



TOYOTA

Toyota Extracare

Záruční knížka
prodloužené záruky
Toyota Extracare
a asistenčních služeb
Toyota Eurocare



Today
Tomorrow
Toyota

Prodloužená záruka Toyota

**Záruční knížka
prodloužené záruky
Toyota Extracare
a asistenčních služeb
Toyota Eurocare**

Certifikát prodloužené záruky

Název programu: **Prodloužená záruka Toyota Extracare**

Platnost programu: **24 měsíců od data ukončení záruky výrobce nebo do dosažení 160 000 km na vozidle**

Identifikační údaje

(prodávající vyplní úplně a čitelně veškeré údaje)

Identifikační číslo vozidla (VIN):

Značka a model vozidla:

Datum prodeje nového vozidla (počátek záruky výrobce):

Datum prodeje prodloužené záruky:

Stav počítadla kilometrů ke dni prodeje záruky: _____ km

Obchodní jméno prodejce (poskytovatele) záruky:

Adresa prodejce (poskytovatele) záruky:

Telefon na servis:

Podpis a razítko prodejce záruky:

Datum a podpis držitele záruky:

(držitel záruky svým podpisem potvrzuje správnost výše uvedených údajů a souhlas s podmínkami uvedenými v této ZÁRUČNÍ KNÍŽCE)

UPOZORNĚNÍ: Tuto ZÁRUČNÍ KNÍŽKU pečlivě uschovejte.

V případě záruční závady vozidla budete požádáni autorizovaným servisem Toyota nebo asistenční službou Europ Assistance o její předložení.

Obsah

Úvod	7
Prodloužená záruka Toyota Extracare	
1) Trvání a platnost záruky	9
2) Rozsah a pravidla záruky	10 - 14
3) Povinnosti držitele záruky	15
4) Uplatnění a vyřízení záručního případu	16 - 18
5) Přenositelnost záruky na nového majitele	19
Asistenční služby Toyota Eurocare	
1) Trvání a platnost záruky	21
2) Rozsah nároku na asistenční služby	22 - 24
3) Služby poskytované v místě bydliště	25
4) Služby poskytované dále než 50 km od místa bydliště	26 - 27
5) Služby poskytované v zahraničí	28 - 29
6) Kontakty na asistenční službu	30

Úvod

Vítejte v programu Toyota Extracare a Toyota Eurocare

Program prodloužené záruky **Toyota Extracare** (dále také „prodloužená záruka“ nebo „záruka“) jsme připravili tak, aby vám poskytoval účinnou ochranu v případě neočekávané mechanické nebo elektronické závady vašeho vozidla.

Součástí tohoto programu jsou také komplexní silniční asistenční služby **Toyota Eurocare** poskytované společností Europ Assistance. Nabízíme vám pomoc v nouzi zdarma 24 hodin denně během vašich cest po Evropě. I když budete daleko od domova, nenecháme vás bez pomoci. Zajistíme vám odtah vozidla, pronájem náhradního vozu a mnohem více. Jednoduše nám v případě potřeby zavolejte. Podrobné informace včetně telefonického kontaktu najdete v odstavci Asistenční služby Toyota Eurocare.

Prodejce záruky Toyota, který záruku poskytl (dále „poskytovatel záruky Toyota“), se zavazuje odstranit nebo nechat odstranit veškeré vzniklé závady kryté touto zárukou. Poskytovatel záruky Toyota je pojištěn pro krytí záruky Toyota Extracare u společnosti London General Insurance Company (LGI). Poskytovatel záruky Toyota představuje vašeho kontaktního partnera pro všechny dotazy týkající se záruky Toyota Extracare. Pokud k němu nemůžete v případě závady s vozidlem dojet, navštivte prosím jiný autorizovaný servis Toyota. V případě nepojízdného vozidla kontaktujte prosím asistenční službu Europ Assistance.

Přejeme vám příjemnou jízdu se službami Toyota Extracare a Toyota Eurocare!

Prodloužená záruka Toyota Extracare

1) Trvání a platnost záruky

Počátek a trvání prodloužené záruky

Prodloužená záruka Toyota Extracare **začíná v okamžiku, kdy končí záruka výrobce vozidla** (po třech letech od data prodeje nového vozidla nebo najetí 100 000 km). Záruční doba Toyota Extracare **končí** bez jakéhokoliv upozornění **24 měsíců** po plynutí této doby nebo po dosažení **160 000 kilometrů** na vozidle podle toho, **co nastane dříve**.

Záruka Toyota Extracare včetně služeb Toyota Eurocare má platnost pouze tehdy, pokud držitel záruky souhlasí s podmínkami stanovenými v této ZÁRUČNÍ KNÍŽCE a stvrdí to svým podpisem na certifikátu.

Zeměpisný rozsah platnosti prodloužené záruky

Program prodloužené záruky kryje záruční náklady vzniklé v níže uvedených zemích:

- a) místní země: Česká republika a Slovenská republika;
- b) ostatní zahraniční země: Andora, Belgie, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Dánsko, Finsko, Francie, Gibraltar, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Kypr, Lichtenštejnsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovinsko, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie.

Země jsou rozděleny dle odlišného způsobu uplatnění záruky. Způsob uplatnění záruky naleznete v odstavci 4) Uplatnění a vyřízení záručního případu.

2) Rozsah a pravidla záruky

Standardní rozsah programu Toyota Extracare

Držitel prodloužené záruky má nárok na provedení bezplatné opravy mechanických, elektrických nebo elektronických závad vozidla způsobených výrobkem nebo montáží, pokud byly dodrženy podmínky uvedené v této ZÁRUČNÍ KNÍŽCE. Prodloužená záruka začíná platit v okamžiku, kdy končí záruka poskytovaná výrobcem.

Součásti kryté zárukou

Motor

blok motoru, vyvažovací hřídel, vačkové hřídele, zdvihátka ventilů, vahadla, ventily a vodítka, kliková hřídel a ložiska, řemenice, hlava válců, těsnění hlavy válců, ojnice, vybavení hnací hřídele, unášecí kotouč, setrvačnick, ozubené kolo startéru, rozvodové kolo řemenice, olejová vana, spínač tlaku oleje, olejové čerpadlo, písty a pístní kroužky, ložiska a misky pístů, těsnění a plochá těsnění, rozvodový řemen, napínač rozvodového řemene, kolo rozvodového řemene, rozvodový řetěz, rozvodová kola, turbodmychadlo, chladič stlačeného vzduchu, uvolňovací klapka výfukových plynů, víko hlavy válců a těsnění, vodní čerpadlo, ventil recirkulace výfukových plynů, chladič oleje, kryt olejového filtru, senzor klepání, lambda sonda, kabely (jiné než elektrické);

Palivová soustava pro zážehové motory

palivové čerpadlo, elektrické palivové čerpadlo, měnič průtoku vzduchu, elektronický systém vstřikování paliva, elektronická řídicí jednotka, škrtkic klapka, vstřikovače paliva, regulátor tlaku paliva, čidlo palivové nádrže, palivová čidla, palivová nádrž, ukazatel zásoby paliva;

Palivová soustava pro vznětové motory

vysokotlaké čerpadlo paliva, palivové čerpadlo, měnič průtoku vzduchu, elektronická řídicí jednotka, snímač polohy škrtkic klapky, vstřikovače paliva, žhavicí svíčky, čidlo palivové nádrže, palivová nádrž, ukazatel zásoby paliva;

Chladicí soustava

snímač hladiny chladicí kapaliny, relé větráku chlazení, snímač větráku, spínač nebo snímač teploty chladiva v motoru, větrák motoru, viskózní spojka větráku, chladič, víko chladiče, termostat a kryt termostatu;

Manuální převodovka

hlavní spojkový válec, ovladač spojky, vidlice a otočný čep spojky, kabely spojky, táhla spojky, skříň rozvodovky, skříň převodovky, ozubené převody a hřídele, synchrony, hřídele, ložiska a pouzdra, těsnění a plochá těsnění, řadicí táhla a kabely, řadicí páka;

Automatická převodovka

skříň rozvodovky, skříň převodovky, ozubené převody a hřídele, voliče převodových stupňů, elektronické výkonné členy, brzdy převodovky, spojky, ventilový blok, olejové čerpadlo, chladič oleje, elektronická řídicí jednotka, hřídele, ložiska a pouzdra, těsnění a plochá těsnění, řadicí táhla a kabely, měnič točivého momentu, řadicí páka;

Rozvodovka a diferenciál

centrální diferenciál, skříň diferenciálu, talířové ozubené kolo a pastorek, hřídele, ozubená kola, ložiska, pouzdra, hřídele diferenciálu, rozvodové páky;

Hnací ústrojí

klouby stálé rychlosti, křížové klouby, pryžové manžety, hnací poloosy, hnací hřídele, ložiska, pouzdra, spojky závěsného zařízení, těsnění a plochá těsnění;

Zavěšení kol

přední a zadní pružiny, torzní pružiny, spojovací tyče řízení, čepy nápravy, příčné nosníky, pomocné rámy, ložiska kol, náboje kol, vymezovací podložky, pojistné matice;

Řízení

posilovač řízení, skříň řízení, skříň převodovky, ozubení s pastorkem, čerpadlo posilovače řízení, nádržka posilovače řízení, těsnění, ložiska, vnější táhla, řídicí tyč, sloupek řízení, klouby, tyč řízení;

Brzdy

řídící jednotka systému ABS, součásti systému ABS, snímač rychlosti, posilovač brzd, brzdové potrubí, třmeny kotoučových brzd, brzdové kotouče, brzdové bubny, táhla, ventily omezovače, hlavní brzdový válec, zásobník brzdové kapaliny, brzdové válce kol, podtlakové čerpadlo;

Klimatizace/vytápění

výměník tepla, klapky topení, motorek větráku topení, kompresor klimatizace, kondenzátor, výparník, nádržka kondenzátu, ovládací prvky topení, ventil topení, snímač teploty výparníku;

Elektrické zařízení

startér, alternátor, cívky, motorek stěračů, motorek čerpadel ostřikovačů, relé směrovek, motor větráku topení, klakson, manuálně ovládané spínače, spirálový kabel airbagu, jednotka elektronického zapalování, relé, prvky vyhřívání zadního okna, palubní počítač, motorky ovládání oken, spínače elektrického ovládání oken, motorky ovládání zpětných zrcátek, dálkové ovládání na klíči, elektromagnet centrálního zamykání, řídící jednotka centrálního zamykání, senzory airbagů, jednotka zpoždění zhasnutí osvětlení interiéru, ukazatele, hodiny, rychloměr a snímač rychlosti, tachometr, izolace vodičů (proti zkratu), motory elektrického ovládání sedadel, zapalovač, snímače, prvky vyhřívání sedadel, alarmy (pouze originální Toyota), motory naklápění předních světlometů, zapalovací kabely, přeprogramování elektronických řídících jednotek ECU a software (v případě chybového kódu jednotky);

Karosérie

střešní okno (pouze originální Toyota), motory pro střešní okno (pouze originální Toyota), zámky dveří, uvolňovací kabely kapoty motoru, vzpěra zadních výklopných dveří, čepy stěračů, vedení manuálně ovládaných sedadel, příslušenství instalované výrobcem, originální příslušenství Toyota instalované do nového vozidla před předáním zákazníkovi.

Součásti a komponenty vyjmuté z programu záruky

- a) údržbové díly, jejichž periodickou výměnu předepisuje výrobce v podmínkách pravidelných servisních intervalů, včetně práce pro jejich výměnu;
- b) díly podléhající běžnému opotřebení – např. brzdové destičky, brzdové

obložení, čelisti, svíčky, kotouč a víko spojky a spojkové ložisko, klínové řemeny a napínače, akumulátory, kola, pneumatiky, tlumiče pérování, válec pneumatického odpružení, výfuk a výfuková soustava (kromě komponentů výfuku uvedených v odstavci Motor);

- c) gumové a pryžové komponenty – např. gumové hadice topení, pryžové hadičky, upevňovací silentbloky motoru a kabiny, ochranné lišty, gumičky stěračů, manžeta poloosy, pouzdra stabilizátorů;
- d) exteriér – světlomety, čochy světlometů, žárovky, plechové a chromované díly karosérie, nárazníky, závěsy dveří, skla, anténa, kliky dveří, vnější lišty, těsnění oken, lak, matice a šrouby, pojistky, svorky a příchytky;
- e) interiér – obložení a čalounění, potahy a vycpávky sedadel, koberce, zapalovač, hlavice řadící páky, kryt palubní desky, volant;
- f) multimediální systémy;
- g) díly a příslušenství, které nejsou originálními produkty Toyota.

Program nepokrývá náklady na opravu, pokud

- a) součást není uvedena v seznamu dílů krytých zárukou;
- b) se jedná o důsledek běžného opotřebení dílu, vznik hluku a/nebo vibrací;
- c) na vozidle nebyla vykonána pravidelná servisní údržba dle specifikací výrobce vozidla; tento požadavek platí od okamžiku první registrace vozidla;
- d) se jedná o výsledek závady, která nebyla bezodkladně oznámena autorizovanému servisu Toyota nebo pokud autorizovanému servisu Toyota nebyla dána možnost k opravě součásti;
- e) se jedná o důsledek opravy, která nebyla provedena autorizovaným servisem Toyota;
- f) se jedná o závadu způsobenou při používání vozidla v rozporu s doporučením výrobce (např. při nesprávném použití, při závodech, jízdě v extrémním terénu, nepovolenou úpravou vozu, nadměrném zatížení apod.);
- g) se jedná o výsledek poruchy způsobené vnějšími příčinami a/nebo přírodními živly (např. vniknutím vody nebo prachu, poškozením odletujícími kaménky, povodní, ledovkou nebo námrazou, bouří, přírodními katastrofami, dopravní nehodou, ohněm, výbuchy, válkou, občanskými nepokoji, mocenskou akcí, úmyslným poškozením, působením solí, poškrábáním skel, znečištěním);

- h) se jedná o poškození způsobené použitím příslušenství nebo speciální výbavy, která není originálním příslušenstvím Toyota;
- i) se jedná o výsledek poruchy způsobené úmyslem či hrubou nedbalostí (např. při použití nevhodných maziv a/nebo paliva);
- j) se jedná o důsledek neschválené modifikace nebo přestavby původní konstrukce vozidla;
- k) byly do vozidla namontovány díly a součástky, které nedosahují srovnatelné kvality originálních dílů a součástek Toyota;
- l) se jedná o důsledek nesprávné montáže kol, nesprávně provedené opravy, chybné montáže nebo nesprávné výměny některého dílu nebo součásti;
- m) se jedná o důsledek použití dílu nebo součástky, která evidentně vyžadovala opravu;
- n) se jedná o estetické položky, tj. opravy laku, opravy koroze, změnu nebo blednutí barvy, deformace, praskání, uvolnění spojů, poškození způsobené vniknutím nebo kondenzací vody;
- o) se jedná o pokrytí nákladů spojených s přímými či nepřímými následky závady vozidla, jako jsou například náhrady za období bez vozidla, ztrátu majetku či cenností, náklady na vozidlo z půjčovny, náklady na odtah vozidla, hotel a podobně, pokud tyto služby nebyly poskytnuty společností Europ Assistance v rámci asistenčních služeb Toyota Eurocare.

Ze záruky jsou vyjmuta vozidla

- a) která nejsou registrována v České republice nebo Slovenské republice;
- b) částečně nebo zcela využívána pro komerční přepravu osob nebo jsou pro tyto účely pronajímána (např. taxislužba nebo autoškoly);
- c) registrovaná na prodejce vozů, opravny nebo společnosti jiného typu, působící v oblasti prodeje a servisu vozidel;
- d) používaná k závodům nebo obdobným tréninkovým jízdám;
- e) policejní, hasičská, vozidla zdravotní záchranné služby a vozidla používaná k podobným účelům;
- f) s celkovou hmotností přesahující 3,5 tuny
- g) technicky nezpůsobilá k provozu.

3) Povinnosti držitele záruky/vlastníka vozidla

K tomu, abyste jako držitel záruky mohl využít ochranu a plnění, které poskytuje záruka Toyota Extracare, musíte dodržovat následující povinnosti:

- a) Zajistíte provedení pravidelné předepsané servisní údržby specifikované výrobcem v SERVISNÍ KNÍŽCE vozidla. Provedení pravidelné servisní údržby svěťte autorizovanému servisu Toyota, který vždy automaticky zajistí zápis o absolvování údržby do centrální celoevropské elektronické databáze servisní údržby Toyota (elektronickou evidenci pravidelné servisní údržby mají vozidla s datem prodeje od 1. 8. 2009 dodaná do sítě distributorem Toyota Motor Czech a Slovakia). Záznamy o provedení pravidelné údržby jiným než autorizovaným servisem musí být v případě vzniklé závady vždy předloženy autorizovanému servisu pro uplatnění záruky.
- b) Nepřetáčejte počítadlo ujetých kilometrů, abyste ovlivnil/a záruku. V případě poruchy, stejně jako výměny počítadla kilometrů o tom okamžitě informujte poskytovatele záruky, a to včetně podrobností.
- c) Dodržujte pokyny výrobce uvedené v uživatelské příručce vozidla.

Práva plynoucí ze záruky zanikají v případě, že vzniklá závada má souvislost s nedodržováním pravidelné údržby a kontrol předepsaných v SERVISNÍ KNÍŽCE Toyota.

4) Uplatnění a vyřízení záručního případu

A) Uplatnění záruky v České a Slovenské republice

Pokud dojde k závadě na některé ze součástí zahrnutých v záruce a vyžaduje to následnou opravu, kontaktujte neprodleně vašeho poskytovatele záruky nebo jiný autorizovaný servis Toyota v České nebo Slovenské republice. Jiný než autorizovaný servis Toyota nelze k uplatnění záruky využít. V případě nepojízdného vozidla kontaktujte prosím asistenční službu Europ Assistance, která zajistí odtah vozidla do autorizovaného servisu Toyota.

Postup ohlášení záruční závady

- omezte vznik případné další škody jak jen to je možné;
- ohlaste neprodleně autorizovanému servisu Toyota závadu spadající do této záruky a poskytněte vůz k posouzení závady a určení škody;
- předložte servisu tuto ZÁRUČNÍ KNÍŽKU a také SERVISNÍ KNÍŽKU vozidla s historií předepsané servisní údržby. Povinnost předložit SERVISNÍ KNÍŽKU neplatí pro vozidla s elektronicky vedenou evidencí servisní údržby a pouze za předpokladu, že všechny pravidelné údržby byly prováděny v servisní síti Toyota.

Podmínky uplatnění a vyřízení záruky

- pokud budou splněny podmínky pro uznání záruky dle této ZÁRUČNÍ KNÍŽKY, pak tato záruka pokryje náklady potřebné na provedení opravy vozidla plynoucí ze vzniklé závady; plnění záruky zahrnuje náhrady nákladů na opravu včetně všech nezbytných dílů bez finanční spoluúčasti držitele záruky;
- rozhodnutí, zda se jedná o opravu krytou prodlouženou zárukou, stanovuje autorizovaný servis Toyota v České a Slovenské republice;
- všechny opravy, výměny dílů nebo součástí a servisní práce budou provedeny podle standardních záručních podmínek výrobce;

- všechny vyměněné součásti se stávají majetkem autorizovaného servisu Toyota, který výměnu dílu provádí;
- výše úhrad nákladů za všechny opravy kryté zárukou je omezena výší kupní ceny zaplacené za vozidlo včetně DPH.

B) Uplatnění záruky v zahraničí (pouze v zemích specifikovaných v této ZÁRUČNÍ KNÍŽCE)

Pokud se nacházíte v zahraničí (kromě České a Slovenské republiky) a dojde k závadě na některé ze součástí zahrnutých v záruce, která vyžaduje následnou opravu, navštivte pouze autorizovaný servis Toyota. V případě nepojízdného vozidla kontaktujte prosím asistenční službu Europ Assistance a postupujte přesně podle jejích pokynů. Záruka Toyota Extracare platí pouze tehdy, je-li pobyt v zahraničí kratší než 90 dní vcelku. Pro uplatnění záruky v zahraničí platí rozdílný postup než v České a Slovenské republice. V zahraničí je držitel záruky povinen uhradit náklady na opravu vzniklé závady kryté zárukou a náhradu těchto nákladů uplatnit po návratu do České, respektive Slovenské republiky.

Postup při opravě v zahraničí

- omezte vznik případné další škody jak jen to je možné;
- ohlaste neprodleně autorizovanému servisu Toyota závadu spadající do této záruky a poskytněte vůz k posouzení závady a určení nákladů na opravu;
- v případě opravy související se vznikem závady kryté zárukou uhradte autorizovanému servisu Toyota náklady na tuto opravu; faktura musí obsahovat podrobné informace o provedené práci, cenách použitých náhradních dílů a cenách za práci;
- je-li to možné a umožňují-li to podmínky, vyžádejte od autorizovaného servisu provádějícího opravu vadné součástky (mohou být požadovány pro uplatnění nároku na proplacení faktury za opravu po návratu do České, respektive Slovenské republiky).

Podmínky uplatnění a vyřízení záruky po návratu ze zahraničí

- a) po návratu do České, respektive Slovenské republiky předložte neprodleně vašemu poskytovateli záruky nebo jinému autorizovanému servisu Toyota na území České nebo Slovenské republiky fakturu za opravu vozidla ze zahraničního servisu;
- b) předložte tuto ZÁRUČNÍ KNÍŽKU a SERVISNÍ KNÍŽKU vozidla s historií předepsané servisní údržby;
- c) je-li to možné, předejte autorizovanému servisu i vadné součástky;
- d) pro vyřízení záručního případu umožněte autorizovanému servisu nebo pověřenému zástupci LGI kontrolu vozidla a provedené výměny součástek;
- e) po schválení opravy dle těchto záručních podmínek vám budou náklady na opravu uhrazeny servisem, u kterého byl vznesen požadavek na proplacení;
- f) schválení opravy a vyplacení náhrady vzniklých nákladů souvisejících se závadou krytou zárukou bude provedeno do 45 dní od předložení potřebných dokumentů autorizovanému servisu;
- g) na základě dohody držitele záruky a servisu může být provedena úhrada buď v hotovosti nebo převodem na účet;
- h) výše úhrad nákladů za všechny opravy kryté zárukou je omezena výší kupní ceny zaplacené za vozidlo včetně DPH.

5) Přenositelnost záruky na nového majitele

Prodloužená záruka Toyota Extracare a také asistenční služby Toyota Eurocare přechází při prodeji vozidla na nového vlastníka za předpokladu, že pravidelná údržba a opravy vozidla byly prováděny autorizovaným servisem Toyota v souladu s doporučením výrobce, a že nebyl překročen stav kilometrů určený pro prodlouženou záruku ani celková záruční doba.

Informujte prosím nového vlastníka vozidla o existující prodloužené záruce a předejte mu tuto ZÁRUČNÍ KNÍŽKU.

Asistenční služby Toyota Eurocare

1) Trvání a platnost asistenční služby

Počátek a trvání asistenčních služeb

Asistenční služby Toyota Eurocare začínají 36 měsíců od první registrace vozidla a končí 24 měsíců po uplynutí této doby, bez ohledu na počet ujetých kilometrů. Počátek asistenční služby Toyota Eurocare tedy plynule navazuje na asistenční služby poskytnuté při prodeji nového vozidla a prodlužují je tak na celkovou dobu 5 let.

Kde je možné využít asistenční služby

Pro zajištění co největšího komfortu při vašich cestách do zahraničí je výčet zemí krytých asistenčními službami obsáhlejší (celkem 45 zemí), než je výčet zemí krytých prodlouženou zárukou Toyota Extracare (32 evropských zemí). V následujících zemích můžete využívat asistenční služby Toyota Eurocare.

Andora, Belgie, Bosna-Hercegovina, Bulharsko, Ceuta*, Černá Hora, Česká republika, Dánsko, Estonsko*, Finsko, Francie, Gibraltar, Chorvatsko, Irsko, Island*, Itálie, Korsika*, Kypr, Lotyšsko*, Lichtenštejnsko, Litva*, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie*, Malta, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko*, Řecko, San Marino*, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko* (evropská část), Ukrajina*, Velká Británie, Vatikán*.

** takto označené země jsou kryté pouze asistenčními službami, ne prodlouženou zárukou*

2) Rozsah nároku na asistenční služby

Rozsah nároku na asistenční služby Toyota Eurocare

Nárok na čerpání služeb bezplatné asistence vzniká pouze za předpokladu kontaktování centrály Toyota Eurocare bezprostředně po vzniku incidentů popsaných níže. Především se tím rozumí, že dříve, než klient započne jakkoliv řešit událost na svém vozidle, musí kontaktovat linku Toyota Eurocare za účelem schválení/vyhledání dodavatele technické pomoci či služeb.

Nárok na asistenční služby mají řidič vozidla a osoby přepravované ve vozidle v době vzniku události (v souladu s platnými předpisy a v souladu s technickým průkazem vozidla). Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu a na stopaře.

Bezplatná asistenční služba Toyota Eurocare je poskytována v případě těchto incidentů

Porucha – poruchou se rozumí mechanická, elektrická nebo elektronická závada, v jejímž důsledku je vůz nepojízdný nebo nezpůsobilý k provozu (např. pokud nesvítí levé potkávací světlo nebo ukazatele směru).

Nehoda – událost, při které dojde vlivem nárazu k mechanickému poškození vozidla z vnějšku a v důsledku které je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích.

Problémy s palivem

- a) obtíže způsobené natankováním nesprávného nebo nekvalitního paliva;
- b) obtíže způsobené zamrznutím paliva;
- c) obtíže způsobené nedostatkem paliva v nádrži – asistenční služba zařídí dovoz paliva na místo, kde bylo vozidlo řidičem odstaveno. Cena dovezeného paliva bude uhrazena klientem/uživatелеm vozidla.

Vybití baterie – asistenční služba zařídí příjezd asistenčního vozidla, které provede start vozidla přes startovací kabely, nebo v případě nutnosti odtaž do nejbližšího autorizovaného servisu Toyota.

Defekt pneumatiky – asistenční služba zařídí příjezd asistenčního vozidla. Technik provede výměnu pneumatiky za rezervu. V případě, že klient nemá rezervu nebo defekt nelze opravit opravnou sadou, bude vozidlo odtaženo do nejbližšího autorizovaného servisu Toyota. Opravu pneumatiky v servise a cenu nové pneumatiky (pokud je nutno ji vyměnit) hradí klient/uživatel vozidla.

Ztráta klíčů či zabouchnutí klíčů ve vozidle – asistenční služba zařídí příjezd asistenčního vozidla a vyškolený technik provede odemčení vozidla. Cenu dílů tímto zákrokem poškozených nebo cenu dovezených náhradních klíčů hradí klient/uživatel vozidla.

Krádež vozu – odcizení vozidla cizím subjektem, ke kterému dojde mimo domovskou zemi klienta.

Službu Toyota Eurocare můžete kontaktovat i v případě dalších potíží s vaším vozem, které nejsou kryty tímto programem Toyota Eurocare (např. poškození v důsledku vandalismu, krádež vozu v rámci domovské země). I v těchto situacích vám zkušený operátoři vždy poradí a doporučí ten nejvhodnější postup řešení vaší situace.

Definice místa bydliště klienta/uživatele vozu

Pokud je vozidlo registrováno na fyzickou osobu, pak je za bydliště považována adresa trvalého bydliště klienta/řidiče vozu v době incidentu. Pokud bude majitel vozu spolujezdcem ve vozidle, tak se asistence primárně vztahuje na jeho osobu a za bydliště je pak bráno trvalé bydliště majitele vozu jako spolujezdce. Pokud je vozidlo registrované na právnickou osobu (firemní vozidlo), pak je za bydliště považováno sídlo společnosti uvedené v technickém průkazu.

	V místě bydliště	Nad 50 km	V zahraničí
Silniční asistence	x	x	x
Odtahová služba	x	x	x
Zprávy a poradenství	x	x	x
Náhradní doprava – pokračování v jízdě		x	x
Hotel		x	x
Náhradní vozidlo		x	x
Vyzvednutí opraveného vozu		x	x
Odtah vozidla do servisu dle volby klienta		x	
Náhradní řidič			x
Repatriace vozidla			x
Dodání náhradních dílů			x

3) Služby poskytované v místě bydliště

Silniční asistence

V případě poruchy nebo v případě nehody, která by váš vůz Toyota učinila nepojízdným, vám služba Toyota Eurocare bezplatně poskytne:

- okamžitý zásah profesionální silniční služby
- silniční služba zajistí odstranění menší poruchy opravitelné přímo na místě

Odtahová služba

V případě, že by byl pokus o uvedení vozu zpět do pojízdného stavu neúspěšný nebo se ukázal být nepraktickým, zajistí Toyota Eurocare odtahování vozidla do nejbližšího autorizovaného servisu Toyota. Pokud vyvstane nutnost uschování vozidla na parkovišti až do doby, než bude otevřen příslušný nejbližší autorizovaný servis, Toyota Eurocare zajistí a zaplatí úschovu tohoto vozidla až do výše 75 €. Asistenční služba také zajistí přepravu jakéhokoli přívěsu nebo karavanu (se standardním 50 mm závěsným spojovacím zařízením) připojeného k vozidlu do téhož autorizovaného servisu Toyota. V případě odtahu vozidla Prius nebo jiného hybridního vozidla musí být odtah proveden na hydraulické plošině. Asistenční služba dále zajistí v rámci odtahu i odvoz posádky do místa opravy za účelem otevření zakázky před zahájením opravy vozidla, zajistí a zaplatí Toyota Eurocare vhodnou dopravu (taxi, vlak) 1 osoby do tohoto servisu 1x tam a zpět. Maximální finanční limit na tuto službu je 40 EUR.

Zprávy a poradenství

V případě jakéhokoli technického problému spojeného s užíváním vozu, vykradením auta, ztrátou nebo odcizením kreditních karet nebo nemocí je k dispozici Toyota Eurocare a její poradenský tým, který vám poradí nebo předá zprávy vámi určeným osobám. Může se stát, že nebudeme moci pokrýt náklady spojené s daným problémem, ale s jistotou vám pomůžeme najít řešení.

4) Služby poskytované dále než 50 km od místa bydliště

Pokud porucha nastane dále než 50 km od místa bydliště a pokud nelze opravit vaše vozidlo týž den, můžete navíc ke službám Silniční asistence, Odtahová služba a Zprávy a poradenství čerpat dále uvedené služby. Služby Hotel, Náhradní vůz a Náhradní doprava nelze vzájemně kombinovat. Službu Vyzvednutí opraveného vozu nelze kombinovat se službou Hotel.

Náhradní doprava – pokračování v jízdě

Toyota Eurocare zajistí i uhradí dopravu pro vás i spolucestující vlakem první třídy pro umožnění pokračování jejich cesty do cílového místa, nebo zpáteční cestu pro umožnění návratu do místa bydliště (do země registrace vozu). V případě, že by doba cesty vlakem přesáhla 6 hodin, bude zajištěna letecká doprava v economy třídě. Toyota Eurocare zajistí zároveň související transport na nádraží či letiště.

Hotel

Přejete-li si zůstat v místě opravy vozu, Toyota Eurocare zajistí platbu ubytování v hotelu pro řidiče a spolujezdce, a to nejdéle na 4 noci a v nejvyšší ceně 127 € na osobu a noc. Stravu a další útraty hradí cestující sami. V případě potřeby zajistí Toyota Eurocare i transport posádky do tohoto hotelu.

Náhradní vozidlo

Přejete-li si použít náhradní vozidlo po dobu opravy, Toyota Eurocare vám zajistí buď přistavení náhradního vozu stejné kategorie, nebo zajistí transport do půjčovny. Maximální doba zápůjčky jsou 3 pracovní dny. V případě, že oprava nebude dokončena během 3 pracovních dnů, je možné tento limit rozšířit až o 2 bezprostředně navazující/předcházející dny pracovního klidu (víkend, státní svátek), přičemž celková doba zápůjčky nesmí přesáhnout dobu opravy vozidla v servise. O náhradní vozidlo můžete požádat i následně po provedení odtahu, pokud zjistíte,

že náhradní vozidlo po dobu opravy budete skutečně potřebovat. Přičemž nárok na náhradní vozidlo stejně jako i nárok na jiné služby zaniká, pokud je vozidlo pojízdné a dojedete s ním do servisu, aniž byste předtím kontaktovali linku Toyota Eurocare. Ačkoli je vždy vyvinuto maximální úsilí k zajištění odpovídajícího náhradního vozu, nemůže být převzata zodpovědnost za jakékoli problémy vzniklé s tímto zapůjčením a se společností, která zapůjčení zajišťuje. V případě, že by vznikly náklady na odstavení náhradního vozidla mimo sídlo zapůjčitele, hradí tyto řidič sám stejně jako další náklady spojené s provozem zapůjčeného vozu.

Vyzvednutí opraveného vozidla z místa opravy

Pokud bude zákazník přebírat vozidlo z autorizovaného servisu Toyota, nacházejícího se ve vzdálenosti vyšší než 50 km od svého bydliště, zařídí a zaplatí Toyota Eurocare na žádost zákazníka cestu vlakem první třídy pro jednu osobu do místa, kde byl vůz opraven. V případě, že by se doba potřebná na cestu povrchovou dopravou odhadovala na 6 a více hodin, bude zákazníkovi jako alternativa nabídnuta letenka economy třídou.

Odtah vozidla do autorizovaného servisu dle volby klienta v rámci České republiky

Pokud by předpokládaná doba opravy vašeho vozu v autorizovaném servisu Toyota na území České republiky trvala déle jak 3 dny, je možné požádat asistenční centrálu Toyota Eurocare o odtah vašeho vozidla do vašeho domovského servisu (servis, který je nejbližší vašeho bydliště). Při využití této služby ztrácíte nárok na jakékoliv další služby popsané výše. O tuto službu je tedy třeba požádat dříve, než začnete čerpat jiné služby jako je Hotel, Náhradní vozidlo a Náhradní doprava.

5) Služby poskytované v zahraničí

Ke službám poskytovaným dále než 50 km od domova vám navíc zajistíme následující služby:

Náhradní řidič

V případě, že by všechny osoby oprávněné a způsobilé k řízení daného vozidla náhle onemocněly či zaznamenaly zdravotní obtíže a v cestě by nebylo možno dále pokračovat, zajistí Toyota Eurocare, po potvrzení vyslaným lékařským zástupcem, na vlastní náklady službu náhradního řidiče. Tento řidič následně zajistí cestu do místa zákaznickova trvalého bydliště nebo pokračování v původní cestě v dané oblasti. Všechny přidružené náklady s výjimkou odměny pro náhradního řidiče nese zákazník.

Repatriace vozidla

V případě, že je nemožné vůz opravit do 5 dní nebo pokud je vozidlo nalezeno po krádeži do 30 dní od nahlášení policii, má klient možnost požádat službu Toyota Eurocare o zajištění odtahu vozidla do domovského servisu. Služba může být poskytnuta pouze po schválení technickým specialistou služby Toyota Eurocare, který také určí aktuální zůstatkovou cenu vozu. Aby služba mohla být poskytnuta, nesmí náklady na odtah převýšit zjištěnou zůstatkovou cenu.

Dodání náhradních dílů

Pokud nemůže vůz být opraven z důvodu nedostatku náhradních dílů v dané oblasti, Toyota Eurocare zajistí a pošle tyto náhradní díly do autorizovaného servisu Toyota, který provádí opravu tohoto vozu. V případě, že se nejedná o díly uvedené v záručních podmínkách prodloužené záruky Toyota Extracare, je cena těchto dílů hrazena zákazníkem.

Omezení asistenčních služeb

Služby, které nabízí Toyota Eurocare, nemohou být poskytovány v následujících případech:

- a) vůz se účastnil jakéhokoli druhu závodů motorových vozidel;
- b) řidič úmyslně porušil zákony nebo dopravní předpisy platné v zemi, kterou projížděl;
- c) události přímo způsobené válkou, revolucí, nepokoji, stávkou, teroristickým útokem, ozářením radioaktivním zdrojem jakéhokoli původu, zemětřesením nebo jiným atmosférickým živlem;
- d) řidič nebo jiná zúčastněná osoba organizují asistenční služby podle těchto podmínek bez předchozího schválení poskytnutého Toyotou Eurocare.

Europ Assistance nenese žádnou zodpovědnost za škody vzniklé při využívání služeb Toyota Eurocare. Kvalita poskytovaných služeb, zejména ubytování a poskytování náhradního vozu, je závislá na dostupnosti služeb v dané zemi a lokalitě.

6) Kontakty na asistenční službu

Telefonické kontakty na asistenční službu

Silniční asistenční služba Toyota vám vyjíždí poskytnout pomoc zdarma 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

Nacházíte-li se v **České republice**, volejte bezplatně: **800 135 246**
pro vozidla s hybridním pohonem volejte bezplatně: **800 101 007**

Nacházíte-li se **v zahraničí** vč. Slovenska, volejte: **+420 221 586 622**
pro vozidla s hybridním pohonem volejte: **+420 221 586 626**

Pokyny pro využití asistenční služby

Operátorovi asistenční služby sdělte následující údaje:

- a) vaše jméno a příjmení;
- b) model vozidla, identifikační číslo vozidla (VIN) a informaci o tom, že je vozidlo kryté prodlouženou zárukou Toyota Extracare;
- c) telefonní číslo, na kterém vás lze kontaktovat;
- d) umístění vašeho vozu (země, adresa ulice popř. GPS souřadnice z navigace);
- e) popis problému.

Telefonické kontakty na asistenční službu

Silniční asistenční služba Toyota vám vyjíždí poskytnout pomoc zdarma 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

Nacházíte-li se v **České republice**, volejte bezplatně: **800 135 246**
pro vozidla s hybridním pohonem volejte bezplatně: **800 101 007**

Nacházíte-li se **v zahraničí** vč. Slovenska, volejte: **+420 221 586 622**
pro vozidla s hybridním pohonem volejte: **+420 221 586 626**

www.toyota.cz

Toyota Extracare
verze 01,05/2011