

Toyota Eurocare



# *Imate probleme sa Vašom Toyotom u bilo kom trenutku?*

U slučaju da se nalazite u Srbiji i Crnoj Gori, pozovite

**0800 200 987**

U slučaju da se nalazite u inostranstvu, pozovite

**XX\* +381 11 20 90 987**

\*Iz svih evropskih država upotrebiti izlazni međunarodni kod 00, osim u Finskoj (990) i u Srbiji i Crnoj gori (99).

Ceo tim Toyotine pomoći odmah stupa u akciju i pomaže Vam da nađete rešenje 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, 365 dana godišnje.

**Usluge koje nudi Toyota Eurocare, obezbeđuje Mondial Assistance.**

# Sadržaj

<b>Toyota Eurocare – Pomoć na putu</b>	<b>2</b>
● Besplatna pomoć na putu	
● Toyota Eurocare, u slučaju...	
● Kartica Toyota Eurocare	
<b>Pomoć na putu, koju nudi Toyota Eurocare</b>	<b>3</b>
<b>Kod kuće</b>	<b>4</b>
● Pomoć na putu	
● Šlepovanje vozila	
● Informacije i savetovanje	
<b>+50 km</b>	<b>5</b>
● Pomoć na putu	
● Šlepovanje vozila	
● Informacije i savetovanje	
● Preuzimanje popravljenog vozila	
● Hotel	
● Zamensko vozilo	
● Nastavak putovanja	
<b>U inostranstvu</b>	<b>6</b>
● Pomoć na putu	
● Šlepovanje vozila	
● Hotel	
● Zamensko vozilo	
● Nastavak putovanja	
● Profesionalni vozač	
● Preuzimanje popravljenog vozila	
● Informacije i saveti	
● Vraćanje u domovinu	
<b>Opšte odredbe</b>	<b>8</b>
<b>Sedam kratkih saveta za upotrebu usluge Toyota Eurocare</b>	<b>9</b>

# Toyota Eurocare - Pomoć na putu

## Besplatna pomoć na putu

Kao deo svoje posvećenosti zadovoljstvu mušterija 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
- Saobraćajne nesreće
- Da ostanete bez goriva
- Praznog akumulatora
- Probušenog pneumatika
- Da izgubite ključeve ili ih zaključate u vozilu
- ...

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



U slučaju da se nalazite u zemlji, pozovite  
0800 200 987

U slučaju da se nalazite u inostranstvu, pozovite  
+381 11 20 90 987

# Pomoć na putu, koju nudi Toyota Eurocare

	Kod kuće	+50 km	U inostranstvu
 Pomoć na putu	✓	✓	✓
 Šlepanje	✓	✓	✓
 Hotel		✓	✓
 Zamensko vozilo		✓	✓
 Nastavak putovanja		✓	✓
 Profesionalni vozač			✓
 Preuzimanje popravljenog vozila		✓	✓
 Informacije i saveti	✓	✓	✓
 Vraćanje u domovinu			✓

# Kod kuće



## Pomoć na putu

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

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



## Šlepovanje vozila

U slučaju da popravka vozila ne uspe na licu mesta odnosno da to nije praktično, Toyota Eurocare organizuje šlepovanje vozila do najbližeg ovlašćenog Toyota servisera.

Ako je potrebno vozilo sačuvati na sigurnom mestu preko noći (dok se ne otvori neki od servisa), Toyota Eurocare organizuje i plaća troškove skladištenja vozila, do najveće vrednosti od 85€.

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



## Informacije i saveti

Bez obzira kakav problem imate, krađa vozila, izgubljena kreditna kartica, bolest, u slučaju da Vam treba pravni ili opšti savet 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 rešenje.

# +50 km



**Pomoć na putu**



**Šlepovanje vozila**



**Informacije  
i saveti**

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 železnički prevoz u jednom smeru za jednu osobu.

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

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



## **Hotel**

U slučaju da korisnik želi da ostane u blizini vozila, Toyota Eurocare će obezbediti i platiti smeštaj za korisnika i putnike (najviše četiri prenoćišta u vrednosti do 125€ po osobi). Smeštaj zavisi od lokalnih prilika.

Hranu i ostale troškove, pokrивaju korisnik odnosno putnici



## **Zamensko vozilo**

U slučaju da korisnik želi da iskoristi mogućnost zamenskog vozila, Toyota Eurocare obezbediće zamensko vozilo odgovarajuće kategorije za vreme trajanja popravke a najviše na tri dana. Toyota Eurocare će učiniti sve da obezbedi 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 železničkog prevoza u 1. klasi, vozaču i putnicima i tako im omogućiti nastavak putovanja do željene destinacije odnosno povratak u mesto prebivališta (u državi registracije vozila).

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

# U inostranstvu



## Pomoć na putu

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

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



## Šlepovanje vozila

U slučaju da popravka vozila ne uspe na licu mesta odnosno da to nije praktično, Toyota Eurocare organizuje šlepovanje vozila do najbližeg ovlašćenog Toyota serviseru. Ako je potrebno vozilo sačuvati na sigurnom mestu preko noći (dok se ne otvori neki od servisa), Toyota Eurocare organizuje i plaća troškove skladištenja vozila, do najveće vrednosti od 85€.

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



## Hotel

U slučaju da korisnik želi da ostane u blizini vozila, Toyota Eurocare će obezbediti i platiti smeštaj za korisnika i putnike (najviše četiri prenoćišta u vrednosti do 125€ po osobi). Smeštaj zavisi od lokalnih prilika.

Hranu i ostale troškove, pokrivaju korisnik odnosno putnici.



## Zamensko vozilo

U slučaju da korisnik želi da iskoristiti mogućnost zamenskog vozila. Toyota Eurocare obezbediće zamensko vozilo odgovarajuće kategorije za vreme trajanja popravke a najviše na tri dana. Toyota Eurocare će učiniti sve da obezbedi 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 železničkog prevoza u 1. klasi, vozaču i putnicima i tako im omogućiti nastavak putovanja do željene destinacije odnosno povratak u mesto prebivališta (u državi registracije vozila).

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



### **Profesionalni vozač**

U slučaju bolesti svih putnika u vozilu koje pokriva Toyota Eurocare i putovanje nije moguće nastaviti, Toyota Eurocare će na vlastiti trošak, obezbediti 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 korisnika, Toyota Eurocare će po želji korisnika organizovati i platiti železnički prevoz u jednom smeru za jednu osobu.

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



### **Informacije i saveti**

Bez obzira kakav problem imate, krađa vozila, izgubljena kreditna kartica, bolest, u slučaju da Vam treba pravni ili opšti savet 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 rešenje.



### **Povratak 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 36 meseci od datuma kupovine vozila (početka garancije).

## ● Vozila koje pokriva Toyota Eurocare

Sva nova vozila koja je prodala ovlašćena Toyotina mreža, sa sledećim izuzecima:

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

## ● Promena 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 pre obavestiti službu Toyota Eurocare o detaljima novog vlasnika.

Pišite na:

Toyota Srbija i Crna Gora d.o.o., Savski nasip 7, 11000 Beograd, Srbija

## ● Izuzeci

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

- učestvovanje na bilo kojoj vrsti moto trka ili sličnim takmičenjima;
- namerno 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 delovanja 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 – pre svega hotelski smeštaj i rent-a-car;
- Toyota Eurocare nije odgovorna za štetu nastalu zbog upotrebe usluga ili datih saveta;

## ● Pokrivanje troškova

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

Elvia assistance GmbH, Mariahilfer Strasse 20, 1070 WIEN.

## ***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 obavestili 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 ocenu tipa rezervnih delova, koje ćemo Vam poslati.
- **Registrski broj i boja vašeg 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 rešenja.
- **Druge informacije**  
Vaše vozilo redovno održavajte u ovlašćenom Toyotinom servisu. Tako ćete najlakše izbeći probleme u vožnji Vaše Toyote. Sve usluge mora prethodno da odobri Toyota Eurocare. Nemojte preduzimati bilo kakve akcije bez da prethodno obavestite službu Toyota Eurocare i dobijete njeno odobrenje.

## ***Prednosti, koje pruža Toyota Eurocare, su na raspolaganju u sledećim državama:***

Andora, Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina\*, Bugarska\*, Crna Gora\*, Danska, Estonija, Finska, Francuska (Evropa) i Korzika, Gibraltar, Grčka, Holandija, Hrvatska, Irska, Island\*, Italija, Kipar, Latvija, Lihtenštajn, Litvanija, Luksemburg, Mađarska, Makedonija\*, Malta, Monako, Nemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Republika Češka, Republika San Marino, Republika Slovačka, Rumunija\*, Seuta, Slovenija, Španija, Srbija, Švajcarska, Švedska, Turska\* (Evropski deo), Ujedinjeno Kraljevstvo, Ukrajina, Vatikan

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

EUR15-0610SEAD-10-00

