

Eurocare



TOYOTA

ALWAYS A  
BETTER WAY



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

Nalazite se u Bosni i Hercegovini, nazovite

**0800 20 215**

Nalazite se u inostranstvu, nazovite

**+387 33 606 000**

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

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

**Usluge Toyota Eurocare osigurava Europe Assistance**

## SADRŽAJ

<b>Toyota Eurocare pomoć na cesti</b>	4
— Besplatna usluga pomoći na cesti	
— Toyota Eurocare u slučaju	
— Kartica Toyota Eurocare	
<b>Ponuđena pomoć na cesti</b>	5
<b>U svom gradu</b>	6
— Popravak na cesti	
— Vuča vozila	
— Poruke i savjeti	
<b>+50 km</b>	7
— Popravak na cesti	
— Vuča vozila	
— Poruke i savjeti	
— Preuzimanje popravijenog vozila	
— Hotel	
— Zamjensko vozilo	
— Nastavak putovanja	
<b>U inostranstvu</b>	8
— Popravak na cesti	
— Vuča vozila	
— Hotel	
— Zamjensko vozilo	
— Nastavak putovanja	
— Vozač	
— Preuzimanje popravljenog vozila	
— Poruke i savjeti	
— Povratak u domovinu	
<b>Opšti uslovi</b>	10
<b>Sedam brzih savjeta za sistem Toyota Eurocare</b>	11

## TOYOTA EUROCARE POMOĆ NA CESTI

### Besplatna usluga pomoći na cesti

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

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

### Toyota Eurocare u slučaju:

- > MEHANIČKOG KVARA
- > PROMETNE NESREĆE
- > OSTANKA BEZ GORIVA
- > PRAZNOG AKUMULATORA
- > PROBUŠENE GUME
- > IZGUBLJENIH ILI ZAKLJUČANIH KLJUČEVA












ALWAYS A  
BETTER WAY

**Vi vozite, Toyota brine**  
Besplatna pomoć na cesti

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

## PONUĐENA POMOĆ NA CESTI

	u svom gradu	+50 km	u inostranstvu
 Popravak na cesti	✓	✓	✓
 Vuča vozila	✓	✓	✓
 Hotel		✓	✓
 Zamjensko vozilo		✓	✓
 Nastavak putovanja		✓	✓
 Vozač			✓
 Preuzimanje popravljenog vozila		✓	✓
 Poruke i savjeti	✓	✓	✓
 Povratak u domovinu			✓

## U SVOM GRADU



### Popravak na cesti

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

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



### Vučna vozila

Ako pokušaj popravka vozila na licu mjesta ne uspije ili je neizvediv Toyota Eurocare će osigurati vuču vozila do najbližeg ovlaštenog Toyota servisa. Ako je vozilo potrebno pohraniti na čuvanom mjestu dok se čeka vučna služba Toyota Eurocare će organizovati i platiti troškove takve pohrane do najveće vrijednosti od 165 KM.

Toyota Eurocare će isto tako organizovati vuču prikolice (standardna vučna kugla 50 mm) do istog ovlaštenog servisa Toyota, ako je pogođeno vozilo vuklo takvu prikolicu.

Bilo koja vuča hibridnog vozila mora bit izvršena preko kamiona sa ravnim dnom.



### Poruke i savjeti

Bez obzira na prirodu problema (krađa vozila, gubitak kreditnih kartica, potreba za pravnom ili drugom pomoći) tim Toyota Eurocare na raspolaganju je za pružanje savjeta ili za prenošenje poruke, ako je to pomoć koja se traži.

Možda nećemo moći pokriti troškove vezane uz ovaj problem, ali Toyota Eurocare sigurno može pomoći naći rješenje.

## +50 km



### Popravak na cesti



### Vučna vozila



### Poruke i savjeti

Vidi detaljnije na stranici 6.

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



### Preuzimanje popravljenog vozila

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

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



### Hotel

Ako korisnik želi ostati u blizini vozila tokom popravka Toyota Eurocare će organizirati i platiti hotelski smještaj za korisnika i putnike do najviše četiri noći i do najvećeg iznosa od 250 KM po osobi, za noć, u skladu s raspoloživim kapacitetima. Prehranu i druge posljedične troškove snose korisnik i putnici.



### Zamjensko vozilo

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



### Nastavak putovanja

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

# U INOSTRANSTVU



## Popravak na cesti

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

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



## Vučna vozila

Ako pokušaj popravka vozila na licu mjesta ne uspije ili je popravak neizvediv Toyota Eurocare će osigurati vuču vozila do najbližeg ovlaštenog Toyota servisa. Ako je vozilo potrebno pohraniti na čuvanom mjestu dok se čeka vučna služba Toyota Eurocare će organizovati i platiti troškove takve pohrane do najveće vrijednosti od 83,80 Euro. Toyota Eurocare će isto tako organizovati vuču prikolice (standardna vučna kugla 50 mm) do istog ovlaštenog servisa Toyota, ako je pogođeno vozilo vuklo takvu prikolicu.

Bilo koja vuča hibridnog vozila mora bit izvršena preko kamiona sa ravnim dnom.



## Hotel

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



## Zamjensko vozilo

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

Sve troškove osim troškova najma vozila snosi korisnik.



## Nastavak putovanja

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



## Vozač

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



## Preuzimanje popravljene vozila

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



## Poruke i savjeti

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



## Povratak u domovinu

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

## OPŠTI USLOVI

### > TRAJANJE POKRIVENOSTI

Toyota Eurocare vrijedi 60 mjeseci, odnosno 5 godina od datuma isporuke (početak garancije/jamstva).

### > POKRIVENA VOZILA

Sva nova Toyota vozila koja je službeno prodala

Toyota Adria doo – Predstavništvo u BiH, uz sljedeće iznimke:

- lokalne prerađena vozila bez odobrenja proizvođača (ambulantna kola, mrtvačka kola, ...),
- za taksi vozila i vozila auto škole usluge će biti ograničene na popravak na cesti i vuču vozila.

### > PROMJENA VLASNIŠTVA

Pogodnosti koje nudi Toyota Eurocare automatski se prenose na bilo kojeg narednog vlasnika vozila sve do isteka petogodišnjeg razdoblja. Da bi naredni vlasnici odmah uživali sve pogodnosti preporučuje se da bez odlaganja obavijeste Toyota Eurocare o svojim podacima. Podatke slati na:

Toyota Adria doo, Predstavništvo u BiH,  
Zmaja od Bosne 7, 71 000 Sarajevo, BiH

### > SITUACIJE KOJE NISU OBUHVACENE

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

- učestvovanje u bilo kojoj vrsti utrka,
- hotimične zanemarivanje zakona zemlje u koju korisnik putuje,
- događaji koji su posljedica rata, revolucije, ustanka, štrajka, terorističkog djelovanja, izloženosti nuklearnom zračenju iz bilo kojeg izvora, zemljotresa ili atmosferskih utjecaja ili bilo kojeg drugog vida više sile,
- poduzimanje, od strane korisnika ili neke treće strane, usluga opisanih u ovom izdanju bez prethodnog odobrenja Toyota Eurocare,
- oštećenje tereta ili gubitak prihoda zbog nepokretnosti vozila nije pokriveno,
- usluge će biti pružene u skladu s lokalnim uslovima, osobito u pogledu hotelskog smještaja i iznajmljivanja vozila,
- Toyota Eurocare ne preuzima odgovornost za štetu nastalu korištenjem pruženih usluga ili savjeta.

### > PLAĆANJE RAČUNA

U slučaju da ste imali troškova uzrokovanih nepokretnošću vozila, a koje je Toyota Eurocare prethodno odobrio, račune slati na adresu:

Mondial Assistance GmbH,  
Pottendorfer StraBe 25-27; 1120 Wien

## SEDAM BRZIH SAVJETA ZA SISTEM TOYOTA EURO CARE:

### > VAŠE IME I REGISTRARSKA OZNAKA (ILI BROJ ŠASIJE)

To su elementi potrebni za Vaše prepoznavanje i prepoznavanje Vaših prava

### > BROJ TELEFONA, FAXA ILI MAILA NA KOJEM VAS SE MOŽE DOBITI

Da biste dobili povratnu informaciju o pokrenutim akcijama

### > MJESTO NA KOJEM SE NALAZI VAŠE VOZILO

Da bi Vas osoba koja Vam dolazi u pomoć mogla naći

### > MODEL I BROJ ŠASIJE VAŠEG VOZILA

Radi procjene potrebne opreme i/ili dijelova

### > REGISTRARSKA OZNAKA I BOJA VAŠEG VOZILA

Radi jednostavnog prepoznavanja na mjestu događaja

### > OPIS PROBLEMA

S više podataka o samom problemu lakše možemo naći rješenje

### > OSTALI SAVJETI

Svoje vozilo redovno održavajte kod ovlaštenog Toyota partnera. Na taj ćete način najviše učiniti u izbjegavanju problema u vožnji. Neplaćanje usluge korištenja Toyota Eurocare prethodno se provjerava telefonski sa Toyota Eurocare.

Ne poduzimajte ništa bez prethodnog obavještanja Toyoti Eurocare radi dobivanja njihovog odobrenja.

## PREDNOSTI SISTEMA TOYOTA EURO CARE DOSTUPNE SU U SLJEDEĆIM ZEMLJAMA:

Andora, Austrija, Belgija, Bugarska, Bosna i Hercegovina, CEFTA\*, Češka republika\*, Danska, Finska, Francuska, Gibraltar, Grčka, Holandija, Hrvatska, Island\*, Irska, Italija, Kipar\*, Lihtenštajn, Luksemburg, Mađarska\*, Makedonija, Malta\*, Monako, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunija, Republika San Marino, Slovačka republika, Slovenija, Španija, Srbija i Crna Gora, Švedska, Švajcarska, Turska\* (Evropski dio), Ujedinjeno kraljevstvo, Vatikan.

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

[www.toyota.ba](http://www.toyota.ba)