



# TOYOTA RELAX





# OSNOVNI PODACI

## PODACI O VOZILU

Model

Broj šasijske (VIN)

Datum početka tvorničkog jamstva

Potpis i pečat ovlaštenog Toyota partnera

# SADRŽAJ

6-17	UVJETI TOYOTA RELAX
6	Uvod
6-7	Pokriće, aktivacija i trajanje te osnovne informacije o Toyota Relax programu
7	Uključivanje vozila u Toyota Relax program
8-10	Opseg pokrivanja Toyota Relax programa
10-12	Iznimke
12-13	Opće odredbe
13	Korištenje Toyota Relax programa u inozemstvu
13	Prijenos Toyota Relax programa
14	PRIVATNOST I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA
15-16	SERVISNI PREGLED
17 - 21	POTVRDA O STANJU VOZILA
22	POPIS OVLAŠTENIH TOYOTA SERVISA

Poštovani,

u Toyoti su stranke uvijek na prvome mjestu, stoga veliku pozornost posvećujemo njihovoj 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 najzahtjevnijim standardima koja će godinu za godinom zadovoljavati vaše potrebe. Za potpuno zadovoljstvo za vas smo pripremili Toyota Relax program 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 ju uvijek čuvate u vozilu jer knjižica sadržava važne informacije i objašnjenja.

Uz osnovno tvorničko trogodišnje jamstvo, Toyota Relax program predstavlja dodatni paket jamstva kojim vam Toyota Croatia d.o.o. Zagreb, Buzin, Bani 110, OIB : 2626149142, kao davatelj jamstva osigurava bezbrižnu vožnju najduže do desete godine starosti vozila odnosno 160.000 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 jamstvo za ispravnost prodane stvari (garanciju) prodavatelja i proizvođača u smislu čl. 423. do 429. Zakona o obveznim odnosima, nego isključivo obvezu Toyota Croatia d.o.o. za pokriće troškova 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 Croatia d.o.o.

# UVJETI 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 Croatia\* 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 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 ovlašteni Toyota servis koji je dio službene mreže Toyota Croatia\*.

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

1. Osnovni uvjet 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 Croatia 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 pokrće 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 Croatia ili u bilo kojoj od sljedećih država ili područja:

Andora, Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, 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 registrirana u sljedećim zemljama: Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo. Ako se vozilo izveze i registrira izvan navedenih zemalja (Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo) Toyota Relax program se više ne primjenjuje, a sve obveze Toyota Croatia 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 registrirano u jednoj od sljedećih zemalja: Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo.
2. Jamstvo proizvođača (tvorničko jamstvo) za vozilo:
  - a. je isteklo,
  - b. ili je do isteka tvorničkog jamstva ostalo manje od 1 godine ili manje od 15.000 km.
3. vozilo nije starije od 10 godina.
4. vozilo nema više od 160.000 priđenih 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 pločicama, 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 utrckama, za obuku vozača, bilo kakva natjecanja u vozačkim vještinama, ili na bilo koji drugi način koji nije u skladu s uputama za upotrebu i/ili karakteristikama vozila.
  - vozila za iznajmljivanje (npr. rent-a-car i slično).

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

U slučaju isteka tvorničkog jamstva, ili prethodnog jednogodišnjeg razdoblja Toyota Relax programa, svaki potencijalno opravdan slučaj neće biti pokriven Toyota Relax programom tijekom karenca perioda, odnosno prvih 30 dana ili 1.000 km (što prije nastupi) 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 obuhvaća 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; osovina za balansiranje; bregasto vratilo; rukohvati; 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; zamašnjak; vijenac zamašnjaka; natezač remena (fiksni zatezni valjak); karter; senzor tlaka ulja; pumpa za ulje; klipovi i klipni prstenovi; klipni i ležajni ležajevi; brtve; zupčasti remen; zatezači razvodnog remena; remenica razvodnog remena; razvodni lanac bregastog vratila; zupčanik bregastog vratila; turbo punjač; hladnjak zraka za punjenje za turbopunjač; obilazni kanal turbopunjača; poklopac i brtve tijela ventila; vodena pumpa; ventil za recirkulaciju ispušnih plinova; hladnjak ulja; kućište filtra za ulje; senzor kuckanja; senzor kisika
- **Sustav goriva (benzin):** pumpa za gorivo; električna pumpa za gorivo; mjerac protoka zraka; elektronički sustav ubrizgavanja goriva; elektronička upravljačka jedinica (ECU); leptir gasa; mlaznice za ubrizgavanje; regulator tlaka goriva; osjetnik razine goriva u spremniku za gorivo; senzori goriva; spremnik za gorivo; mjerac razine goriva
- **Sustav goriva (diesel):** pumpa za ubrizgavanje dizel goriva; pumpa goriva; mjerac protoka zraka; elektronička upravljačka jedinica (ECU); osjetnik položaja leptira za gas; mlaznice za ubrizgavanje; svjećice za hladni start; odašiljač razine spremnika za gorivo; spremnik za gorivo



- **Sustav 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; poklopac hladnjaka; termostat i kućište
- **Ručni mjenjač:** glavni cilindar spojke; pomoćni cilindar spojke; vilice i šarke kvačila; preklopni kabeli; priključci / poluge kvačila; kućište mjenjača; zupčanici i osovine; sinkroni; preklapne čahure; ležajevi i čahure; brtve i brtve; priključci / poluge i kabeli; ručica mjenjača
- **Automatski mjenjač:** kućište mjenjača; zupčanici / planetarni zupčanici i osovine; selektori; elektronički aktuatori; kočni remeni; prekidači; blok ventila; pumpa za ulje; hladnjak ulja; elektronička upravljačka jedinica; kućište od lamele; ležajevi i čahure; brtve; priključci / poluge i kabeli; pretvarač okretnog momenta; ručica mjenjača
- **Mjenjač i diferencijal:** centralni diferencijal; kućište diferencijala; veliki diferencijalni i mali lančanik; osovina; zupčanici; ležajevi; čahure; glavčina diferencijala; poluge
- **Prijenos snage:** homokinetički zglobovi; univerzalni zglobovi; osovine; pogonska vratila; ležajevi; čahure; spojnice; brtve
- **Ovjes:** prednje i stražnje opruge; torzijske šipke; krajnici; osovina; most; pomoćni nosači; ležajevi kotača; glavčine; odstoynici; sigurnosne matice
- **Sustav upravljanja:** nosač upravljača; kućište mjenjača za upravljače; kućište mjenjača; zupčasta letva i zupčanik; servo pumpa za upravljanje; servo spremnik za upravljanje; brtve; ležajevi; krajnici; spojnice; stup upravljača; zglobovi; srednja poluga
- **Kočnice:** ABS upravljačka jedinica; ABS komponente; senzori brzine; pojačivač kočnice; kočiona crijeva; klijesta za disk kočnice; kočioni diskovi; kočioni bubnjevi; poluge; granični ventili; glavni kočioni cilindar; spremnik kočione tekućine; čeljusti; vakuumska pumpa;
- **Klima uređaj / grijanje:** izmjenjivač topline; prigušivači i motori prigušivača; motor ventilatora grijača; kompresor klima uređaja; kondenzator; isparivač; jedinica za prihvatanje / sušenje; upravljačka ploča grijača; ventil grijača; osjetnik temperature isparivača
- **Električni sustav:** starter; alternator; zavojnice; motori brisača; motori pumpe za pranje vjetrobranskog stakla; relej pokazivača smjera; motor ventilatora grijača; sirena; prekidač s ručnim upravljanjem; spiralni kabel zračnog jastuka; elektronički uređaj za paljenje; releji; grijani stakleni elementi; ugrađeno računalo (putno računalo); motori / regulatori za staklo; prekidač podizača prozora; motori za zrcala; tipke daljinskog upravljača; elektromagneti sa središnjim zaključavanjem; senzori zračnih jastuka; upravljačka jedinica središnjeg zaključavanja; jedinica za isključivanje unutarnjeg osvjetljenja; pokazivači; satovi; brzinomjer i senzor brzine; tahometar; kabelski svežanj (samo kratki spoj); električni motori sjedala, senzori, grijani elementi sjedala, alarmi (samo original Toyota); motori za podizanje 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 multimedijски sustav (glavna jedinica, tj. radio) uključujući navigacijski modul

- **Karoserija:** krovni prozor (samo tvornički ugrađen); motori za krovne prozore (samo tvornički ugrađeni); brave za vrata; sajla za oslobađanje poklopca motora; amortizeri poklopca prtljažnika; osovine brisača; ručno podesivi okviri sjedala; mehanizam sigurnosnog pojasa; tvornički ugrađeni dodaci
- **Hibridne komponente:** hibridni upravljački modul baterije; hibridni upravljački modul; sklop invertera
- **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

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

## 5. IZNIMKE

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

- **Potrošni dijelovi** npr. dijelovi koji se redovito zamjenjuju, filteri, kočione pločice i obloge kočnica, sajle kočnica, svi elementi spojke (lamela, kućište i potisni ležaj), kotači, naplatci, gume, remenje, zatezači remena, baterije / akumulatori, tekućine, svjećice, dijagnostika
- **Gumeni dijelovi** npr. gumene cijevi, nastavci i cijevi, nosači motora ili kabine, obloge, 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
- **Karoserija i lak** npr. svjetla, svjetiljke, žarulje, leće, odbojnici, staklo, kromirani dijelovi, antena, ručke i tkanine, vanjske obloge, brtvene trake, sjajni 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 Toyotini rezervni dijelovi i dodaci
- **Originalna Toyotina dodatna oprema koja nije tvornički ugrađena** odnosno sva dodatna oprema ugrađena nakon prve registracije vozila
- **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)
- **Popravci buke** (osim ako buka nastaje zbog kvara dijela pokrivenog ovim programom)
- **Podešavanja**
- **Čišćenje**
- **Dijelovi** obuhvaćeni preventivnom servisnom kampanjom ili bilo kojim drugim jamstvom

## 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
- Vozilo nije održavano niti popravljano u skladu s preporukama proizvođača
- 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, 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 Toyoti 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
- Kvar nastao upotrebom dijela koji očito treba popraviti, osim ako se može dokazati da ne postoji uzročno posljedična veza između upotrebe tog dijela i nastalog kvara

### **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.
- 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 pokrivena 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 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 objavljeno 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 pokrića 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 ili 1.000 km (što prije nastupi) od dana aktiviranja Toyota Relax programa
6. Toyota Croatia propisuje obavezu 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 duljem 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 definirano u članku 3 Poglavlja 2 ovih uvjeta, sve popravke mora obaviti ovlašteni Toyota servis. Račune za popravke u inozemstvu plaća sam vlasnik vozila.

Nakon povratka na područje Toyote Croatie, 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 tečaj Hrvatske narodne banke koji je vrijedio na dan izdavanja računa.

## 8. PRIJENOS TOYOTA RELAX PROGRAMA

Toyota Relax program vezan je za određeno vozilo i njegov broj šasijske, 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.

# 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 [www.toyota.hr/articles/privacy-policy.json](http://www.toyota.hr/articles/privacy-policy.json), gdje se opisane i vaše mogućnosti i prava po pitanju vaših osobnih podataka.

Toyota Croatia 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.hr](http://www.toyota.hr)), 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 otkáže danu suglasnost. Vođenje, nadzor i upravljanje bazom osobnih podataka i prijenos podataka trećim osobama detaljno je utvrđeno pravilnikom tvrtke Toyota Croatia d.o.o. o zaštiti osobnih podataka i katalogom baza osobnih podataka koje vodi Toyota Croatia 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 / leđište / 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 filtar / 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

<b>Motor</b>	✓	<b>Kočioni sustav</b>	✓
<b>Mjenjač</b>	✓	<b>Upravljački sustav</b>	✓
<b>Prijenosi</b>	✓	<b>Električna oprema</b>	✓
<b>Hibridni sustav</b>	✓	<b>Ventilacija / klimatizacijski uređaj</b>	✓
<b>Podvozje</b>	✓	<b>Multimedija</b>	✓

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

<b>Motor</b>	✓	<b>Kočioni sustav</b>	✓
<b>Mjenjač</b>	✓	<b>Upravljački sustav</b>	✓
<b>Prijenosi</b>	✓	<b>Električna oprema</b>	✓
<b>Hibridni sustav</b>	✓	<b>Ventilacija / klimatizacijski uređaj</b>	✓
<b>Podvozje</b>	✓	<b>Multimedija</b>	✓

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 Croatia d.o.o.

Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota Croatia 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

<b>Motor</b>	✓
<b>Mjenjač</b>	✓
<b>Prijenosi</b>	✓
<b>Hibridni sustav</b>	✓
<b>Podvozje</b>	✓

<b>Kočioni sustav</b>	✓
<b>Upravljački sustav</b>	✓
<b>Električna oprema</b>	✓
<b>Ventilacija / klimatizacijski uređaj</b>	✓
<b>Multimedija</b>	✓

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

<b>Motor</b>	✓
<b>Mjenjač</b>	✓
<b>Prijenosi</b>	✓
<b>Hibridni sustav</b>	✓
<b>Podvozje</b>	✓

<b>Kočioni sustav</b>	✓
<b>Upravljački sustav</b>	✓
<b>Električna oprema</b>	✓
<b>Ventilacija / klimatizacijski uređaj</b>	✓
<b>Multimedija</b>	✓

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 Croatia d.o.o.

Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota Croatia 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

<b>Motor</b>	✓	<b>Kočioni sustav</b>	✓
<b>Mjenjač</b>	✓	<b>Upravljački sustav</b>	✓
<b>Prijenosi</b>	✓	<b>Električna oprema</b>	✓
<b>Hibridni sustav</b>	✓	<b>Ventilacija / klimatizacijski uređaj</b>	✓
<b>Podvozje</b>	✓	<b>Multimedija</b>	✓

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

<b>Motor</b>	✓	<b>Kočioni sustav</b>	✓
<b>Mjenjač</b>	✓	<b>Upravljački sustav</b>	✓
<b>Prijenosi</b>	✓	<b>Električna oprema</b>	✓
<b>Hibridni sustav</b>	✓	<b>Ventilacija / klimatizacijski uređaj</b>	✓
<b>Podvozje</b>	✓	<b>Multimedija</b>	✓

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 Croatia d.o.o.

Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota Croatia 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

<b>Motor</b>	✓
<b>Mjenjač</b>	✓
<b>Prijenosi</b>	✓
<b>Hibridni sustav</b>	✓
<b>Podvozje</b>	✓

<b>Kočioni sustav</b>	✓
<b>Upravljački sustav</b>	✓
<b>Električna oprema</b>	✓
<b>Ventilacija / klimatizacijski uređaj</b>	✓
<b>Multimedija</b>	✓

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

<b>Motor</b>	✓
<b>Mjenjač</b>	✓
<b>Prijenosi</b>	✓
<b>Hibridni sustav</b>	✓
<b>Podvozje</b>	✓

<b>Kočioni sustav</b>	✓
<b>Upravljački sustav</b>	✓
<b>Električna oprema</b>	✓
<b>Ventilacija / klimatizacijski uređaj</b>	✓
<b>Multimedija</b>	✓

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 Croatia d.o.o.

Navedene usluge dostupne su na datum izdavanja knjižice, Toyota Croatia 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 SERVISIA

## **DUBROVNIK - MOKOŠICA / AS DUBROVAČKI AUTOMOBILI**

Na moru 5 / 020 311 190

## **OSIJEK / INTEGRA-DUNDOVIĆ**

Josipa Huttlera 31 / 031 540 442  
[www.integra- Dundovic.hr](http://www.integra- Dundovic.hr)

## **POREČ / AUTO WILL**

Buići 13C / 052 639 562  
[www.toyota-auto-will.hr](http://www.toyota-auto-will.hr)

## **RIJEKA / AUTONIPPON**

dr. Zdravka Kučića 38b  
051 458 855

## **RIJEKA - VIŠKOVO / ARK-MIHELIC**

Furićevo 64 / 051 503 592  
[www.toyota-ark-mihelic.hr](http://www.toyota-ark-mihelic.hr)

## **SLAVONSKI BROD / AC VUKO**

Sjeverna vezna cesta 21  
035 400 700

## **SPLIT / AUTO ČONDIĆ**

Put Tršćenice 6 / 021 246 610  
[www.autocondic.hr](http://www.autocondic.hr)

## **VARAŽDIN / FUTURA AUTO**

Optujnska 169a / 042 332 990  
[www.futura-auto.hr](http://www.futura-auto.hr)

## **ZADAR / TROFEJ AUTO**

Zagrebačka 92 / 023 492 350  
[www.toyota-trofej-auto.hr](http://www.toyota-trofej-auto.hr)

## **ZAGREB / ROTUS NOVOSSEL**

Kovinska 6 / 01 5495 151  
[rotus-novosel.hr](http://rotus-novosel.hr)

## **ZAGREB / TOYOTA CENTAR ZAGREB**

Velikopoljska 1 / 01 6370 930  
Avenija Dubrava 126 / 01 5999 591  
[www.toyota-centar.hr](http://www.toyota-centar.hr)





TOYOTA.HR

Prema našim saznanjima, sve informacije sadržane u ovoj brošuri bile su točne u vrijeme njenog tiskanja. Za pogreške u tisku ne odgovaramo. Tvrtka Toyota Croatia d.o.o. zadržava pravo izmjene detalja bez prethodne obavijesti. Obratite se svom lokalnom ovlaštenom Toyota partneru za detaljne informacije.

TOYOTA SERVIS I JAMSTVO / 05 2021