

Záruční knížka prodloužené záruky Lexus

Prodloužená záruka Lexus

Lexus Certifikováno

Silniční asistenční služby pro vozidla Lexus



 LEXUS

CERTIFIKÁT ZÁRUKY

Identifikační údaje

(Prodejce vyplní úplně a čitelně veškeré údaje)

Identifikační číslo vozidla (VIN):

Značka a model vozidla:

Datum uvedení vozidla do provozu (počátek záruky výrobce):

Aktuální stav počítadla kilometrů:

km

Obchodní jméno prodejce (poskytovatele) Záruky:

Adresa prodejce (poskytovatele) Záruky:

Telefon na servis:

Datum, 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)

CERTIFIKÁT ZÁRUKY

Identifikace Záruky

(Prodejce křížkem označí program, který je pro vozidlo aktivován)

Prodloužená záruka Lexus 3+2/160 000 km

Aktivace: pro vozidla stále krytá zárukou výrobce vozidla

Trvání záruky: 24 měsíců od data ukončení standardní záruky výrobce,
nebo do dosažení 160 000 km na vozidle

Záruka k programu Lexus Certifikováno 12 měsíců/neomezené km

Aktivace: pouze pro vozidla, která již nejsou krytá zárukou výrobce

Trvání záruky: 12 měsíců od data prodeje ojetého vozidla bez limitu
ujetých kilometrů

Datum prodeje ojetého vozidla:

UPOZORNĚNÍ: Tuto ZÁRUČNÍ KNÍŽKU pečlivě uschovejte.

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

Obsah

Úvod	6
------	---

Prodloužená záruka Lexus a záruka k programu Lexus Certifikováno

1) Trvání a platnost Záruky	7
2) Rozsah a pravidla Záruky	9
3) Povinnosti držitele Záruky	14
4) Uplatnění a vyřízení záručního případu	15
5) Přenositelnost Záruky na nového majitele	18

Silniční asistenční služby pro vozidla Lexus

1) Trvání a platnost asistenční služby	19
2) Rozsah nároku na asistenční služby	20
3) Služby poskytované v místě bydliště	23
4) Služby poskytované dále než 50 km od místa bydliště	24
5) Služby poskytované v zahraničí	26
6) Kontakty na asistenční službu	28

Úvod

Bezstarostná jízda bez omezení

Prodlouženou záruku Lexus a záruku k programu Lexus Certifikováno (dále také jako „Záruka“) jsme připravili tak, aby vám poskytovaly účinnou ochranu v případě neočekávané mechanické nebo elektronické závady vašeho vozidla.

Součástí těchto záruk jsou také komplexní silniční **asistenční služby Lexus** poskytované společností Europ Assistance (dále také „asistenční služba“). Nabízíme vám zdarma pomoc v nouzi 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 Silniční asistenční služby pro vozidla Lexus.

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

Přejeme vám příjemnou a bezstarostnou jízdu!

PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA LEXUS A ZÁRUKA K PROGRAMU LEXUS CERTIFIKOVÁNO

1) Trvání a platnost Záruky

a) Počátek a trvání Prodloužené záruky Lexus 3+2/160 000 km

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

b) Počátek a trvání záruky k programu Lexus Certifikováno 12 měsíců/neomezené km

Záruka k programu Lexus Certifikováno začíná datem prodeje ojetého vozidla, který je uveden v Certifikátu, a končí bez jakéhokoli upozornění po uplynutí 12 měsíců, a to bez ohledu na počet ujetých kilometrů.

Záruka včetně asistenčních služeb pro vozidla Lexus 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 Záruky

Záruka je platná 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 Záruky

Držitel 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.

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 pouzdra pístů, těsnění a plochá těsnění, rozvodový řemen, napínač rozvodového řemene, napínač řemene příslušenství, kladka rozvodového řemene a příslušenství, 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, měřič průtoku vzduchu, elektronický systém vstřikování paliva, elektronická řídicí jednotka (ECU), škrticí 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, měřič průtoku vzduchu, elektronická řídicí jednotka (ECU), škrticí klapka, snímač polohy škrticí klapky, vstřikovače paliva, žhavicí svíčky, čidlo palivové nádrže, palivová nádrž, ukazatel zásoby paliva;

Chladič soustava

snímač hladiny chladič kapaliny, relé větráku chlazení, snímač větráku, spínač nebo snímač teploty chladiva v motoru, větrák motoru, viskózní spojka větráku, chladič, víčko 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, elektronické výkonné členy;

Hnací ústrojí

klouby stálé rychlosti, křížové klouby, pryžové manžety (do 160 000 km), 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 (do 160 000 km), 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

řídicí jednotka systému ABS, součásti systému ABS, snímač rychlosti, posilovač brzd, brzdové potrubí, třmeny kotoučových brzd, táhla, ventily omezovače, hlavní brzdový válec, zásobník brzdové kapaliny, brzdové válečky, podtlakové čerpadlo;

Klimatizace/vytápění

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

Elektrické zařízení

startér, alternátor, cívky, motorek střeračů, motorek čerpadel ostříkovačů, 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, řídicí 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, všechny snímače, prvky vyhřívání sedadel, alarmy (pouze originální Lexus), motory naklápění předních světlometů, zapalovací kabely, všechny elektronické řídicí jednotky ECU, přeprogramování elektronických řídicích jednotek ECU a software (kromě vymazání chybového kódu jednotky);

Karosérie

střešní okno (pouze originální Lexus), motory pro střešní okno (pouze originální Lexus), zámky dveří (kromě cylindrické vložky zámku), uvolňovací kabely kapoty motoru, vzpěra zadních výklopných dveří, čepy střeračů, vedení manuálně ovládaných sedadel, mechanismus bezpečnostních pásů, originální příslušenství Lexus instalované do nového vozidla před předáním zákazníkovi (v případě instalace u autorizovaného partnera Lexus musí být zaznamenané v Záruční a servisní knížce vozidla);

Komponenty hybridního systému vozidla*

akumulátor hybridního systému, řídicí modul akumulátoru hybridního systému, řídicí modul hybridního systému, inverter s konvertorem.

* standardní záruka výrobce na tyto komponenty je 5 let od uvedení vozidla do provozu nebo do 100 000 km

Součásti a komponenty vyjmuté z programu Záruky

- a) údržbové díly, jejichž periodickou výměnu předepisuje výrobce v podmínkách předepsané servisní údržby, včetně práce pro jejich výměnu;
- b) díly podléhající běžnému opotřebení – např. brzdové destičky, brzdové obložení, brzdové kotouče, čelisti, svíčky, lamela a víko spojky, spojkové ložisko, klínové řemeny a napínače, hnací řemeny, akumulátory (kromě akumulátoru hybridního systému), disky kol, pneumatiky, tlumiče pérování, provozní náplně vozidla, filtry, diagnostika, ráfky, válec pneumatického odpružení, výfuk, těsnění výfukového potrubí, výfuková soustava a katalyzátor (kromě komponentů výfuku uvedených v odstavci Motor);
- c) gumové a pryžové komponenty – např. gumové hadice topení, pryžové hadičky a trubičky, upevňovací silentbloky motoru a kabiny, ochranné lišty, gumičky stěračů, manžeta poloosy, pouzdra stabilizátorů; díly LPG;
- d) exteriér – světlomety, čočky 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 řadicí páky, kryt palubní desky, volant, ventilační výdechy, popelník;
- f) multimediální systémy;
- g) díly a příslušenství, které nejsou originálními produkty Lexus;
- h) originální příslušenství Lexus, které nebylo namontováno ve výrobním závodě nebo není evidováno do třech měsíců od prodeje vozidla;
- i) všechny vnější části karoserie (kromě dílů uvedených výše);
- j) oprava na hluky (pokud díl způsobující hluk není kryt zárukou);
- k) úpravy vozidla či softwaru.

Záruka nepokrývá náklady na opravu, pokud

- a) součást není uvedena v seznamu dílů krytých Zárukou;
- b) se jedná o důsledek běžného opotřebení dílu, nadměrné vůle, 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 Lexus, nebo pokud autorizovanému servisu Lexus nebyla dána možnost opravy provést;
- e) se jedná o důsledek opravy, která nebyla provedena autorizovaným servisem Lexus;
- f) se jedná o závadu způsobenou při používání vozidla v rozporu s doporučením výrobce (např. při nesprávném použití, při závozech, 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 Lexus;
 - 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 součástí Lexus;
 - 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 odtažení vozidla, hotel a podobně, pokud tyto služby nebyly poskytnuty společností Europ Assistance v rámci asistenčních služeb pro vozidla Lexus.

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

Abyste jako držitel Záruky mohl využít ochranu a plnění, které Záruka poskytuje, **musíte dodržovat následující povinnosti:**

- a) **Zajistěte provedení pravidelné předepsané servisní údržby specifikované výrobcem v Záruční a servisní knížce vozidla.** Provedení pravidelné servisní údržby svěřte vždy autorizovanému servisu Lexus, který je proškolen pro provedení všech úkonů předepsaných výrobcem pro dané vozidlo dle stavu najetých kilometrů. Autorizovaný servis vždy zaznamená provedenou servisní údržbu do Záruční a servisní knížky a také do centrální celoevropské elektronické databáze servisní údržby Lexus. Záznamy o provedení předepsané servisní údržby jiným než autorizovaným servisem musí být v případě vzniklé závady vždy předloženy autorizovanému servisu pro uplatnění záručního případu.
- b) Nepřetáčejte počítadlo ujetých kilometrů, abyste ovlivnil/a Záruku. V případě poruchy, stejně jako výměny počítadla kilometrů o tom okamžitě informujte Poskytovatele záruky Lexus, a to včetně podrobností.
- c) Dodržujte pokyny výrobce vozidla uvedené v Příručce pro uživatele vozidla a v Záruční a servisní knížce vozidla.

Práva plynoucí z této Záruky zanikají v případě, že vzniklá závada má souvislost s nedodržováním předepsané servisní údržby a kontrol stanovených výrobcem v Záruční a servisní knížce vozidla.

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 Lexus nebo jiný autorizovaný servis Lexus v České nebo Slovenské republice. Jiný než autorizovaný servis Lexus nelze k uplatnění záruky využít. V případě nepojízdného vozidla kontaktujte prosím asistenční službu Europ Assistance, která zajistí odtah vozidla do autorizovaného servisu Lexus.

Postup ohlášení záruční závady

- a) omezte vznik případné další škody jak jen to je možné;
- b) ohlaste neprodleně autorizovanému servisu Lexus závadu spadající do této Záruky a poskytněte vůz k posouzení závady a určení škody;
- c) předložte servisu tuto ZÁRUČNÍ KNÍŽKU a také Záruční a servisní knížku vozidla s vyplněnou historií předepsané servisní údržby.

Podmínky uplatnění a vyřízení Záruky

- a) 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;
- b) rozhodnutí, zda se jedná o opravu krytou Zárukou, stanovuje autorizovaný servis Lexus v České a Slovenské republice;
- c) všechny opravy, výměny dílů nebo součástí a servisní práce budou provedeny podle standardních záručních podmínek výrobce;
- d) všechny vyměněné součásti se stávají majetkem autorizovaného servisu Lexus, který výměnu dílů provádí;
- e) 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 Lexus. V případě nepojízdného vozidla kontaktujte prosím asistenční službu Europ Assistance a postupujte přesně podle jejich pokynů. Záruka 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

- a) omezte vznik případné další škody jak jen to je možné;
- b) ohlaste neprodleně autorizovanému servisu Lexus závadu spadající do této Záruky a poskytněte vůz k posouzení závady a určení nákladů na opravu;
- c) v případě opravy související se vznikem závady kryté Zárukou uhradte autorizovanému servisu Lexus náklady na tuto opravu; faktura musí obsahovat podrobné informace o provedené práci, cenách použitých náhradních dílů a cenách za práci;
- d) 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 Lexus nebo jinému autorizovanému servisu Lexus na území České nebo Slovenské republiky fakturu za opravu vozidla ze zahraničního servisu;
- b) předložte tuto ZÁRUČNÍ KNÍŽKU a Záruční a servisní knížku vozidla s vyznačenou 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 LGL 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

Záruka a také silniční asistenční služby pro vozidla Lexus přechází při prodeji vozidla na nového vlastníka za předpokladu, že předepsaná servisní údržba a opravy vozidla byly prováděny autorizovaným servisem Lexus v souladu s doporučením výrobce, a že nebyl překročen stav kilometrů určený Zárukou a/nebo celkovou záruční dobou.

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

SILNIČNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY PRO VOZIDLA LEXUS

1) Trvání a platnost asistenční služby

a) Počátek a trvání asistenčních služeb pro prodlouženou záruku Lexus 3+2/160 000 km

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

b) Počátek a trvání asistenčních služeb pro Lexus Certifikováno 12 měsíců/neomezené km

Asistenční služby pro vozidla Lexus začínají datem prodeje ojetého vozidla, který je uveden v Certifikátu, a končí po uplynutí 12 měsíců, bez ohledu na počet ujetých kilometrů.

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 Zárukou (32 evropských zemí). V následujících zemích můžete využívat asistenční služby pro vozidla Lexus:

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 Zárukou

2) Rozsah nároku na asistenční služby

Rozsah nároku na asistenční služby Lexus

Nárok na čerpání služeb bezplatné asistence vzniká pouze za předpokladu kontaktování centrály asistenční služby Lexus bezprostředně po vzniku incidentů popsaných níže. Především se tím rozumí, že dříve, než klient započne jakkoliv řešit událost na svém vozidle, musí kontaktovat linku asistenční služby Lexus 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 úplaty a na stopaře.

Bezplatná asistenční služba pro vozidla Lexus 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 odtah do nejbližšího autorizovaného servisu Lexus.

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 Lexus. 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.

Asistenční službu Lexus můžete kontaktovat i v případě dalších potíží s vaším vozem, které nejsou kryty tímto programem asistenční služby Lexus (např. poškození v důsledku vandalismu, krádež vozu v rámci domovské země). I v těchto situacích vám zkušený operátor 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 průkazku.

	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 Lexus učinila nepojízdným, vám asistenční služba Lexus bezplatně poskytne:

- a) okamžitý zásah profesionální silniční služby;
- b) odstranění menší poruchy opravitelné přímo na místě.

Odtahová služba

V případě, že by byl pokus o uvedení vozu zpět do pojezdného stavu neúspěšný nebo se ukázal být nepraktickým, zajistí asistenční služba Lexus odtažení vozidla do nejbližšího autorizovaného servisu Lexus. Pokud vyvstane nutnost uschování vozidla na parkovišti až do doby, než bude otevřen příslušný nejbližší autorizovaný servis, asistenční služba Lexus zajistí a zaplatí úschovu tohoto vozidla až do výše 75 €. Asistenční služba také zajistí přepravu jakéhokoli přívěsu nebo karavanu (sestandardním 50 mm závěsným spojovacím zařízením) připojeného k vozidlu do téhož autorizovaného servisu Lexus. V případě odtahu vozidla s hybridním pohonem, 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 vhodnou dopravu (taxi, vlak) jedné osoby do tohoto servisu 1× tam a zpět. Maximální finanční limit na tuto službu je 40 €.

Zprávy a poradenství

V případě jakéhokoli technického problému spojeného s užíváním vozu, vykradením auta, ztrátou nebo odcizením kreditních karet nebo nemocí je k dispozici asistenční služba 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

Asistenční služba Lexus 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 ekonomické třídě. Asistenční služba zajistí zároveň související transport na nádraží či letiště.

Hotel

Přejete-li si zůstat v místě opravy vozu, asistenční služba Lexus 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 asistenční služba i transport posádky do tohoto hotelu.

Náhradní vozidlo

Přejete-li si použít náhradní vozidlo po dobu opravy, asistenční služba Lexus 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 asistenční služby.

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 Lexus, nacházejícího se ve vzdálenosti vyšší než 50 km od svého bydliště, zařídí a zaplatí asistenční služba Lexus 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 ekonomickou třídou.

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

Pokud by předpokládaná doba opravy vašeho vozu v autorizovaném servisu Lexus na území České republiky trvala déle jak 3 dny, je možné požádat asistenční službu Lexus 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.

○ tuto službu je tedy třeba zažádat 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 asistenční služba Lexus, po potvrzení vyslaným lékařským zástupcem, na vlastní náklady službu náhradního řidiče. Tento řidič následně zajistí cestu do místa zákazníkova 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 asistenční službu Lexus o zajištění odtahu vozidla do domovského servisu. Služba může být poskytnuta pouze po schválení technickým specialistou asistenční služby Lexus, 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, asistenční služba zajistí a pošle tyto náhradní díly do autorizovaného servisu Lexus, který provádí opravu tohoto vozu. V případě, že se nejedná o díly uvedené v záručních podmínkách Záruky, je cena těchto dílů hrazena zákazníkem.

Omezení asistenčních služeb

Asistenční služby Lexus 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 Europ Assistance.

Europ Assistance nenesou žádnou zodpovědnost za škody vzniklé při využívání asistenčních služeb Lexus. 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 Lexus vám vyjždí poskytnout pomoc zdarma 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

Nacházíte-li se v **České republice**, volejte bezplatně: **800 100 717**

Nacházíte-li se v **zahraničí** vč. Slovenska, volejte: **+420 221 586 505**

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 Zárukou;
- c) telefonní číslo, na kterém vás lze kontaktovat;
- d) umístění vašeho vozu (země, adresa ulice popř. GPS souřadnice z navigace);
- e) popis problému.

Asistenční službu Lexus kontaktujte v případě:

- ✓ **poruchy**
- ✓ **nehody**
- ✓ **problému s palivem**
- ✓ **vybití baterie**
- ✓ **defektu pneumatiky**
- ✓ **ztráty klíčů či zabouchnutí klíčů ve vozidle**
- ✓ **krádeže vozu**
- ✓ **dalších potíží s vaším vozem**

Zkušební operátoři vám vždy poradí a zajistí to nejvhodnější řešení vaší situace.

Vydal:

TOYOTA CENTRAL EUROPE Kft.
Budapark, Keleti 4
2040 Budaörs

Kontaktní údaje:

Internet: www.lexus.cz
Bezplatná infolinka: 800 600 800
E-mail: info@lexus.cz

Všechny informace a údaje v této Záruční knížce byly aktuální a platné v okamžiku vydání. Aktuální znění záručních podmínek Lexus naleznete na **www.lexus.cz**.

© TOYOTA CENTRAL EUROPE, 2015

Službu Lexus Assistance kontaktujte v případě:

- ✓ poruchy
- ✓ nehody
- ✓ problému s palivem
- ✓ vybití baterie
- ✓ defektu pneumatiky
- ✓ ztráty klíčů či uzamčení klíčů ve vozidle
- ✓ krádeže vozu
- ✓ dalších potíží s vaším vozem

Zkušení operátoři vám vždy poradí a zajistí co nejhodnější řešení vaší situace.

Telefonické kontakty na asistenční službu

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

Nacházíte-li se v **České republice**, volejte bezplatně:

800 100 717

Nacházíte-li se v **zahraničí**, volejte:

+420 221 586 505



Mobilní aplikace asistenční služby

Aplikace pro chytré telefony vám usnadní proces kontaktování asistenční centrály v případě jakýchkoliv potíží s vaším vozidlem.

Aplikaci můžete využít také k přesnému určení polohy vašeho nepojízdného vozidla nebo přivolání rychlé pomoci.

