

Eurocare



Today
Tomorrow
Toyota

Imate probleme sa Vašom Toyotom u bilo kom trenutku?

U slučaju da se nalazite u Bosni i Hercegovini, pozovite

0800 20215

U slučaju da se nalazite u inostranstvu, pozovite

+387 33 606 000

Cijeli tim Toyotine pomoći odmah stupa u akciju i pomaže Vam da nađete rješenje 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana godišnje.

Usluge koje nudi Toyota Eurocare, obezbjeđuje Mondial Assistance.

Sadržaj

Toyota Eurocare - Pomoć na cesti	2
— Besplatna pomoć na cesti	
— Toyota Eurocare, u slučaju ...	
— Kartica Toyota Eurocare	
Pomoć na cesti, koju nudi Toyota Eurocare	3
Kod kuće	4
— Pomoć na cesti	
— Šlepanje vozila	
Informacije i savjetovanje	
+50 km	5
— Pomoć na cesti	
— Šlepanje vozila	
— Informacije i savjetovanje	
— Preuzimanje popravljenog vozila	
— Hotel	
— Zamjensko vozilo	
— Nastavak putovanja	
U inostranstvu	6
— Pomoć na cesti	
— Šlepanje vozila	
— Hotel	
— Zamjensko vozilo	
— Nastavak putovanja	
— Dostava rezervnih dijelova	
— Profesionalni vozač	
— Preuzimanje popravljenog vozila	
— Informacije i savjeti	
— Vraćanje u domovinu	
Opšte odredbe	8
Sedam kratkih savjeta za upotrebu usluge Toyota Eurocare	9

Toyota Eurocare - Pomoć na cesti

Besplatna pomoć na cesti

Kao dio svoje posvećenosti zadovoljstvu stranaka Toyota sa veseljem obezbeđuje svojim klijentima usluge Toyota Eurocare. Toyotin priznat kvalitet udružen sa stručnim znanjem i pogodnostima koje nudi Toyota Eurocare, obezbeđuju Vam potpuni mir i uživanje u vožnji.


Toyota Eurocare, u slučaju...

- Mehaničkog kvara
- Prometne nesreće
- Da ostanete bez goriva
- Praznog akumulatora
- Probušenog pneumatika
- Da izgubite ključeve ili ih zaključate u vozilu
- ...

Kartica Toyota Eurocare

Toyota Eurocare vam nudi pomoć, koja Vam je potrebna. Za detalje o prednostima koje donosi, molimo pogledajte sljedeće stranice.

Vi vozite, Toyota brine
Besplatna pomoć na cesti


TOYOTA

U slučaju da ste u Bosni i Hercegovini,
nazovite **0800 20215**

U slučaju da ste u inostranstvu,
nazovite **+387 33 606 000**

Today
Tomorrow
Toyota

Pomoć na cesti, koju nudi Toyota Eurocare

	Kod kuće	+50 km	U inostranstvu
 Pomoć na cesti	✓	✓	✓
 Šlepanje	✓	✓	✓
 Hotel		✓	✓
 Zamjensko vozilo		✓	✓
 Nastavak putovanja		✓	✓
 Dostava rezervnih dijelova			✓
 Profesionalni vozač			✓
 Preuzimanje popravljenog vozila		✓	✓
 Informacije i savjeti	✓	✓	✓
 Vraćanje u domovinu			✓

Kod kuće



Pomoć na cesti

U malo vjerovatnom slučaju kvara Vaše Toyote, Toyota Eurocare će na vlastiti trošak:

- organizovati dolazak profesionalne šlep službe, u najkraćem mogućem roku;
- zahtijevati, da šlep služba obavi jednostavne popravke na licu mjesta.



Šlepanje vozila

U slučaju da popravka vozila ne uspije na licu mjesta odnosno da to nije praktično, Toyota Eurocare organizuje šlepanje vozila do najbližeg ovlaštenog Toyota serviseru. Ako je potrebno vozilo sačuvati na sigurnom mjestu preko noći (dok se ne otvori neki od servisa), Toyota Eurocare organizuje i plaća troškove skladištenja vozila, do najveće vrijednosti od 165 KM.

Šlep služba organizovaće i prevoz bilo kakve prikolice (sa standardnom 50 mm kukom), a koju je vuklo pokvareno vozilo.

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



Informacije i savjeti

Bez obzira kakav problem imate, krađa vozila, izgubljena kreditna kartica, bolest, u slučaju da Vam treba pravni ili opšti savjet Toyota Eurocare tim će Vam pomoći ili Vas uputiti na osobe ili organe koji Vam mogu pomoći.

Možda Toyota Eurocare neće biti u mogućnosti da Vam pokrije troškove nastale zbog gore navedenih problema, ali će Vam svakako pomoći na nađete rješenje.

+50 km



Pomoć na cesti



Šlepanje vozila



Informacije i savjeti

Pogledajte detalje na 4.

U slučaju kvara koji se dogodi na udaljenosti većoj od 50 km od adrese stanovanja korisnika:



Preuzimanje popravljenog vozila

U slučaju da je vozilo potrebno preuzeti od Toyotinog predstavnika koji je udaljen više od 50 km od prebivališta korisnika, Toyota Eurocare će po želji korisnika organizovati i platiti željeznički prevoz u jednom smjeru za jednu osobu.

U slučaju da vožnja vozom traje više od 6 sati, Toyota Eurocare će umjesto toga obezbijediti avionsku kartu u biznis klasi.

U slučaju da Vam se kvar dogodi na udaljenosti većoj od 50 km od kuće i ovlašteni Toyota servis nije u mogućnosti da kvar otkloni istog dana, možete izabrati jednu od sljedećih pogodnosti:



Hotel

U slučaju da korisnik želi da ostane u blizini vozila, Toyota Eurocare će obezbijediti i platiti smještaj za korisnika i putnike (najviše četiri prenoćišta u vrijednosti do 250 KM po osobi). Smještaj zavisi od lokalnih prilika.

Hranu i ostale troškove, pokrivaju korisnik odnosno putnici.



Zamjensko vozilo

U slučaju da korisnik želi da iskoristiti mogućnost zamjenskog vozila, Toyota Eurocare obezbijedit će zamjensko vozilo odgovarajuće kategorije za vrijeme trajanja popravke a najviše na tri dana. Toyota Eurocare će učiniti sve da obezbijedi odgovarajuće vozilo, ali ne može da bude odgovorna za eventualne probleme nastale sa lokalnim preduzećima za iznajmljivanje vozila.

Sve dodatne troškove osim iznajmljivanja vozila snosi korisnik.



Nastavak putovanja

Toyota Eurocare će organizovati i platiti troškove željezničkog prevoza u 1. klasi, vozaču i putnicima i tako im omogućiti nastavak putovanja do željene destinacije odnosno povratak u mjesto prebivališta (u državi registracije vozila).

U slučaju da vožnja vozom traje više od 6 sati, Toyota Eurocare će umjesto toga obezbijediti avionsku kartu u biznis klasi.

U inostranstvu



Pomoć na cesti

U malo vjerovatnom slučaju da se Vaša Toyota pokvari, Toyota Eurocare će na vlastiti trošak:

- organizovati dolazak profesionalne šlep službe, u najkraćem mogućem roku;
- zahtijevati, da šlep služba obavi jednostavne popr avke na licu mjesta.



Šlepanje vozila

U slučaju da popravka vozila ne uspije na licu mjesta odnosno da t o nije praktično. Toyota Eurocare organizuje šlepanje vozila do najbližeg ovlaštenog Toyota servisa.

Ako je potrebno vozilo sačuvati na sigurnom mjestu preko noći (dok se ne otvori neki od servisa), Toyota Eurocare organizuje i plaća troškove skladištenja vozila, do najveće vrijednosti od 165 KM.

Šlep služba organizovaće i prevoz bilo kakve prikolice (sa standardnom 50 mm kukom), a koju je vuklo pokvareno vozilo.

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



Hotel

U slučaju da korisnik želi da ostane u blizini vozila, Toyota Eurocare će obezbijediti i platiti smještaj za korisnika i putnike (najviše četiri prenoćišta u vrijednosti do 250 KM po osobi). Smještaj zavisi od lokalnih prilika.

Hranu i ostale troškove, pokrivaju korisnik odnosno putnici.



Zamjensko vozilo

U slučaju da korisnik želi da iskoristi mogućnost zamjenskog vozila. Toyota Eurocare obezbijediće zamjensko vozilo odgovarajuće kategorije za vrijeme trajanja popravke a najviše na tri dana. Toyota Eurocare će učiniti sve da obezbijedi odgovarajuće vozilo, ali ne može da bude odgovorna za eventualne probleme nastale sa lokalnim preduzećima za iznajmljivanje vozila.

Sve dodatne troškove osim iznajmljivanja vozila snosi korisnik.



Nastavak putovanja

Toyota Eurocare će organizovati i platiti troškove željezničkog prevoza u 1. klasi, vozaču i putnicima i tako im omogućiti nastavak putovanja do željene destinacije odnosno povratak u mjesto prebivališta (u državi registracije vozila).

U slučaju da vožnja vozom traje više od 6 sati, Toyota Eurocare će umjesto toga obezbijediti avionsku kartu u biznis klasi.



Dostavljanje rezervnih dijelova

U slučaju da vozilo nije moguće popraviti zbog nedostatka rezervnih dijelova, Toyota Eurocare će na zahtjev korisnika obezbijediti potrebne rezervne dijelove i poslati ih Toyotinom predstavniku koji popravlja vozilo.

Trošak rezervnih dijelova snosi korisnik, osim ako ih pokriva ugovor o garanciji.



Profesionalni vozač

U slučaju bolesti svih putnika u vozilu koje pokriva Toyota Eurocare i putovanje nije moguće nastaviti, Toyota Eurocare će na vlastiti trošak, obezbijediti profesionalnog vozača. Profesionalni vozač će putnike prevesti do korisnikovog stalnog boravka odnosno sa njima nastaviti put do destinacije (u slučaju pokrivenosti).

Sve dodatne troškove, osim najma profesionalnog vozača, snosi korisnik.



Preuzimanje popravljenog vozila

U slučaju da je vozilo potrebno preuzeti od Toyotinog predstavnika koji je udaljen više od 50 km od prebivališta ta korisnika, Toyota Eurocare će po želji korisnika organizovati i platiti željeznički prevoz u jednom smjeru za jednu osobu.

U slučaju da vožnja vozom traje više od 6 sati, Toyota Eurocare će umjesto toga obezbijediti avionsku kartu u biznis klasi.



Informacije i savjeti

Bez obzira kakav problem imate, krađa vozila, izgubljena kreditna kartica, bolest, u slučaju da Vam treba pravni ili opšti savjet Toyota Eurocare tim će Vam pomoći ili Vas uputiti na osobe ili organe koji Vam mogu pomoći.

Možda Toyota Eurocare neće biti u mogućnosti da Vam pokrije troškove nastale zbog gore navedenih problema, ali će Vam svakako pomoći da nađete rješenje.



Povratrak u domovinu

U slučaju da vozilo nije moguće popraviti, Toyota Eurocare će organizovati i pokriti troškove prevoza vozila u domovinu, do Toyotinog predstavništva koje predloži korisnik.

Opšte odredbe

— Trajanje pokrivenosti

Toyota Eurocare važi 60 mjeseci od datuma kupovine vozila (početka garancije).

— Vozila koje pokriva Toyota Eurocare

Sva nova vozila koja je prodala ovlaštena Toyotina mreža, sa sljedećim izuzecima:

- Vozila Dyna i Coaster odnosno njihove varijante;
- Vozila, koja su lokalno prepravljana bez odobrenja proizvođača (ambulantna vozila, pogrebna vozila, itd.);
- Taksi vozila i autoškola - usluga će biti ograničena na pomoć na cesti i šlepanje vozila.

— Promjena vlasništva

Prednosti, koje nudi Toyota Eurocare, se automatski prenose na bilo kog kasnijeg vlasnika vozila do isteka osnovnog datuma važnosti.

Da bi se osiguralo da novi vlasnik ima pristup svim pogodnostima ove usluge, potrebno je što prije obavijestiti službu Toyota Eurocare o detaljima novog vlasnika.

Pišite na:

Toyota Adria - Predstavništvo za Bosnu i Hercegovinu, Ljubljanska 9, 71000 Sarajevo Bosnia and Herzegovina

— Izuzeci

Usluge koje nudi Toyota Eurocare, nije moguće koristiti u sljedećim slučajevima:

- učestvovanje na bilo kojoj vrsti moto trka ili sličnim takmičenjima;
- namjerno nepoštovanje zakona u državi u koju korisnik putuje;
- događaji koji nastupe zbog rata, revolucije, nereda, štrajkova, terorističkih napada, kontaminacije nuklearnom radijacijom iz bilo kog izvora, zemljotresa, elementarnih nepogoda odnosno bilo kog djelovanja više sile;
- organizovanje opisanih usluga od strane korisnika ili trećih lica, bez prethodnog odobrenja Toyota Eurocare;
- Toyota Eurocare ne pokriva troškove oštećenja prtljaga ili gubitka prihoda koji bi nastali zbog izvođenja pomoći;
- neke usluge su zavisne od lokalnih prilika - prije sv ega hotelski smještaj i rent-a-car; - Toyota Eurocare nije odgovorna za štetu nastalu zbog upotrebe usluga ili datih savjeta;

— Pokrivanje troškova

U slučaju da ste imali sami troškove u vezi sa obezbjeđivanjem pomoći, odobrene od strane Toyota Eurocare, molimo pošaljite račun na adresu:

Mondial Assistance GmbH, Pottendorfer Straße 25-27, A-1120 Wien, Österreich.

Sedam kratkih informacija, pri upotrebi usluge Toyota Eurocare:

- **Vaše ime i registarski broj odnosno broj šasije**
To su elementi, koji su Vam potrebni pri identifikaciji i ostvarivanju Vaših prava.
- **Telefonski broj, odnosno broj faksa na kome ste dostupni**
Da bi Vas lakše obavijestili o toku operacija.
- **Lokacija vašega vozila**
Da bi stručnjak, koji će Vam pomoći mogao da dođe na lokaciju.
- **Model i broj šasije vašega vozila**
Za ocjenu tipa rezervnih dijelova, koje ćemo Vam poslati.
- **Registarski broj i boja vašega vozila**
Da bi vozilo lakše identifikovali kada pomoć stigne na lokaciju.
- **Opis problema**
Ideja o tome šta se dogodilo sa vozilom, može nam biti od koristi u pronalaženju odgovarajućeg rješenja.
- **Druge informacije**
Vaše vozilo redovno održavajte u ovlaštenom Toyotinom servisu. Tako ćete najlakše izbjeći probleme u vožnji Vaše Toyote. Sve usluge mora prethodno da odobri Toyota Eurocare. Nemojte preduzimati bilo kakve akcije bez da prethodno obavijestite službu Toyota Eurocare i dobijete njeno odobrenje.

Prednosti, koje pruža Toyota Eurocare, su na raspolaganju u sljedećim državama:

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

* Kvalitet usluga u ovim državama, može da varira u zavisnosti od lokalne situacije.

