Toyota Relax programom
- Kvar zbog korozije ili postupnog pogoršanja učinkovitosti vozila, razmjerno njegovoj starosti i kilometraži, uključujući:
 - postupni gubitak kompresije motora,
 - postupno povećanje potrošnje motornog ulja tijekom rada vozila
- Vozilo nije održavano niti popravljano u skladu s preporukama proizvođača. Ovaj zahtjev se primjenjuje od datuma prve registracije vozila.
- Kvar je uzrokovan prethodnim kvarovima koji nisu prijavljeni ovlaštenom Toyotinom servisu u najkraćem mogućem roku ili servisu nije omogućen popravak zbog nedostupnosti vozila ili zbog nepostojanja pristanka stranke za popravak
- Kvar i/ili nedostatak je rezultat popravaka koje nije obavio ovlašteni Toyota servis
- Kvarovi nastali kao posljedica upotrebe vozila suprotno preporukama proizvođača (npr.

zlouporaba, sudjelovanje u utrkama, ekstremna vožnja izvan ceste (off-road), podešavanje tzv. tuning, preopterećenje itd.)

- Kvar ili oštećenje je posljedica vanjskog uzroka ili prirodne pojave (npr. prodor vode ili prašine, kameni ostaci, poplava, poledica, oluja, prirodna katastrofa, nesreća, požar, eksplozija, rat, građanski nemiri, puč, namjerni ili zlonamjerni rad, neovlaštena upotreba, sol, erozija i ogrebotine na staklu, prljavština i sl.)
- Uzrok kvara za koji se Toyota ne može pripisati bilo kakva odgovornost
- Kvar ili oštećenje nastalo zbog naknadne ugradnje neoriginalne Toyotine dodatne opreme
- Kvar ili oštećenje nastao kao posljedica namjere ili krajnjeg nemara (uključujući, ali ne ograničavajući se npr. neprikladna ili onečišćena maziva i gorivo)
- Ako zbog promjena u izvornom dizajnu vozila ili ugradnje određene opreme vozilo više ne udovoljava minimalnim standardima koje je propisao proizvođač
- Dijelovi ugrađeni u vozilo koji se po kvaliteti ne podudaraju s originalnim rezervnim dijelovima proizvođača
- Kvar je nastao zbog pogrešno ugrađenih kotača, pogrešnog popravka ili nepravilne zamjene pojedinih dijelova
- Kvar je nastao zbog nepravilne instalacije / ugradnje
- Kvar nastao upotrebom dijela koji očitno treba popraviti, osim ako se može dokazati da ne postoji uzročno posljedična veza između upotrebe tog dijela i nastalog kvara
- Ukoliko vlasnik ili krajnji korisnik nije odmah prijavio uočeni kvar i dogovorio termin popravka.

3. Toyota Relax program također ne obuhvaća:

- Sve neizravne troškove koji mogu nastati uslijed kvara vozila za koji Toyota Relax program nudi besplatan popravak, npr. gubitak dobiti ili prihoda vlasnika vozila; prijevoz; vuča; telefon; smještaj; najam; gubitak bilo kakve imovine ili dragocjenosti; zamjensko vozilo; troškovi parkiranja itd. Pogledajte odredbe i uvjete Eurocare pomoć na cesti (stranica 19).
- Estetski elementi, npr. popravak boje; popravak hrđe; gubitak boje ili sjaja; deformacije; pukotine; labavljenje; ispadanje; oštećenja zbog prodora vode i kondenzacije, ljuštenja. Toyota Relax program ne obuhvaća nikakve elemente koji se odnose na karoserijske nedostatke i lakiranje
- Podešavanje optike (špur) ili balansiranje kotača
- Troškovi koji se odnose na ispitivanja, mjerenja ili podešavanja koja se ne odnose na popravke pokrivene Toyota Relax programom
- Uobičajeni troškovi održavanja karoserije i putničkog prostora, uključujući čišćenje i popravak presvlaka sjedala, osim ako navedeno nije rezultat kvara pokrivenog ovim programom

6. OPĆE/OPŠTE ODREDBE

1. Samo ono vozilo za koje se poštuju svi propisani uvjeti programa i koje se ne koristi nemarno može biti pokriveno Toyota Relax programom.
2. Ako je vozilo odjavljeno ili je potpuno oštećeno, isključeno je iz pokrića Toyota Relax programa.
3. Vrijednost pokrića Toyota Relax programa je ograničena. Zbroj svih pojedinačnih pokrića Toyota Relax programa za vozilo ne može premašiti vrijednost nabavne cijene (uključujući

PDV) koju je kupac platio za novo vozilo. Kupac dokazuje iznos kupoprodajne cijene računom koji mu je izdao prodavatelj od kojeg je kupio vozilo. Maksimalni iznos za pojedinačni slučaj pokriva Toyota Relax programa ekonomska je vrijednost vozila u trenutku popravka.

4. Izričito je zabranjeno mijenjati brojač kilometara vozila. Ako iz bilo kojeg razloga brojač kilometara prestane raditi, dužni ste odmah odvesti vozilo u najbliži ovlašteni Toyota servis i navesti stvarnu kilometražu. Manipulacija, odspajanje, preinaka ili neovlašteno mijenjanje brojača kilometara odmah isključuje pokriće Toyota Relax programa.
5. Kao što je već naprijed navedeno, u slučaju isteka tvorničkog jamstva ili prethodnog Toyota Relax programa, svaki potencijalno opravdan slučaj neće biti pokriven tijekom karenca perioda odnosno prvih 30 dana i 1.000 km od dana aktiviranja Toyota Relax programa.
6. Toyota BH propisuje obaveznu upotrebu Toyota Reman/Optifit servisnih dijelova kada god su takvi dijelovi na raspolaganju i kada god je to tehnički moguće.
7. Toyota Relax program predviđa pokriće izričito za ono što je navedeno u ovim uvjetima.
8. Vlasnik vozila je dužan prijaviti kvar ovlaštenom Toyota serviseru u roku ne dužem od 7 dana od dana kad je kvar primijećen, osim u slučaju kada se nastavkom vožnje može prouzročiti novi ili pogoršati posljedice već postojećeg kvara, u kojem slučaju je potrebno kvar prijaviti odmah.

7. KORIŠTENJE TOYOTA RELAX PROGRAMA U INOZEMSTVU

U slučaju kvara vašeg vozila izvan slijedećih zemalja: Hrvatska, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Kosovo, Slovenija i Srbija, a unutar jedne od zemalja, kako je definisano u članku 3 Pog-lavlja 2 ovih uvjeta, sve popravke mora obaviti ovlašteni Toyota servis. Račune za popravke u inozemstvu plaća sam vlasnik vozila.

Nakon povratka na područje Toyote BH, vlasnik vozila je ovlašten zatražiti naknadu troškova popravka u skladu sa svim uvjetima Toyota Relax programa. Vlasnik je dužan kontaktirati ovlaštenog serviseru kod kojeg je aktivirao Toyota Relax program i predati originalni račun i nalog za popravak najkasnije 30 dana nakon izdavanja računa za popravak u inozemstvu te zahtijevati naknadu troškova popravka u okviru programa. Troškovi popravka nadoknađuju se uzimajući u obzir srednji kurs Centralne banke BiH koji je vrijedio na dan izdavanja računa.

8. PRIJENOS TOYOTA RELAX PROGRAMA

Toyota Relax program vezan je za određeno vozilo i njegov broj šasije, tako da se prenosi na novog vlasnika. Novi vlasnik vozila preuzima sva prava i obveze koje je prethodni vlasnik imao po Toyota Relax programu do prijenosa vlasništva nad vozilom odnosno dok vrijede propisani uvjeti.

USLOVI TOYOTA DODATNE GARANCIJE NA GUME

1. UVOD

Oštećenje gume je smetnja koja može pogoditi gotovo svakog vozača. Oštećenje npr. čavlom može vrlo brzo uzrokovati nepokretnost vozila, a oštećenu gumu potrebno je popraviti na licu mjesta sa kompletom za popravak gume ili zamijeniti rezervnim točkom za hitne slučajeve ukoliko je vozilo opremljeno s njim. U nepovoljnim uvjetima kao što su kiša, mrak itd., popravak probušene gume uz prometnu cestu predstavlja zahvat koji u ekstremnim slučajevima može ugroziti i sigurnost osobe koja obavlja popravak, ali i sigurnost ostalih putnika i sudionika u saobraćaju.

Kako bismo vam olakšali ovo neugodno, ali ipak potpuno moguće iskustvo, predstavljamo program Toyotine dodatne garancije na gume koji uključuje prijevoz vaše Toyote u ovlaštenu Toyota servis gdje će stručno tehničko osoblje, nakon pregleda, ovisno o stanju oštećenja gume, postojeću zakrpati ili je zamijeniti novom, jedankovrijedom gumom. Sve navedene usluge su potpuno besplatne za vlasnike Toyotine dodatne garancije na gume, kako pomoć na cesti tako, i popravak ili zamjena oštećene gume. Jedino što ne možemo nadomjestiti je gubitak vremena zbog oštećenja gume.

2. POKRIĆE, AKTIVACIJA I TRAJANJE TOYOTINE DODATNE GARANCIJE NA GUME

U skladu s ovim garantnim uvjetima, vlasnik novog Toyota vozila ima pravo na Toyotinu dodatnu garanciju na gume do isteka fabričke garancije vozila odnosno 3 godine od datuma prve kupovine vozila, bez obzira na broj prijeđenih kilometara.

Nakon isteka fabričke garancije, Toyotina dodatna garancija na gume može se dobiti u sklopu Toyota Relax garancije, koja je uvjetovana redovnim održavanjem Toyota vozila prema uputama proizvođača* u ovlaštenom Toyota servisu i može se obnoviti redovnim održavanjem najduže do 10 godina starosti vozila ili do 200.000 prijeđenih kilometara. Dodatna garancija dobivena redovnim održavanjem traje jedan servisni interval propisan za vaše vozilo – obično 12 mjeseci ili 15.000 km, ovisno šta prije nastupi.

3. PRIMJENA TOYOTINE DODATNE GARANCIJE NA GUME

Ukoliko su ispunjeni osnovni uvjeti po pitanju guma i starosti vozila odnosno tvorničke garancije za vozilo ili uz aktivirano Toyota Relax garanciju za vaše vozilo, možete koristiti

* Cjeloviti pregled održavanja vašeg vozila nalazi se u uputama za rukovanje, knjižici Servis i jamstvo i na internetskoj stranici proizvođača s tehničkom dokumentacijom: www.toyota-tech.eu

pogodnosti Toyotine dodatne garancije na gume na sljedeći način:

- u slučaju oštećenja gume, što prije sigurno zaustavite vozilo na prikladnom mjestu;
- oštećenje gume morate prijaviti pozivom upućenom isključivo Toyota EUROCARE pomoći na cesti. Pozivanje EUROCARE pomoći na cesti obavezno je za provedbu ove garancije. Ukoliko pokušate sami zamijeniti ili popraviti oštećenu gumu, Toyotina dodatna garancija na gume je nevažeća.

**Nalazite se u Bosni i Hercegovini,
nazovite 0800 20 215
Nalazite se u inostranstvu, nazovite
+387 33 606 000**

Ovlašteni Toyota servis će procijeniti opseg i mjesto oštećenja i zakrpati gumu. Međutim, ukoliko prema mišljenju tehničara, gumu nije moguće zakrpati i nastaviti s korištenjem vozila na siguran način, oštećena guma će biti zamijenjena novom, jednakovrijednom gumom.

Toyotina dodatna garancija na gume primjenjuje se u slučaju kvara i oštećenja koje nastane na području ovlaštene mreže Toyota BH ili u bilo kojoj od sljedećih država ili područja:

Andora, Austrija, Belgija, Bugarska, Cipar, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, Grčka, Irska, Italija, Kanarski otoci, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Monako, Nizozemska, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, Slovačka, Španjolska, Švedska, Švicarska, Ujedinjeno Kraljevstvo.

Toyotina dodatna garancija na gume odnosi se na Toyota vozila registrovana u sljedećim zemljama: Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Hrvatska, Slovenija i Srbija. Ako se vozilo izveze i regi-strira izvan navedenih zemalja (Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Hrvatska, Slovenija i Srbija) Toyotino dodatno jamstvo na gume se više ne primjenjuje, a sve obveze Toyota BH pre-staju u trenutku odjave vozila pri nadležnom državnom tijelu zemlje regije.

4. OPSEG POKRIVANJA

Toyotina dodatna garancija na gume uključuje besplatan prijevoz vozila s oštećenom gumom do najbližeg ovlaštenog Toyota servisa te besplatan popravak odnosno zamjenu oštećene gume, uključujući troškove rada, originalne rezervne dijelove / komponente, elemente i materijale koji se koriste u ovlaštenoj Toyotinoj prodajno-servisnoj mreži. Gume uključene u programu mogu se popraviti ili zamijeniti u skladu s uputama proizvođača za popravak.

Toyotina dodatna garancija na gume obuhvaća samo gume, a nisu uključeni popravci / zamjena ostalih komponenti na koje su ugrađene (naplatak, poklopac/pokrov kotača, TPMS ventil i sl.).

Toyotina dodatna garancija na gume može se koristiti samo u mreži ovlaštenih Toyota servisa (navedeno u Poglavlju 3 i Poglavlju 7 u vezi s korištenjem dodatnog jamstva na gume u inozemstvu). Ako popravak ili zamjenu gume obavlja serviser koji nije član Toyotine ovlaštene servisne mreže, primjena ove Toyotine dodatne garancije na gume je automatski isključena.

Garancija pokriva i popravak oštećenja gume zbog vandalizma, odnosno bilo kakvog namjernog oštećenja od strane treće osobe. Da bi koristili pokriće u ovom slučaju, morate takvo djelo prijaviti policiji i dostaviti policijski zapisnik.

Garancija je ograničena isključivo na popravak oštećenja gume. Toyotina dodatna garancija na gume ne uključuje garanciju proizvođača za kvalitetu guma, niti pokriva otklanjanje bilo kakvih materijalnih nedostataka/grešaka u materijalu ili izradi i sl. Za primjedbe na kvalitetu izrade odgovoran je proizvođač guma.

Toyota dodatna garancija na gume pokriva popravak ili zamjenu samo oštećene gume. Ukoliko zbog starosti, prekomjerne razlike u dubini profila ili iz bilo kojeg drugog razloga treba zamijeniti drugu gumu na istoj osovini, trošak zamjene druge gume snosi vlasnik vozila.

Budući da je Toyoti sigurnost na prvom mjestu, savjetujemo da drugu gumu odmah zamijenite o svom trošku, pogotovo ako nije u optimalnom stanju.

Gume koje su ugrađene na vozilu ponekad nisu dostupne na tržištu. To mogu biti gume koje su namijenjene za prvu, tvorničku ugradnju koje često nisu namijenjene komercijalnoj prodaji. Također, uvijek postoji mogućnost da se model gume vašeg vozila prestao proizvoditi itd. U tom slučaju ćemo oštećenu gumu zamijeniti jednakovrijednom gumom istog ili drugog proizvođača. Pod jednakovrijednom gumom se podrazumijeva guma slične klase kvalitete, istih dimenzija, istim indeksom nosivosti, indeksom brzine i tipom (zimska/ljetna/sve sezonska), a u skladu s gumama koje su homologirane za vaše vozilo.

Gume zamijenjene u sklopu popravaka u Toyotinoj dodatnoj garanciji na gume postaju vlasništvo mreže Toyota BH i s njima se postupa u skladu sa standardno utvrđenom politikom mreže Toyota BH.

5. IZNIMKE

Toyotina dodatna garancija na gume isključena je u sljedećim slučajevima:

- ako je oštećenje gume uzrokovano lošim, nemarnim, nepravilnim održavanjem ili drugim rukovanjem gumom (npr. oštećenje je uzrokovano nepravilnom ugradnjom gume) ili nepravilnim korištenjem
- za interventna vozila (policija, vatrogasci, spašavanje ...) ili vozila koja se koriste u svrhu takmičenja (utrke, vještine vožnje na poligonima i sl.), terenske vožnje i vozila koja se koriste u teškim uvjetima (na gradilištu, rudniku, šumi i sl.)
- za gume oštećene u saobraćajnoj/prometnoj nesreći
- ukoliko je guma bila oštećena u trenutku kad je vozilo objavljeno iz prometa
- za gume oštećene kao posljedica mehaničkog kvara vozila

- za gume oštećene u požaru, eksploziji ili izravnom izlaganju opasnim tvarima
- u slučaju istrošenosti gume ili oštećenja uslijed trošenja gume
- ako je u trenutku oštećenja guma istrošena ispod zakonski dopuštene minimalne dubine dizajna profila (min. dozvoljena dubina utora pneumatika po gaznoj površini je 1,6 mm)
- ako je šteta nastala zbog izloženosti vozila većem opterećenju od maksimalne dozvoljene opterećenosti osovine
- ukoliko se oštećenje dogodilo zbog promijene tvorničke konstrukcije vozila ili montirane neoriginalne dodatne opreme, koja nije odobrena od strane proizvođača
- ako vozilo nije imalo ugrađene odgovarajuće gume u skladu s homologacijom - dimenzija nije tvornički homologirana ili upisana u saobraćajnu dozvolu
- ako je kvar ili oštećenje posljedica vanjskog uzroka ili prirodne pojave (npr. prodor vode ili prašine, kameni ostaci, poplava, poledica, oluja, prirodna katastrofa, nesreća, požar, potres, eksplozija, rat, građanski nemiri, puč, namjerno oštećenje od strane vlasnika vozila ili osobe kojoj je vlasnik dao vozilo na korištenje, neovlašćena upotreba, sol, erozija, prljavština i sl.)



Pokriće Toyotine dodatne garancije na gume također je isključeno za ona oštećenja na gumama koja su već postojala na dan kada je vozilo odvezeno u radionicu na redovno održavanje, pri čemu se obnavlja garancija za Toyotinu dodatnu garanciju na gume. Ova oštećenja guma moraju se popraviti isključivo na trošak vlasnika vozila kako bi se nakon toga ispunili uslovi za uključenje vozila u program Toyotine dodatne garancije na gume.

Toyotina dodatna garancija na gume također ne obuhvata:

- Ne pokriva posljedična oštećenja (npr. eventualno oštećeni naplatak, poklopac/pokrov kotača, čep kotača, TPMS ventil itd.).
- Sve neizravne troškove koji mogu nastati uslijed kvara vozila za koji Toyotina dodatna garancija na gume nudi besplatan popravak, npr. gubitak dobiti ili prihoda vlasnika vozila; prijevoz; vuča; telefon; smještaj; najam; gubitak bilo kakve imovine ili dragocjenosti; zamjensko vozilo; troškovi parkiranja itd.
- Podešavanje optike (špur) kotača

6. OPĆE/OPŠTE ODREDBE

1. Samo ono vozilo za koje se poštuju svi propisani uvjeti programa i koje se koristi dužnom pažnjom može biti pokriveno Toyotinom dodatnom garancijom na gume
2. Ako je vozilo objavljeno ili je potpuno oštećeno, isključeno je iz pokrića Toyotine dodatne garancije na gume
3. Izričito je zabranjeno mijenjati brojač kilometara vozila. Ako iz bilo kojeg razloga brojač kilometara prestane raditi, dužni ste odmah odvesti vozilo u najbliži ovlaštenu Toyota servis navesti stvarnu kilometražu. Manipulacija, odspajanje, preinaka ili neovlašćeno mijenjanje brojača kilometara odmah isključuje pokriće Toyotine dodatne garancije na gume

4. Toyotina dodatna garancija na gume predviđa pokriće izričito za ono što je navedeno u ovim uvjetima

5. U program Toyota dodatne garancije na gume mogu se uključiti samo vozila koja su prodana putem Toyota Motor Europe NV/SA koju na Bosanskohercegovačkom tržištu zastupa Toyota BH d.o.o.

6. Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota BH d.o.o. pridržava pravo na izmjene ili ukidanje Toyota dodatne garancije na gume u kojem slučaju vlasnik, već stečena prava zadržava do isteka propisanog servisnog intervala ili tvorničkog jamstva.

7. KORIŠTENJE TOYOTA DODATNE GARANCIJE NA GUME U INOZEMSTVU

U slučaju oštećenja gume na vašem vozilu izvan slijedećih zemalja: Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Hrvatska, Slovenija i Srbija, a unutar jedne od zemalja, kako je definisano u članu 4. ovih uslova, dužni ste nazvati Eurocare pomoć na cesti koja će se pobrinuti za prijevoz vozila do najbližeg ovlaštenog Toyota servisa, koji će popraviti ili zamijeniti gumu. Račun za popravak ili zamjenu gume u inozemstvu plaća sam vlasnik vozila.

Nakon povratka na područje Toyote BH, vlasnik vozila je ovlašten zatražiti naknadu troškova popravka u skladu sa svim uvjetima Toyota dodatne garancije na gume. Vlasnik je dužan kontaktirati ovlaštenog servisera kod kojeg je aktivirao Toyotinu dodatnu garanciju na gume i predati originalni račun i nalog za popravak (radni nalog) najkasnije 30 dana nakon izdavanja računa za popravak u inozemstvu te zahtijevati naknadu troškova popravka u okviru programa. Troškovi popravka nadoknađuju se uzimajući u obzir srednji kurs Centralne banke BiH koji je vrijedio na dan izdavanja računa.

U slučaju oštećenja gume u zemljama Toyota Adria: Hrvatska, Crna Gora, Kosovo, Slovenija i Srbija, postupak garancije je jednak kao da ste u BiH: nazovite EUROCA-RE pomoć na cesti i garantni popravak odradite kod ovlaštenog Toyota partnera.

8. PRIJENOS TOYOTA DODATNE GARANCIJE NA GUME

Toyotina dodatna garancija na gume vezana je za određeno vozilo i njegov broj šasijske, tako da se prenosi na novog vlasnika. Novi vlasnik vozila preuzima sva prava i obaveze koje je prethodni vlasnik imao po programu Toyotine dodatne garancije na gume do prijenosa vlasništva nad vozilom odnosno dok vrijede propisani uslovi.

EUROCARE POMOĆ NA CESTI

IMATE LI BILO KAKAV PROBLEM, U BILO KOJE VRIJEME SA
SVOJOM TOYOTOM?

**Nalazite se u Bosni i Hercegovini,
nazovite 0800 20 215**

**Nalazite se u inostranstvu,
nazovite +387 33 606 000**

* Birajte međunarodni predbroj 00 za sve europske zemlje, osim 990 u Finskoj i 99 u Srbiji i Crnoj Gori.

Cjelokupni sistem Toyota pomoći na cesti postoji kako bi vam pomogao 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini.

Usluge Toyota Eurocare osigurava Europe Assistance, u slučaju:










- prometne nesreće
- mehaničkog kvara
- ostanka bez goriva
- praznog akumulatora
- probušene gume
- izgubljenih ili zaključanih ključeva

BESPLATNA USLUGA POMOĆI NA CESTI

Kao dio svoje posvećenosti zadovoljstvu stranaka Toyota s velikim zadovoljstvom nudi svojim strankama usluge Toyota Eurocare.

Poznata Toyota kvaliteta u kombinaciji sa stručnošću i prednostima koje nudi Toyota Eurocare osigurat će Vam potpunu opuštenost na putu.

PONUĐENA POMOĆ NA CESTI

	U SVOM GRADU	+50 KM	U INOZEMSTVU
 Popravak na cesti	✓	✓	✓
 Vuča vozila	✓	✓	✓
 Hotel		✓	✓
 Zamjensko vozilo		✓	✓
 Nastavak putovanja		✓	✓
 Vozač			✓
 Preuzimanje popravljenog vozila		✓	✓
 Poruke i savjeti	✓	✓	✓
 Povratak u domovinu			✓

U SVOM GRADU



Popravak na cesti

U malo vjerojatnom slučaju kvara na Vašoj Toyoti ili prometne nesreće zbog kojih je vozilo nepokretno Toyota Eurocare će o svom trošku:

- pokrenuti profesionalnu vučnu službu koja će se na licu mjesta pojaviti u najkraćem roku,
- zatražiti od vučne službe da izvede jednostavnije popravke na licu mjesta.



Vučna vozila

Ako pokušaj popravka vozila na licu mjesta ne uspije ili je neizvodiv, Toyota Eurocare će osigurati vuču vozila do najbližeg ovlaštenog Toyota servisa.

Ako je vozilo potrebno pohraniti na čuvanom mjestu dok se čeka vučna služba, Toyota Eurocare će organizovati i platiti troškove takve pohrane do najveće vrijednosti od 83,80 EUR. Toyota Eurocare će isto tako organizirati vuču prikolice (standardna vučna kugla 50 mm) do istog ovlaštenog servisa Toyota, ako je pogodeno vozilo vuklo takvu prikolicu. Bilo koja vuča hibridnog vozila mora bit izvršena preko kamiona sa ravnim dnom.



Informacije i savjeti

Bez obzira na prirodu problema (krađa vozila, gubitak kreditnih kartica, potreba za pravnom ili drugom pomoći) ekipa Toyota Eurocare na raspolaganju je za pružanje savjeta ili za prenošenje poruke, ako je to pomoć koja se traži. Možda nećemo moći pokriti troškove vezane uz ovaj problem, ali Toyota Euro-care sigurno može pomoći naći rješenje.

+50 KM



**Popravak
na cesti**



**Vuča
vozila**



**Informacije
i savjeti**

Vidi detaljnije na stranici 21.

Ako se kvar ili prometna nesreća dogodi na više od 50 km od kuće korisnika:



Preuzimanje popravljenog vozila

Ako se popravljena vozilo treba preuzeti u ovlaštenom Toyota servisu koji se nalazi više od 50 km od prebivališta korisnika vozila, na zahtjev korisnika Toyota Eurocare će organizirati put i platiti željezničku kartu prvog razreda u jednom smjeru, za jednu osobu do mjesta popravka vozila. Ukoliko putovanje vlakom traje duže od 6 sati alternativno će se ponuditi avionska karta poslovnog razreda.

Ako se kvar ili prometna nesreća dogodi na više od 50 km od kućne adrese korisnika te ako Toyota servis nije u mogućnosti popraviti vozilo istog dana, vozač i putnici mogu birati jednu od sljedećih pogodnosti:



Hotel

Ako korisnik želi ostati u blizini vozila tokom popravka Toyota Eurocare će organizirati i platiti hotelski smještaj za korisnika i putnike do najviše četiri noći i do najvećeg iznosa od 127 EUR po osobi, za noć, u skladu s raspoloživim kapacitetima. Prehranu i druge posljedične troškove snose korisnik i putnici.



Zamjensko vozilo

Ako korisniku više odgovara korištenje zamjenskog vozila, Toyota Eurocare će osigurati zamjensko vozilo slične klase za trajanja popravka, a na najviše tri dana. Iako ćemo uložiti maksimalni trud da osiguramo ekvivalentno vozilo, ne preuzimamo odgovornost za probleme koji nastanu kao rezultat ograničene lokalne ponude ili nemogućnosti lokalnih partnera da dostave vozilo korisniku. Sve troškove osim troškova najma vozila snosi korisnik.



Nastavak putovanja

Toyota Eurocare će organizirati i platiti željeznički prijevoz prvim razredom za vozača i putnike omogućavajući time nastavak putovanja do izvornog odredišta na pokrivenom području ili povratak do prebivališta korisnika (zemlja registracije vozila). Ukoliko putovanje vlakom traje duže od 6 sati bit će osigurana avionska karta poslovnog razreda.

U INOZEMSTVU



Popravak na cesti

U malo vjerojatnom slučaju kvara na Vašoj Toyoti ili prometne nesreća zbog kojih je vozilo nepokretno Toyota Eurocare će o svom trošku:

- pokrenuti profesionalnu vučnu službu koja će se na licu mjesta pojaviti u najkraćem roku,
- zatražiti od vučne službe da izvede jednostavnije popravke na licu mjesta.



Vuča

vozila

Ako pokušaj popravka vozila na licu mjesta ne uspije ili je popravak neizvodiv, Toyota Eurocare će osigurati vuču vozila do najbližeg ovlaštenog Toyota servisa. Ako je vozilo potrebno pohraniti na čuvanom mjestu dok se čeka vučna služba, Toyota Eurocare će organizirati i platiti troškove takve pohrane do najveće vrijednosti od 83,80 EUR. Toyota Eurocare će isto tako organizirati vuču prikolice (standardna vučna kugla 50 mm) do istog ovlaštenog servisa Toyota, ako je pogođeno vozilo vuklo takvu prikolicu. Bilo koja vuča hibridnog vozila mora bit izvršena preko kamiona sa ravnim dnom.



Hotel

Ako korisnik želi ostati u blizini vozila tokom popravka Toyota Eurocare će organizirati i platiti hotelski smještaj za korisnika i putnike do najviše četiri noći i do najvećeg iznosa od 127 EUR po osobi, za noć, u skladu s raspoloživim kapacitetima. Prehranu i druge posljedične troškove snose korisnik i putnici.



Zamjensko

vozilo

Ako korisniku više odgovara korištenje zamjenskog vozila, Toyota Eurocare će osigurati zamjensko vozilo slične klase za trajanja popravka, a na najviše tri dana. Iako ćemo uložiti maksimalni trud da osiguramo ekvivalentno vozilo, ne preuzimamo odgovornost za probleme koji nastanu kao rezultat ograničene lokalne ponude ili nemogućnosti lokalnih partnera da dostave vozilo korisniku. Sve troškove osim troškova najma vozila snosi korisnik.



Nastavak

putovanja

Toyota Eurocare će organizovati i platiti željeznički prijevoz prvim razredom za vozača i putnike omogućavajući time nastavak putovanja do izvornog odredišta na pokrivenom području ili povratak do prebivališta korisnika (zemlja registracije vozila). Ukoliko putovanje vlakom traje duže od 6 sati bit će osigurana avionska karta poslovnog razreda.



Vozač

Ako se razbole svi vozači u pogođenom vozilu i ne mogu nastaviti putovanje Toyota Eurocare će osigurati vozača na svoj trošak. Vozač će pomoći preostalim putnicima da nastave putovanje do korisnikove domovine ili do izvornog odredišta na pokrivenom području. Sve troškove osim troška najma vozača pokriva korisnik.



Preuzimanje popravljenog vozila

Ako se popravljeno vozilo treba preuzeti u ovlaštenom Toyota servisu koji se nalazi u inozemstvu, na zahtjev korisnika Toyota Eurocare će organizirati put i platiti željezničku kartu prvog razreda u jednom smjeru, za jednu osobu do mjesta popravka vozila. Ukoliko putovanje vlakom traje duže od 6 sati alternativno će se ponuditi avionska karta poslovnog razreda.



Informacije i savjeti

Bez obzira na prirodu problema (krađa vozila, gubitak kreditnih kartica, potreba za pravnom ili drugom pomoći) ekipa Toyota Eurocare na raspolaganju je za pružanje savjeta ili za prenošenje poruke, ako je to pomoć koja se traži. Možda nećemo moći pokriti troškove vezane uz ovaj problem, ali Toyota Eurocare sigurno može pomoći naći rješenje.



Povratak u domovinu

Ukoliko nije moguće popraviti vozilo Toyota Eurocare će preuzeti trošak i koordinirati povratak vozila u domovinu i isporuku ovlaštenom Toyota serviseru prema nalogu korisnika.

OPĆI/OPŠTI UVJETI

TRAJANJE POKRIĆA

Trajanje pokrića Toyota Eurocare-a je jednako trajanju Relax programa za vaše vozilo.

SITUACIJE KOJE NISU OBUHVAĆENE

Usluge koje nudi Toyota Eurocare ne mogu se koristiti u sljedećim okolnostima:

- sudjelovanje u bilo kojoj vrsti utrka ili povezanim aktivnostima ispitivanja
- namjerno nepoštivanje zakona zemlje u koju korisnik putuje
- događaji koji su posljedica rata, revolucije, ustanka, štrajka, terorističkog djelovanja, izloženosti nuklearnom zračenju iz bilo kojeg izvora, zemljotresa ili atmosferskih utjecaja ili bilo kojeg drugog vida više sile
- Toyota Eurocare ne pokriva nikakvo oštećenje tereta ili prtljage niti gubitak prihoda zbog nepokretnosti vozila
- usluge će biti pružene u skladu s lokalnim uvjetima, osobito u pogledu hotelskog smještaja i najma vozila
- Toyota Eurocare ne preuzima odgovornost za štetu nastalu korištenjem pruženih usluga ili savjeta

NAKNADA TROŠKOVA

U slučaju da ste sami snosili troškove uzrokovane nepokretnošću vozila, a koje je Toyota Eurocare prethodno odobrio, račune sa popratnim pismom pošaljite na adresu: Mondial Assistance GmbH, Pottendorfer Strasse 25-27; 1120 Wien, Austria

SEDAM BRZIH SAVJETA ZA KORIŠTENJE TOYOTA EUROCARE USLUGA:

VAŠE IME, REGISTRARSKA OZNAKA ILI BROJ ŠASIJE

To su elementi potrebni za Vaše prepoznavanje i prepoznavanje Vaših prava.

BROJ MOBILNOG ILI FIKSNOG TELEFONA NA KOJEM STE DOSTUPNI

Kako biste dobili povratnu informaciju o pokrenutim akcijama i toku postupka.

LOKACIJA VAŠEG VOZILA

Da bi Vas osoba koja Vam dolazi u pomoć mogla pronaći.

MODEL I BROJ ŠASIJE VAŠEG VOZILA

Zbog procjene potrebne opreme i/ili rezervnih dijelova koje ćemo Vam poslati.

REGISTRARSKA OZNAKA I BOJA VAŠEG VOZILA

Za pomoć pri identifikaciji vozila kada pomoć stigne na mjesto događaja.

OPIS PROBLEMA

Informacije o tome šta se dogodilo sa vozilom pomažu nam pronaći odgovarajuće rješenje.

OSTALE INFORMACIJE

Prije bilo kakve intervencije morate obavijestiti Toyotu Eurocare koja mora prethodno odobriti sve usluge.

PREDNOSTI TOYOTA EUROCARE SISTEMA DOSTUPNE SU U SLJEDEĆIM ZEMLJAMA:

Andora, Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina*, Bugarska*, Ceuta, Cipar, Crna Gora*, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska (Europa) i Korzika, Gibraltar, Grčka, Hrvatska, Irska, Island*, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Makedonija*, Malta, Moldavija, Monako, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunjska*, San Marino, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska* (europski dio), Ukrajina, Vatikan, Velika Britanija.

*Razina usluge u ovim zemljama može odstupati u ovisnosti o lokalnoj situaciji.

PRIVATNOST I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Toyota poštuje vašu privatnost i čuva vaše osobne podatke koje dajete prilikom korištenja usluga iz Toyota Relax programa u skladu sa svim valjanim i obvezujućim zakonima i propisima s područja zaštite osobnih podataka, a posebno u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka i valjanim Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

Toyota osobne podatke obrađuje na način određen Općom politikom privatnosti i zaštite osobnih podataka koja je dostupna na <https://www.toyota.ba/legal/privacy-policy>, gdje su opisane i vaše mogućnosti i prava po pitanju vaših osobnih podataka.

Toyota BH d.o.o. kao voditelj baze podataka vodi, održava i vrši nadzor nad bazom podataka kupaca, odnosno vlasnika vozila koja prodaju ovlaštene partneri – članovi mreže Toyota (popis svih ovlaštenih Toyota partnera možete pronaći na www.toyota.ba), kao i baze podataka korisnika drugih usluga. Voditelj baze podataka obrađuje prikupljene podatke o kupcima, odnosno korisnicima usluga za potrebe ispunjenja ugovornih obveza ovlaštenog prodavača vozila iz Toyota mreže koji je sklopio ugovor o usluzi Toyota Relax programa.

Osobne podatke korisnika Toyota Relax programa za voditelja baze podataka prikuplja ovlaštene Toyota partner na način propisan ugovorom koji uređuje odnose između voditelja baze podataka i ovlaštenog prodavača, odnosno servisa. Svoju suglasnost za prikupljanje, obradu i pohranu osobnih podataka Kupac vozila daje potpisivanjem obrasca Privole, a ona se može otkazati u bilo kojem trenutku. U slučaju prijenosa vlasničkih prava na vozilu na drugu osobu ili u slučaju uništenja vozila, podaci o vlasniku vozila će se izbrisati ako Kupac o tom događaju obavijesti voditelja baze podataka i otkaže danu suglasnost. Vođenje, nadzor i upravljanje bazom osobnih podataka i prijenos podataka trećim osobama detaljno je utvrđeno pravilnikom tvrtke ToyotacBH d.o.o. o zaštiti osobnih podataka i katalogom baza osobnih podataka koje vodi Toyota BH d.o.o.

SERVISNI PREGLED

Prilikom svakog servisa posvećujemo se svojim strankama kako bi se mogle brzo i bezbrižno vratiti na cestu. Osim zamjene svih komponenti predviđenih u planu održavanja, dodatno pregledavamo i sljedeće:

UNUTRAŠNJOST VOZILA

1. Tepisi (stanje, pričvršćenost)
2. Rad unutarnje rasvjete
3. Upravljač (položaj, prazni hod)
4. Rad sirene
5. Instrument ploča i svjetla upozorenja
6. Rad prekidača uz upravljač (svjetla, pokazivači smjera, brisači itd.)
7. Stanje sigurnosnih pojaseva
8. Parkirna kočnica / ručica / gumb
9. Pogon i rad motora (vibracije, zvuk, dimljenje)
10. Rad klimatizacijskog uređaja
11. Ventilacija (mirisi, usmjeravanje, grijanje)
12. Filtar kabine (pregled odnosno zamjena)*
13. Pomicanje stakala / zrcala / krovni prozor
14. Papučica spojke / kočnice
15. Filtar hibridne baterije*
16. Stanje rezervne gume odnosno kompleta za popravak
17. Komplet obvezne opreme (prva pomoć, žarulje, prsluk, trokut)
18. Dijagnostika sustava vozila – Health check
19. Verzija mapa navigacije (ovisno o opremi vozila)
20. Test hibridne baterije (HHC ako je vozilo hibridno)

VANJŠTINA VOZILA

1. Vjetrobransko staklo / ostala stakla
2. Metlice brisača sprijeda/straga
3. Stanje svjetala, maglenki, pokazivača smjera
4. Stražnja svjetla, stop svjetlo i osvjetljenje tablice
5. Otvaranje/zatvaranje vrata / vrata prtljažnika
6. Karoserija*
7. Plastične obloge karoserije*
8. Stanje guma i tlak / PL / PD / ZL / ZD

PROSTOR MOTORA

1. Zatvaranje poklopca motora i miris
2. Motorno ulje / razina / curenje
3. Tekućina za hlađenje / razina / ledište / curenje
4. Tekućina servovolana / razina / curenje
5. Tekućina za pranje stakala / razina / curenje
6. Kočiona tekućina / razina / curenje / zamjena*
7. Usisne cijevi motora / zabrtvljenost / curenje
8. Ispušni kolektor / curenje
9. Turbopunjač / zvuk / curenje ulja
10. Pogonsko remenje / istrošenost / zategnutost
11. Zračni filter / kućište
12. Svjećice za paljenje*
13. Test akumulatora (napon, stanje i kapacitet), priključci
14. Nosači motora / stanje / vibracije

PODVOZJE

1. Curenje motornog ulja
2. Curenje ulja mjenjača / razina*
3. Curenje tekućine za hlađenje
4. Prednji ovjes
5. Stražnji ovjes
6. Letva upravljača i spone upravljača, curenje ulja
7. Pogonske osovine, manžete
8. Ležajevi kotača
9. Hladnjak tekućine za hlađenje / hladnjak zraka za punjenje
10. Ispušni sustav / cijevi / toplinske zaštite
11. Spremnik i cijevi dovoda goriva
12. Prednje kočione pločice, kočioni diskovi i cilindri
13. Stražnje kočione pločice odnosno obloge, kočioni diskovi odnosno bubnjevi i kočioni cilindri
14. Curenje kočione tekućine, stanje kočionih cijevi
15. Test rada kočnica, uključujući parkirnu kočnicu

Postavke označene znakom * nisu propisane u svakom servisnom intervalu, izvode se prema propisanom planu održavanja proizvođača.

POTVRDA O STANJU VOZILA

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa:

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa:

U Toyota Relax program mogu se uključiti samo vozila koja su prodana putem tvrtke Toyota Motor Europe NV/SA koju na hrvatskom tržištu zastupa Toyota BH d.o.o. Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota BH d.o.o. pridržava pravo na izmjene ili ukidanje Toyota Relax programa u kojem slučaju vlasnik, već stečena prava na sve pogodnosti zadržava do isteka trenutnog ugovora odnosno servisnog perioda.

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

U Toyota Relax program mogu se uključiti samo vozila koja su prodana putem tvrtke Toyota Motor Europe NV/SA koju na hrvatskom tržištu zastupa Toyota BH d.o.o. Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota BH d.o.o. pridržava pravo na izmjene ili ukidanje Toyota Relax programa u kojem slučaju vlasnik, već stečena prava na sve pogodnosti zadržava do isteka trenutnog ugovora odnosno servisnog perioda.

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

U Toyota Relax program mogu se uključiti samo vozila koja su prodana putem tvrtke Toyota Motor Europe NV/SA koju na hrvatskom tržištu zastupa Toyota BH d.o.o. Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota BH d.o.o. pridržava pravo na izmjene ili ukidanje Toyota Relax programa u kojem slučaju vlasnik, već stečena prava na sve pogodnosti zadržava do isteka trenutnog ugovora odnosno servisnog perioda.

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

POTVRDA O PREGLEDU VOZILA

Dijagnostički pregled sklopova vozila

Motor	✓	Kočioni sistem	✓
Mjenjač	✓	Upravljački sistem	✓
Prijenosi	✓	Električna oprema	✓
Hibridni sistem	✓	Ventilacija / klimatizacijski uređaj	✓
Podvozje	✓	Multimedija	✓

Trajanje Relax programa od (datum): _____, km: _____

do najviše (datum): _____, km: _____

(koji od uvjeta nastupi prije).

Broj potvrde Relax: _____ Pečat servisa: _____

U Toyota Relax program mogu se uključiti samo vozila koja su prodana putem tvrtke Toyota Motor Europe NV/SA koju na hrvatskom tržištu zastupa Toyota BH d.o.o. Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota BH d.o.o. pridržava pravo na izmjene ili ukidanje Toyota Relax programa u kojem slučaju vlasnik, već stečena prava na sve pogodnosti zadržava do isteka trenutnog ugovora odnosno servisnog perioda.

POPIS OVLAŠTENIH TOYOTA SERVISA

AUTO NUIĆ doo

Bišće polje bb - Mostar
+387 36 333 505

EXPO Auto doo

Tuzlanske brigade br. 2 - Tuzla
+387 61 600 220

SLADABONI doo

Knjaza Miloša 3a - Banja Luka
+387 51 303 460

BUNJO doo

Alipašina bb - Sarajevo
+387 33 203 472

LD Auto doo

Sremska 6 - Bijeljina
+387 55 294 400



TOYOTA.BA

Prema našim saznanjima, sve informacije sadržane u ovoj brošuri bile su tačne u vrijeme njenog štampanja. Za pogreške u štampi ne odgovaramo. Kompanija Toyota BH d.o.o. zadržava pravo izmjene detalja bez prethodne obavijesti. Obratite se svom lokalnom ovlaštenom Toyota partneru za detaljne informacije. TOYOTA RELAX DODATNA GARANCIJA NA GUME EUROCCARE POMOĆ NA CESTI / 01 2024