



## ГАРАНТИЯ TOYOTA RELAX – ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ

**Гарантия Toyota Relax предоставляется компанией Toyota Baltic AS, юридический адрес: Järvevana 7B, 10112 Таллинн, Эстония.**

Настоящие положения и условия («Условия») устанавливают правила гарантии Toyota Relax. В настоящих Условиях:

- а. «Мы», «нас» или «наш» означает Toyota Baltic AS, Järvevana tee 7B, 10112 Таллинн, Эстония.
- б. «Вы» или «Ваш» означает владельца и лицо, распоряжающееся транспортным средством на законных основаниях.
- в. «Авторизированный сервисный центр Toyota» означает любой сервисный центр, уполномоченный Toyota Motor Europe на проведение работ по техническому обслуживанию, уходу или ремонту. Список авторизованных сервисных центров Toyota доступен на сайте [www.toyota.lv](http://www.toyota.lv)

### ГАРАНТИЯ TOYOTA RELAX

Чтобы гарантия Toyota Relax сохраняла свою силу, Ваш автомобиль должен обслуживаться в соответствии с инструкциями, приведенными в данном документе. Компания Toyota может в одностороннем порядке отказать в применении гарантии Toyota Relax на автомобиль, если не соблюдены требования, приведенные в данном документе. Техническое обслуживание, выполненное в рамках программы Toyota «Здоровье и безопасность» (описана в сервисной и гарантийной книжке), рекомендуется фиксировать в сервисную и гарантийную книжку автомобиля.

Мы рекомендуем для проведения сервисного обслуживания Вашего автомобиля обращаться в авторизованные сервисные центры Toyota, использовать оригинальные запчасти Toyota и жидкости, рекомендованные производителем.

Мы рекомендуем обращаться в авторизованные сервисные центры Toyota для выполнения всех ремонтных работ, так как сотрудники, специализирующиеся на автомобилях Toyota, смогут квалифицированно помочь Вам во всех вопросах, связанных с Вашим автомобилем.

Обратите внимание, что условия гарантии Toyota Relax немного отличаются от условий гарантии производителя Toyota в некоторых аспектах.

### КРЫТЫЕ ТРАНСПОРТНЫЕ СРЕДСТВА

Гарантия Toyota Relax распространяется только на автомобили Toyota, изготовленные для европейского рынка и официально проданные через европейские каналы сбыта, за исключением:

- автомобилей, восстановленных на месте без разрешения на то производителя (похоронные автомобили и т.д.);
- автомобилей, проданных компаниям по совместному использованию автомобилей для целей краткосрочной аренды, такси и прочих целей перевозки пассажиров, а также за исключением автомобилей автошкол;
- полицейских автомобилей, пожарных машин, машин скорой помощи и других автомобилей специальных служб.

### КРИТЕРИИ ВКЛЮЧЕНИЯ В ПРОГРАММУ TOYOTA RELAX

Программа Toyota Relax активируется автоматически после завершения технического обслуживания, если оно проводилось в соответствии с рекомендованными производителем интервалами обслуживания в авторизованном сервисном центре Toyota. Toyota Relax применяется к автомобилям если выполняется одно из следующих условий:



- а) срок действия гарантии производителя истек; или
  - б) остаточный срок действия гарантии производителя составляет менее 12 месяцев; или
  - в) остаточный пробег по гарантии производителя составляет менее 15 000 км.
- Кроме того, для получения права на гарантию Toyota Relax автомобиль должен:
- а) быть не старше 10 лет с даты первой регистрации; и
  - б) иметь пробег менее 185 000 км; и
  - в) проходил техническое обслуживание в соответствии с рекомендованной компанией Toyota программой технического обслуживания.

Гарантия Toyota Relax не меняет срок действия гарантии производителя, и условия Toyota Relax применяются только после истечения срока гарантии производителя.

Если автомобиль не проходил полного технического обслуживания в сети Авторизованных сервисных центров Toyota или не соответствует рекомендованной Toyota программе технического обслуживания, то Авторизованный сервисный центр Toyota имеет право провести дополнительную проверку (помимо регулярного технического обслуживания) технического состояния автомобиля (которая оплачивается клиентом) перед его включением в программу Toyota Relax. Стоимость и продолжительность проверки технического состояния автомобиля сообщаются и согласовываются с клиентом заранее.

Все дефекты и неисправности, обнаруженные в процессе технического осмотра/обслуживания, настоятельно рекомендуется устранить до включения в программу Toyota Relax.

### **СРОК ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ TOYOTA RELAX**

Toyota Relax действует для автомобилей, находящихся на обслуживании с 01.04.2022.

После активации программа Toyota Relax действует в течение следующих 12 месяцев или 15 000 км (для моделей с различными интервалами технического обслуживания согласно интервалам технического обслуживания автомобиля, установленным производителем), в зависимости от того, какое событие наступит раньше. Срок действия гарантии Toyota Relax не будет продлеваться на период, в течение которого автомобиль находится в ремонте или клиент не в состоянии им пользоваться в это время.

Если автомобиль ранее не обслуживался в Авторизованной сети Toyota (предыдущее плановое техническое обслуживание проводилось в другом месте или неизвестно где), гарантия Relax не будет действовать в течение первого месяца после проведения технического обслуживания.

### **ПЕРЕДАЧА ГАРАНТИИ TOYOTA RELAX**

Если автомобиль обслуживается в соответствии с требованиями сервисного обслуживания (включая программу «Здоровье и безопасность»), то гарантия Toyota Relax автоматически переходит к новым владельцам. Содержание и срок действия гарантии Relax не меняются при смене владельца. Просим уведомить нового владельца об условиях данной гарантии Relax.

### **СУММАРНАЯ СТОИМОСТЬ РЕМОНТОВ**

При условии соблюдения выше описанных критериев включения в программу, Ваш Авторизованный сервисный центр Toyota осуществит все ремонтные работы, покрываемые гарантией Toyota Relax, при этом отдельная плата за необходимые детали и работы не взимается. Компания Toyota оставляет за собой право решать, ремонтировать или менять необходимые детали автомобиля. Суммарная стоимость всех гарантийных ремонтов, выполненных в течение гарантийного срока Toyota Relax, ограничена экономической стоимостью автомобиля (стоимость определяет Авторизованный сервисный центр Toyota), определяемой в процессе



каждого ремонта. Если стоимость ремонтов превышает экономическую стоимость автомобиля, клиент несет расходы, превышающие сумму, равную экономической стоимости транспортного средства. Все замененные детали становятся собственностью компании Toyota.

### **НА ЧТО РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ГАРАНТИЯ TOYOTA RELAX?**

Гарантия Toyota Relax распространяется на случайные, непредвиденные неисправности, вызванные дефектами производства, сборки или материала, которые проявляются при нормальной эксплуатации автомобиля в течение срока действия гарантии Relax при условии соблюдения вышеуказанных критериев включения в программу.

### **Узлы и компоненты, которые покрывает гарантия Toyota Relax**

#### **Двигатель**

- Блок цилиндров двигателя
- Балансирный вал
- Распределительный вал
- Толкатели клапанов
- Коромысла
- Клапана и направляющие втулки
- Коленчатый вал и его подшипники
- Шкив коленчатого вала
- Головка блока цилиндров
- Прокладки головки блока цилиндров
- Шатуны и подшипники скольжения шатунов
- Маховик
- Ролики поликлиновых ремней
- Масляная ванна
- Датчик давления масла
- Масляный насос
- Поршни и поршневые кольца
- Поршневой палец
- Прокладки и сальники
- Зубчатый ремень
- Натяжители зубчатого ремня
- Ролики зубчатого ремня
- Цепь механизма газораспределения
- Шестерни механизма газораспределения
- Турбонагнетатель
- Охладитель наддувочного воздуха
- Датчик давления наддува
- Клапанная крышка и её прокладки и сальники
- Насос системы охлаждения
- Клапан рециркуляции отработанных газов
- Масляный теплообменник
- Корпус масляного насоса
- Датчик детонации
- Кислородный датчик
- Проводка двигателя (в случае короткого замыкания)



#### **Топливная система: бензин**

- Топливный насос
- Датчик расхода воздуха
- Электронный блок управления (ЭБУ)
- Корпус дроссельной заслонки
- Датчик положения дросселя
- Топливные форсунки
- Регулятор давления топлива
- Датчики топливной системы
- Топливный бак

#### **Топливная система: дизель**

- Топливный насос высокого давления
- Топливный насос
- Датчик расхода воздуха
- Электронный блок управления (ЭБУ)
- Корпус дроссельной заслонки
- Датчик положения дросселя
- Топливные форсунки
- Свечи накаливания
- Топливный бак

#### **Система охлаждения**

- Датчик уровня охлаждающей жидкости
- Реле вентилятора охлаждения
- Датчик вентилятора охлаждения
- Датчик температуры охлаждающей жидкости
- Вентилятор охлаждения двигателя
- Вязкостная муфта вентилятора
- Радиатор и пробка радиатора
- Термостат и корпус термостата

#### **Механическая коробка передач**

- Главный цилиндр сцепления
- Рабочий цилиндр сцепления
- Вилка и опора вилки выключения сцепления
- Картер коробки передач
- Шестерни и валы
- Синхронизаторы
- Подшипники и втулки
- Сальники и прокладки
- Механизм переключения передач (за исключением тросов)
- Рычаг переключения передач

#### **Автоматическая коробка передач**

- Картер коробки передач
- Шестерни и валы
- Переключатели
- Электронные исполнительные механизмы



- Тормозные цилиндры
- Сцепления
- Гидравлический блок
- Масляный насос
- Масляный теплообменник
- Электронный блок управления
- Подшипники и втулки
- Сальники и прокладки
- Механизм переключения передач (за исключением тросов)
- Гидротрансформатор
- Рычаг переключения передач

### **Раздаточная коробка и дифференциал**

- Дифференциалы
- Корпус дифференциала
- Картер раздаточной коробки
- Главная передача
- Валы
- Шестерни
- Подшипники
- Втулки
- Сальники и прокладки

### **Трансмиссия**

- Шарниры равных угловых скоростей
- Крестовые шарниры
- Полуоси
- Карданные валы
- Подвесной подшипник кардана
- Втулки
- Электромагнитное сцепление
- Сальники и прокладки

### **Подвеска**

- Передние и задние пружины подвески
- Торсионные пружины
- Рычаги подвески
- Цапфа ступицы

### **Рулевое управление**

- Усилитель руля
- Рулевая рейка
- Насос усилителя руля
- Сальники и прокладки
- Рулевые тяги
- Рулевая колонка

### **Тормоза**

- Блок управления системы АБС



- Гидравлический блок системы АБС
- Датчики скорости
- Усилитель тормозов
- Тормозные трубки
- Тормозные суппорты
- Регуляторы тормозного усилия
- Главный тормозной цилиндр
- Резервуар тормозной жидкости
- Рабочие цилиндры
- Вакуумный насос

#### **Система отопления и кондиционирования воздуха**

- Радиатор отопления салона
- Клапана и моторы системы отопления
- Мотор вентилятора салона
- Компрессор системы климат-контроля
- Конденсационный радиатор
- Испаритель
- осушитель
- Блок управления системой отопления
- Клапан системы отопления
- Датчик температуры испарителя

#### **Электрическое оборудование**

- Стартер двигателя
- Генератор
- Катушки зажигания
- Моторы стеклоочистителей
- Моторы насосов стеклоомывателей
- Реле сигналов поворота
- Звуковой сигнал
- Ручные переключатели
- Спиральный кабель (шлейф) подушки безопасности
- Реле
- Нагревательные элементы стёкол
- Бортовой компьютер
- Моторы/регуляторы стеклоподъёмников
- Кнопки стеклоподъёмников
- Моторы управления зеркалами
- Пульт управления в ключе
- Панель приборов
- Часы
- Датчики скорости
- Проводка (в случае короткого замыкания)
- Электромоторы регулировки сиденья
- Датчики
- Нагревательные элементы сиденья
- Сигнализация (установленная на заводе)
- Электронные блоки управления и их перепрограммирование (за исключением удаления кодов неисправности)



- Система подушек безопасности (за исключением самих подушек безопасности)

### **Кузов**

- Моторы привода люка в крыше (установленные на заводе)
- Блок управления центральным замком
- Соленоиды/исполнительные механизмы центрального замка
- Замки дверей (за исключением ключей)
- Трос открытия капота
- Телескопические упоры заднего люка
- Стеклоподъёмники
- Рамы сидений
- Механизмы ремней безопасности

### **Компоненты системы гибридного привода**

при пробеге более 100 000 км

- Блок управления высоковольтной батареей
- Электронный блок управления гибридным приводом
- Блок инвертора

### **Компоненты системы водородных топливных элементов**

- Воздушный компрессор топливных элементов
- Конвертор топливных элементов
- Водородные баки
- Блок управления системой водородных топливных элементов
- Блок топливных элементов

### **Компоненты электрического привода**

- Ходовой электромотор
- Блок инвертора

## **ЧТО НЕ ПОКРЫВАЕТСЯ ГАРАНТИЕЙ TOYOTA RELAX?**

### **Общие явления, которые не покрываются гарантией:**

Любой износ; любой чрезмерный люфт; шум; вибрация; любой ремонт, связанный с коррозией; любой ремонт связанный с некачественным топливом; неисправности, вызванные природными явлениями, такими как сильный мороз, град, молния, землетрясение, наводнение, обледенение, шторм и т.п.; дефекты, вызванные неоригинальным дополнительным оборудованием; дефекты, вызванные нормальным использованием автомобиля, такие как повреждения от камней, соли, пыли, царапины и следы износа на стёклах, грязь и т.п.; следствия неправильного использования, такие как аварии, превышение нагрузок, недостаточное обслуживание и т.п.

### **Связанные с периодическим обслуживанием, быстро изнашивающиеся и легко повреждаемые детали и компоненты:**

Жидкости; приводные ремни и их натяжители; фильтры; свечи зажигания; система выпуска отработанных газов (все части, начиная от прокладки выпускного коллектора и до конца выхлопной трубы); тормозные диски и барабаны; тормозные колодки; тросы и исполнительные механизмы стояночного тормоза; фиксаторы и крепления; трубки и шланги; части крепления



двигателя и кабины; диск, корзина, выжимной подшипник и трос привода сцепления; 12-вольтовый аккумулятор; предохранители; замок зажигания; фары, фонари, элементы подсветки и лампы; парковочные датчики; щётки и тяги стеклоочистителей; шины, колёсные диски, обода и подшипники; передний и задний стабилизаторы поперечной устойчивости, их сайлентблоки, втулки, тяги и исполнительные механизмы; тяги и рычаги подвески; пыльники приводных валов; амортизаторы (в т.ч. все компоненты пневматической подвески); все петли, направляющие сдвижных дверей; дополнительный нагреватель; аудио-, навигационные и мультимедийные системы и информационные носители; любая регулировка и диагностика.

#### **Гарантией не покрываются следующие компоненты гибридных и электрических автомобилей:**

Высоковольтный аккумулятор гибридного и электрического автомобиля; 12-вольтовый аккумулятор; прерыватель цепи высоковольтной батареи.

#### **Любые косвенные расходы, включая:**

Недополученные доход или заработную плату; ущерб, вызванный неудобствами; стоимость транспорта, буксировки и коммуникации; проживание; аренда; потеря любого имущества или ценностей; другие непредвиденные расходы.

#### **Гарантия не покрывает следующие обстоятельства и детали:**

Повреждения лакокрасочного покрытия; повреждения от коррозии; выцветание; деформация; растрескивание; отслоение; отсоединение; засорение; проникание или конденсация воды. Гарантия не покрывает обшивку салона, чехлы, напольное покрытие и подушки (пластмассы, текстиль, кожа); прокладки и ручки дверей; наружные детали кузова (включая бампера, зеркала, декоративные накладки, прокладки стёкол, антенны); системы комфорта и помощи, не перечисленные в списке деталей (например, шторки, механизм регулировки руля, камера заднего вида, прикуриватель, системы помощи при парковке, омыватели фар и т.п.) и их компоненты, а также установленные аксессуары.

#### **ИСКЛЮЧЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ**

Гарантия Toyota Relax также может быть расширена на детали автомобиля, не покрываемые гарантией Toyota Relax, если неисправность покрываемого гарантией Toyota Relax компонента вызовет неисправность такой детали. Вышеупомянутое расширение гарантии Toyota Relax не действует в случае, когда ущерб нанесён из-за не принятых своевременно превентивных мер или халатности. Буксировка транспортного средства в сервисный центр в случае, если из-за неисправности транспортное средство неспособно перемещаться само, не покрывается гарантией Toyota Relax.

#### **Гарантия Toyota Relax не действует в следующих случаях:**

1. Условия гарантии Toyota Relax не соблюдены.
2. Неправильное обслуживание автомобиля или использование жидкостей, отличных от указанных в руководстве пользователя.
3. Повреждения или дефекты, возникшие в результате ремонта, выполненного не в Авторизованном сервисном центре Toyota.
4. Повреждения или дефекты в результате косвенного ущерба, вызванного использованием неоригинальных аксессуаров и неоригинального специального оборудования.





5. Автомобиль имеет неисправность, прямо или косвенно являющуюся следствием следующего:
- а) повреждение, вызванное замерзанием, бурей, градом, молнией, землетрясением или наводнением;
  - б) пожар, несчастный случай и кража;
  - в) форс-мажорные обстоятельства, такие как военные действия, включая гражданскую войну, гражданские беспорядки, забастовку, чрезвычайную ситуацию, другую национальную деятельность или ядерную аварию;
  - г) жестокое обращение или пренебрежение;
  - е) неправильное использование, например, гонки, езда по бездорожью или перегрузка;
  - д) непринятие превентивных мер;
  - е) умышленные, незаконные или небрежные действия или бездействие (включая манипуляции с одометром);
  - ж) ремонт и обслуживание, которые были выполнены с нарушением процедур ремонта или программы «Здоровье и безопасность», предусмотренной компанией Toyota.
6. Если детали автомобиля:
- а) были изменены с нарушением требований производителя;
  - б) были установлены, игнорируя инструкции Toyota, независимо от происхождения деталей;
  - в) не одобрены производителем транспортного средства.
7. Компенсация расходов на ремонт покрывается страховкой или другой гарантией.
8. Двигатель был переделан без разрешения производителя для работы на газе или других альтернативных видах топлива.
9. Автомобиль был объявлен уничтоженным или полностью поврежденным и полностью оплачен другим финансовым органом или страховой компанией.

#### **Гарантия Toyota Relax не распространяется на:**

- а) другие марки/модели автомобилей, за исключением Toyota;
- б) автомобили, зарегистрированные от имени продавца/сервисного центра, автосервиса или коммерческой автомобильной компании другого типа (продавцы подержанных автомобилей, компании по прокату автомобилей и т.д.);
- в) технические неисправности, указанные, но не устраненные Авторизованным сервисным центром Toyota во время регулярного технического обслуживания и являющиеся причиной для предоставления гарантии Toyota Relax.

#### **ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА В СЛУЧАЕ ГАРАНТИИ TOYOTA RELAX**

Мы надеемся, что Вам никогда не придется делать гарантийный ремонт.

Но если в этом возникнет необходимость, то действуйте следующим образом. Чтобы избежать ухудшения состояния из-за неисправностей и необходимости более масштабного ремонта, как можно скорее доставьте автомобиль в Авторизованный сервисный центр.

#### **Оформление ремонтных работ по гарантии Toyota Relax**

Ремонт, на который распространяется гарантия Toyota Relax, вправе выполнять только авторизованный сервисный центр Toyota. Гарантийный ремонт Toyota Relax рассматривается только при предъявлении копии счета за техническое обслуживание. Если Вы потеряли счет за техническое обслуживание, обратитесь в Авторизованный сервисный центр Toyota.

Для оформления ремонта выполните следующие действия:

- а) Немедленно сообщите о необходимости ремонта по гарантии Toyota Relax путем предъявления данного счета за техническое обслуживание Авторизованному сервисному центру Toyota и доставки автомобиля для осмотра.



- б) Предоставьте всю необходимую или запрашиваемую информацию, чтобы помочь Авторизованному сервисному центру Toyota идентифицировать заявленную проблему.
- в) Рекомендуется сохранить буклет по обслуживанию и гарантии, чтобы предоставить его по требованию Авторизованного сервисного центра Toyota.

Авторизованный сервисный центр Toyota определит причину неисправности и проверит, распространяется ли гарантия Toyota Relax на выявленную неисправность. В случае осуществления гарантийного ремонта Вам будет предложено подписать бланк заказа на ремонт и счет на гарантийный ремонт.

Если неисправность возникла **за пределами стран Балтии (Эстония, Латвия, Литва)**, все работы по гарантийному ремонту Toyota Relax также должны выполняться Авторизованным сервисным центром Toyota. Клиент изначально обязан оплатить расходы на ремонт, понесенные за границей, и убедиться, что Авторизованный сервисный центр Toyota указал в счете за ремонт причину неисправности, перечень выполненных работ и запчастей, трудозатраты и время, затраченное на выполнение работ.

После возвращения клиента домой данный счет необходимо предоставить в местный Авторизованный сервисный центр Toyota **в течение одного месяца** с даты его выдачи.

По возможности мы рекомендуем перед ремонтом связаться с местным Авторизованным сервисным центром Toyota для подтверждения того, что на работы, выполненные иностранным Авторизованным сервисным центром Toyota, гарантия распространяется, и понесенные расходы будут возмещены Вам позже. Стоимость ремонта будет возмещена Вам в соответствии с условиями гарантии Toyota Relax. Просим также указать номер Вашего банковского счета для банковского перевода. Если Ваш Авторизованный сервисный центр Toyota не принял Ваше заявление, просьба написать по следующему адресу:

**Toyota Baltic AS**  
**Järvevana tee 7B, 10112 Таллинн, Эстония**  
**info@toyota.ee**

## **ГЕОГРАФИЧЕСКАЯ СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ ГАРАНТИИ TOYOTA RELAX**

Географический охват Toyota Relax включает следующие страны: Андорра, Австрия, Армения, Азербайджан, Бельгия, Босния Герцеговина, Болгария, Сеута, Хорватия, Кипр, Чешская Республика, Дания, Эстония, Финляндия, Франция (Европа) и Корсика, Грузия, Германия, Гибралтар, Греция, Венгрия, Исландия, Ирландия, Италия, Казахстан, Латвия, Лихтенштейн, Литва, Люксембург, Македония, Мальта, Монако, Черногория, Норвегия, Польша, Португалия, Республика Сан-Марино, Румыния, Россия, Сербия, Словацкая Республика, Словения, Испания, Швеция, Швейцария, Нидерланды, Турция (европейский сектор), Украина, Великобритания и Ватикан.

## **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- а) Настоящие Условия следует читать вместе с условиями использования нашего сайта и политикой конфиденциальности.
- б) Мы оставляем за собой право по собственному усмотрению обновлять, изменять или заменять любую часть настоящих Условий, публикуя обновления и изменения на нашем сайте. Вы обязаны периодически проверять наш сайт на предмет изменений. Если Вы являетесь потребителем, настоящая гарантия не влияет на какие-либо права, которые Вы можете иметь как потребитель в соответствии с действующим законодательством. Любые изменения, которые



мы вносим в условия гарантии, не влияют на Ваши законные права как потребителя.  
в) Настоящие Условия регулируются законодательством Эстонской Республики, и любые споры подлежат юрисдикции судов Эстонии. Потребители, живущие в Латвии, могут подавать споры для рассмотрения в Комиссию по внесудебному разрешению потребительских споров (Patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas komisija) (<http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-0>).