



# TOYOTA PROVJERENO







# POTVRDA O KVALITETI

## PODACI O VOZILU

Model

Broj šasije (VIN)

Datum početka tvorničke garancije

Potpis i pečat ovlaštenog Toyota partnera

## IZJAVA OVLAŠTENOG SERVISERA

Potvrđujemo da je vaše vozilo temeljito pregledano i udovoljeno zahtjevima programa Toyota Provjereno.

Ovlašteni partner Toyota Provjereno

Potpis odgovorne osobe

Datum





Poštovani,

u Toyoti su stranke uvijek na prvome mjestu, stoga veliku pozornost posvećujemo njihovu osjećaju ugone i zadovoljstva. Svjesni smo da je Toyota neizostavan dio vašeg života, nešto na što se oslanjate svaki dan. Stoga smo u Toyoti predani proizvodnji vozila u skladu s najzahtjevnijim standardima koja će godinu za godinom zadovoljavati vaše potrebe. Za potpuno zadovoljstvo za vas smo pripremili program garancije\* **Toyota Provjereno** kojim ćemo biti uz vas u slučaju svake moguće neugodnosti koju biste mogli imati sa svojim vozilom.

Predlažemo vam da se kao vlasnik vozila Toyota upoznate sa sadržajem knjižice i da ju uvijek čuvate u vozilu jer knjižica sadržava važne informacije i objašnjenja.

Toyota BH d. o. o.

---

\* Izraz "garancija" koji se koristi izričito ili namjerno, koristi se u okviru programa Toyota Provjereno, ne predstavlja garanciju (u skladu s pravilima obavezne garancije Zakona o zaštiti potrošača) niti garanciju pod odgovornošću za materijalne nedostatke, već ugovorna obaveza Toyota BH d.o.o. Vlasnik vozila zadržava sva prava prema tvorničkoj garanciji koja proizlaze iz Garantnog lista i Zakona o zaštiti potrošača te odgovornost za materijalne nedostatke koji proizlaze iz Zakona o zaštiti potrošača i Obligacijskog zakona, ali ta prava nisu proširena na period pokrića garancije Toyotine opcije Provjereno. Garancija iz programa Toyota Provjereno predstavljaju ugovorno ugovorenu obavezu tvrtke Toyota BH d.o.o. Tokom neobaveznog garantnog roka u skladu s Toyotinim programom i uslovima (ovisno o uslovima navedenim u ovoj knjižici), vlasnik ima pravo na popravke i dijelove navedene u ovim općim uslovima. Toyota Provjereno garancija ne pokriva nikakve zahtjeve kupaca osim zahtjeva za popravak. Nakon isteka opcijske garancije u okviru programa Toyota Provjereno, sva prava iz ovog naslova ističu.

# SADRŽAJ

|       |  |
|-------|--|
| 7     | POMOĆ NA CESTI   |
| 8-15  | USLOVI TOYOTA PROVJERENO   |
| 8     | Uvod   |
| 8-9   | Pokriće, aktivacija i trajanje te osnovne informacije o Toyota Provjereno programu |
| 9     | Uključivanje vozila u Toyota Provjereno program                                    |
| 9-11  | Opseg pokrivanja Toyota Provjereno programa  |
| 12-14 | Iznimke  |
| 14-15 | Opće odredbe   |
| 15    | Korištenje Toyota Provjereno programa u inozemstvu                                 |
| 15    | Prijenos Toyota Provjereno programa  |
| 16    | PRIVATNOST I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA  |
| 17-20 | SERVISNI PREGLED U 145 TAČAKA  |
| 21-29 | EUROCARE POMOĆ NA CESTI  |
| 22    | Toyota Eurocare – pomoć na cesti   |
| 23    | Ponudena pomoć na cesti  |
| 24    | U svom gradu   |
| 25    | +50 KM   |
| 26-27 | U inozemstvu   |
| 28    | Opći uvjeti  |
| 29    | Sedam brzih savjeta za korištenje Toyota Eurocare usluga                           |
| 30    | POPIS OVLAŠTENIH TOYOTA SERVISA  |

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

Toyota Provjereno - Toyotin program garancija rabljenih vozila, osmišljen je kako bi vam pružio sigurnost u slučaju da vaše vozilo treba popravak zbog neočekivanog mehaničkog ili električnog kvara.

Toyota Provjereno program vam također pruža pogodnosti Toyote Eurocare pomoći na cesti. Uživajte u bezbrižnoj vožnji s besplatnom pomoći na cesti u 40 europskih zemalja: mi se brinemo o vuči vozila, rezervnim dijelovima, najmu vozila i o još mnogo toga. Jedan telefonski poziv i mi ćemo se pobrinuti za sve.

Nalazite se u Bosni i Hercegovini, nazovite

**0800 20 215**

Nalazite se u inozemstvu, nazovite

**+387 33 606 000**

---

\*za sve europske države birajte međunarodni predbroj 00, osim u Finskoj (990) i u Srbiji i Crnoj Gori (99).

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.**

Za detaljnije informacije o Toyota Eurocare pomoći na cesti, posjetite internet stranicu: [www.toyota.ba/owners/insurance/roadside-assistance](http://www.toyota.ba/owners/insurance/roadside-assistance)

# USLOVI TOYOTA PROVJERENO

## 1. UVOD

Toyota Provjereno program razvijen je s ciljem osiguranja bezbrižnosti te otklanjanje nastalih problema u slučaju kvara vašeg vozila. Aktivira se u skladu s uvjetima Toyota Provjereno programa u trenutku kada je rabljeno vozilo prodano u okviru ovlaštene mreže Toyota BH\* i vrijedi jednu godinu od datuma prodaje vozila bez obzira na prijeđene kilometre. Vozilo je i dalje potrebno održavati u skladu s planom održavanja vozila navedenim u knjižici Servis i jamstvo za vaše vozilo.

Prednosti Toyota Provjereno programa možete iskoristiti u slučaju kvara mehaničkih, električnih ili električnih komponenti vašeg vozila koje se mogu pripisati pogreškama u procesu proizvodnje ili ugradnje. Prema ovim uvjetima vlasnik vozila s Toyota Provjereno programom ima pravo na besplatan popravak u skladu s uvjetima Toyota Provjereno programa. Za dodatna pitanja ili pojašnjenja u vezi s opsegom Toyota Provjereno programa, obratite se ovlaštenom Toyota partneru kod kojeg ste kupili vozilo i aktivirali Toyota Provjereno program. Ako ga ne možete kontaktirati u slučaju kvara, možete kontaktirati bilo koji drugi ovlašten Toyota servis koji je dio službene mreže Toyota BH\*.

## 2. POKRIĆE, AKTIVACIJA I TRAJANJE TE OSNOVNE INFORMACIJE O TOYOTA PROVJERENO PROGRAMU

1. Osnovni uslovi za aktiviranje Toyota Provjereno programa je kupnja rabljenog vozila kod ovlaštenog Toyota partnera.
2. Toyota Provjereno program aktivira se kupnjom rabljenog vozila kod ovlaštenog Toyota partnera i traje jednu godinu bez obzira na prijeđene kilometre. Nakon godinu dana, ako vozilo nije starije od 10 godina i nema više od 200.000 km, može se nakon odrađenog pregleda i redovnog servisa\*\* s originalnim Toyota rezervnim dijelovima u odabranom ovlaštenom Toyota servisu, uključiti u Toyota Relax program garancije.
3. Toyota Provjereno program primjenjuje se u slučaju kvara koji nastane na području ovlaštene mreže Toyota BH ili u bilo kojoj od sljedećih država ili područja:

---

\* Kupnja rabljenog vozila i aktiviranje Toyota Provjereno programa moguće je obaviti i u mreži Toyota Adria ovlaštenih Toyota servisa u sljedećim zemljama: Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo. Ovlašteni serviseri navedeni su na službenim internetskim stranicama Toyote gore navedenih država.

\*\* Cjeloviti pregled održavanja vašeg vozila nalazi se u uputama za rukovanje, knjižici Servis i jamstvo i na internetskoj stranici proizvođača s tehničkom dokumentacijom: [www.toyota-tech.eu](http://www.toyota-tech.eu)



Andora, Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltarska, Grčka, Hrvatska, Irska, Italija, Kanarski otoci, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Monako, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska i Ujedinjeno Kraljevstvo.

Toyota Provjereno program odnosi se na Toyota vozila registrirana u sljedećim zemljama: Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo. Ako se vozilo izveze i registrira izvan navedenih zemalja (Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo) Toyota Provjereno program se više ne primjenjuje, a sve obveze Toyota BH prestaju u trenutku odjave vozila pri nadležnom državnom tijelu zemlje regije.

### 3. UKLJUČIVANJE VOZILA U TOYOTA PROVJERENO PROGRAM

Toyota Provjereno program se aktivira i stupa na snagu u trenutku kupnje rabljenog vozila, kao što je ranije opisano, ukoliko su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. Vozilo je registrirano u jednoj od sljedećih zemalja: Slovenija, Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Kosovo te je proizvedeno za europsko tržište.
2. Vozilo nije starije od 10 godina.
3. Vozilo nema više od 200.000 prijedjenih kilometara.

### 4. OPSEG POKRIVANJA TOYOTA PROVJERENO PROGRAMA

1. Toyota Provjereno program obuhvaća besplatan popravak, uključujući troškove rada, originalne rezervne dijelove / komponente, elemente i materijale koji se koriste u ovlaštenoj Toyotinoj prodajno-servisnoj mreži. Dijelovi u programu mogu se popraviti ili zamijeniti u skladu s uputama proizvođača za popravak.

Toyota Provjereno programom obuhvaćeni su samo dijelovi navedeni u članku 2. ovog poglavlja, a nisu uključeni popravci / zamjena svih komponenti u koje su ti dijelovi ugrađeni.

Toyota Provjereno program može se koristiti samo u mreži ovlaštenih Toyota servisa (navedeno u članku 3. Poglavlja 2. i odredbe Poglavlja 7. u vezi s korištenjem Toyota Provjereno programa u inozemstvu). Ako popravak obavlja serviser koji nije član Toyotine ovlaštene servisne mreže, primjena Toyota Provjereno programa je automatski isključena.

2. Ako su kumulativno ispunjeni svi prethodno navedeni uvjeti Toyota Provjereno programa, pokriveni su svi troškovi popravka sljedećih dijelova:

- **Motor:** blok motora; uravnotežujuće vratilo; bregasto vratilo; podizači ventila; klackalice; ventili i vodilice ventila; radilica i ležajevi; remenica radilice; glave cilindara; brtve glave

motora; klipnjače; pogonsko vratilo; ploča hidrauličkog pretvarača momenta vozila s automatskim mjenjačem; fleksibilna ploča sa zupčastim vijencem; zamašnjak; vijenac zamašnjaka; natezač remena (fiksni zatezni valjak); karter; senzor tlaka ulja; pumpa za ulje; klipovi i klipni prstenovi; klipni (leteći) ležajevi i čahure; brtve; zupčasti remen; zatezači razvodnog remena; remenica razvodnog remena; razvodni lanac bregastog vratila; zupčanik bregastog vratila; turbo punjač; hladnjak komprimiranog zraka (intercooler); obilazni kanal i kontrolni ventil turbopunjača; poklopac glave motora i pripadajuće brtve; pumpa vode; ventil za recirkulaciju ispušnih plinova (EGR); hladnjak ulja; kućište filtra za ulje; senzor kuckanja; senzor kisika (lambda sonda); kablovi (koji nisu dio električnog ožičenja)

- **Sustav goriva (benzin):** pumpa za gorivo; električna pumpa za gorivo; mjerač protoka zraka; elektronički sustav ubrizgavanja goriva; elektronička upravljačka jedinica (ECU); leptir gasa; brizgaljke; regulator pritiska goriva; senzor razine goriva u spremniku za gorivo; senzori goriva; spremnik za gorivo; mjerač (pokazivač) razine goriva
- **Sustav goriva (diesel):** pumpa za ubrizgavanje dizel goriva; pumpa goriva; mjerač protoka zraka; elektronička upravljačka jedinica (ECU); senzor položaja leptira za gas; brizgaljke; svjećice za hladni start (grijači); senzor razine goriva u spremniku za gorivo; spremnik za gorivo
- **Sustav hlađenja:** senzor razine rashladne tekućine; relej ventilatora za hlađenje; senzor ventilatora za hlađenje; prekidač ili senzor temperature rashladne tekućine motora; ventilator motora; viskozna spojka ventilatora; hladnjak; čep hladnjaka; kućište termostata
- **Ručni mjenjač:** glavni cilindar spojke; pomoćni cilindar spojke; uključna vilica i osovina spojke; sajle spojke; priključci / poluge spojke; kućište mjenjača; zupčanici i osovine; sinkroni; glavčine; ležajevi i čahure; brtve; priključci / poluge i sajle; ručica mjenjača
- **Automatski mjenjač:** kućište mjenjača; zupčanici i osovine; selektori; elektronički aktuatori; kočni remeni; spojke; blok ventila; pumpa za ulje; hladnjak ulja; elektronička upravljačka jedinica (ECU); glavčine; ležajevi i čahure; brtve; priključci / poluge i sajle; pretvarač okretnog momenta; ručica mjenjača
- **Razvodnik (diferencijal):** centralni diferencijal; kućište diferencijala; konusno-tanjurasti par diferencijala; osovina; zupčanici; ležajevi; čahure; glavčina diferencijala; poluge prijenosa
- **Prijenos snage:** homokinetički zglobovi; kardanski zglobovi; poluosovine; pogonska vrtila; ležajevi; čahure; prirubnice; brtve
- **Ovjes:** prednje i stražnje opruge; torzijske šipke; krajnici; spone; most; pomoćni nosači; ležajevi kotača (ograničeno na 160.000km); glavčine; odstojnici; vijci i matice kotača
- **Sustav upravljanja:** servo upravljač; kućište upravljača; kućište zupčanika; zupčasta letva volana; pumpa servo upravljača; spremnik tekućine servo upravljača; brtve; ležajevi; krajnici; stup upravljača; zglobovi; upravljačka poluga; spone

- **Kočnice:** ABS upravljačka jedinica; ABS komponente; senzori brzine; pojačivač kočnice; cijevi kočnice; kočione čeljusti; spone; granični ventili; glavni kočioni cilindar; spremnik kočione tekućine; kočioni cilindar; vakuumska pumpa
- **Klima uređaj / grijanje:** izmjenjivač topline; klapne i motori klapne; motor ventilatora grijaa; kompresor klima uređaja; kondenzator; isparivač; jedinica za prihvata / sušenje; upravljačka ploča grijaa; ventil grijaa; senzor temperature isparivača
- **Električni sustav:** starter; alternator; zavojnice; motori brisača; motori pumpe za pranje vjetrobranskog stakla; relej pokazivača smjera; motor ventilatora grijaa; sirena; prekidači s ručnim upravljanjem; spirala zračnog jastuka; elektronički uređaj za paljenje; releji; grijani stakleni elementi; putno računalo; motori (regulatori) podizača stakla; prekidač podizača prozora; motori za zrcala; daljinski upravljač centralnog zaključavanja; pretvarači (solenoidi) za centralno zaključavanje; senzori zračnih jastuka; upravljačka jedinica centralnog zaključavanja; jedinica za odgodu gašenja unutarnje rasvjete; pokazivači; satovi; brzinomjer i senzor brzine; tahometar; ožičenje (samo u slučaju kratkog spoja); elektro motori sjedala; senzori; grijaač sjedala; alarmi (samo original Toyota); motori za podešavanje snopa svjetala; kabeli svjećica; reprogramiranje ECU-a i software-a ako je reprogramiranje dio popravka obuhvaćenog Toyota Provjereno programom (osim brisanja dijagnostičkog koda pogreške); tvornički instalirani multimedijski sustav (glavna jedinica, tj. radio s instaliranom najnovijom verzijom softvera) uključujući navigacijski modul
- **Karoserija:** krovni prozor (samo tvornički ugrađen); motori za krovne prozore (samo tvornički ugrađeni); mehanički dio brave vrata bez cilindra (uloška brave); sajla za otvaranje poklopca motora; amortizeri poklopca prtljažnika; osovine brisača; ručno podesivi okviri sjedala; mehanizam sigurnosnog pojasa; tvornički ugrađena dodatna oprema
- **Hibridne komponente (nakon isteka tvorničkog jamstva od 5 godina ili 100.000 km (ovisi koji od uvjeta prije nastupi):** upravljački modul hibridne baterije; hibridni upravljački modul; sklop invertera sa konverterom. Hibridna baterija obuhvaćena je programom Provjere stanja hibridnog sustava (HHC) u slučaju aktivnog ugovora
- **Komponente vodikovih gorivih ćelija:** zračni kompresor za gorive ćelije; pretvarač pojačanja za gorive ćelije; spremnici za vodik za gorive ćelije; upravljačka jedinica gorivih ćelija (PCU) i sklop gorivih ćelija
- **EV komponente potpuno električnih vozila:** pogonski motor i sklop invertera sa konverterom

Dijelovi zamijenjeni u sklopu popravaka u Toyota Provjereno programu postaju vlasništvo mreže Toyota BH i s njima se postupa u skladu sa standardno utvrđenom politikom mreže Toyota BH.

## 5. IZNIMKE

### 1. Sljedeći dijelovi i komponente isključeni su iz Toyota Relax programa:

- **Potrošni dijelovi** npr. dijelovi koji se redovito zamjenjuju, filtri, kočione pločice i obloge kočnica, sajle kočnica, svi elementi spojke (lamela, kućište i potisni ležaj), kotači, naplatci, gume, remenje, zatezači remena, baterije / akumulatori, tekućine, svjećice, dijagnostika.
- **Gumeni dijelovi** npr. gumene cijevi, nastavci i crijeva, nosači motora ili kabine, obloge / lajsne, metlice brisača, manžete pogonskog vratila, amortizeri (uključujući pneumatske cilindre), čahure stabilizatora, dijelovi za LPG ili neke druge dodatne izvore goriva koji su naknadno ugrađeni i posljedične štete njihove ugradnje.
- **Tvrde i fleksibilne cijevi** za dovod goriva, zračni ovjes i klima uređaj.
- **Karoserija i lak** npr. svjetla, svjetiljke / lampe, žarulje, leće, paneli karoserije, odbojnici, staklo, kromirani dijelovi, antena, ručke i tkanine, vanjske obloge, brtvene trake, pocinčani metali (metalni dijelovi bez premaza), boja, bilo koji popravak zbog korozije. Jamstvo na prohrđavanje će i dalje vrijediti ukoliko su ispunjene pretpostavke prema uvjetima tvorničkog jamstva.
- **Unutrašnjost** npr. presvlake, presvlake sjedala, obloge, tepisi, prerezi za ventilaciju, pepeljara, upaljač, ručica mjenjača, presvlaka armaturne ploče i armaturna ploča, kolo upravljača.
- **Multimedijski sustav:** glavna jedinica s navigacijskim modulom je pokrivena, a nisu pokriveni drugi dijelovi multimedijskog sustava (npr. sustavi za zabavu u vozilu itd.) i dijelovi koji nisu originalni Toyota rezervni dijelovi i dodaci.
- **Originalna Toyotina dodatna oprema koja nije tvornički ugrađena** odnosno sva dodatna oprema ugrađena nakon prve registracije vozila.
- **Dijelovi koji nisu originalni Toyota rezervni dijelovi i neoriginalna dodatna oprema** te trošak njihove montaže i demontaže.
- **Neki pojedini dijelovi i komponente** npr. ispušni sustav (svi dijelovi od brtve ispušnog razvodnika do ispušnog sustava, uključujući katalizator i filter čestica); stropna obloga; šarke; matice i vijci; osigurači; kopče; elementi za pridržavanje i pričvršćivanje; prednji i stražnji stabilizator; nosači motora i kabine; pomoćni grijač za grijanje (npr. Webasto); kabeli za punjenje za električna vozila i Plug-in hibride.
- **Hibridna baterija:** obuhvaćena je programom Provjere stanja hibridnog sustava (HHC) u slučaju aktivnog ugovora.
- **Svi dijelovi izvan karoserije** vozila (osim dijelova koji su izričito navedeni među pokrivenim dijelovima u članku 4. stavak 2.).
- **Otklanjanje buke i neobičnih zvukova** (osim u slučajevima koji su uzrokovani kvarom originalnog dijela pokrivenog ovim programom).

- **Podešavanja**
- **Čišćenje**
- **Dijelovi** obuhvaćeni preventivnom servisnom kampanjom ili bilo kojim drugim jamstvom.

## 2. Toyota Provjereno program neće pokriti troškove popravka u sljedećim slučajevima:

- Dio nije naveden u odjeljku 4. ovih uvjeta.
- Kvar ili nedostatak je posljedica trošenja, pretjerane zračnosti, buke ili vibracija.
- Kvarovi poput labavosti, neusklađenosti i mehaničkih promjena koje ne uzrokuju oštećenja dijelova ili komponenti obuhvaćenih Toyota Provjereno programom i posljedica su starosti i/ili upotrebe vozila.
- Kvar zbog korozije ili postupnog pogoršanja učinkovitosti vozila, razmjerno njegovoj starosti i kilometraži, uključujući:
  - postupni gubitak kompresije motora,
  - postupno povećanje potrošnje motornog ulja tijekom rada vozila
- Kvarovi i oštećenja dijelova i / ili dijelova koji su inače pokriveni Toyota Provjereno programom, a kvar je uzrokovan kvarom i/ili trošenjem dijelova koji nisu obuhvaćeni Toyota Provjereno programom.
- Vozilo nije održavano niti popravljano u skladu s preporukama proizvođača. Ovaj zahtjev se primjenjuje od datuma prve registracije vozila.
- Kvar je uzrokovan prethodnim kvarovima koji nisu prijavljeni ovlaštenom Toyota servisu u najkraćem mogućem roku ili servisu nije omogućen popravak zbog nedostupnosti vozila ili zbog nepostojanja pristanka stranke za popravak.
- Kvar i/ili nedostatak je rezultat popravaka koje nije obavio ovlašteni Toyota servis.
- Kvarovi nastali kao posljedica upotrebe vozila suprotno preporukama proizvođača (npr. zlouporaba, sudjelovanje u utrckama, ekstremna vožnja izvan ceste (off-road), podešavanje tzv. tuning, preopterećenje itd.).
- Kvar ili oštećenje je posljedica vanjskog uzroka ili prirodne pojave (npr. prodor vode ili prašine, kameni ostaci, poplava, poledica, oluja, prirodna katastrofa, nesreća, požar, eksplozija, rat, građanski nemiri, puč, namjerni ili zlonamjerni rad, neovlaštena upotreba, sol, erozija i ogrebotine na staklu, prljavština i sl.).
- Uzrok kvara za koji se Toyoti ne može pripisati bilo kakva odgovornost.
- Kvar ili oštećenje nastalo zbog naknadne ugradnje neoriginalne Toyotine dodatne opreme.
- Kvar ili oštećenje nastao kao posljedica namjere ili krajnjeg nemara (uključujući, ali ne ograničavajući se npr. neprikladna ili onečišćena maziva i gorivo).
- Ako zbog promjena u izvornom dizajnu vozila ili ugradnje određene opreme vozilo više ne udovoljava minimalnim standardima koje je propisao proizvođač.
- Dijelovi ugrađeni u vozilo koji se po kvaliteti ne podudaraju s originalnim rezervnim dijelovima proizvođača.
- Kvar je nastao zbog pogrešno ugrađenih kotača, pogrešnog popravka ili nepravilne zamjene pojedinih dijelova.
- Kvar je nastao zbog nepravilne instalacije / ugradnje.
- Kvar nastao upotrebom dijela koji očito treba popraviti, osim ako se može dokazati da ne postoji uzročno posljedična veza između upotrebe tog dijela i nastalog kvara.
- Ukoliko vlasnik ili krajnji korisnik nije odmah prijavio uočeni kvar i dogovorio termin popravka.

### 3. Toyota Provjereno program također ne obuhvaća:

- Sve neizravne troškove koji mogu nastati uslijed kvara vozila za koji Toyota Provjereno program nudi besplatan popravak, npr. gubitak dobiti ili prihoda vlasnika vozila; prijevoz; vuča; telefon; smještaj; najam; zamjensko vozilo; gubitak bilo kakve imovine ili dragocjenosti; troškovi parkiranja itd. Pogledajte odredbe i uvjete Eurocare pomoć na cesti - stranica 21.
- Estetski elementi, npr. popravak boje; popravak hrđe; gubitak boje ili sjaja; deformacije; pukotine; labavljenje; ispadanje; oštećenja zbog prodora vode i kondenzacije, ljuštenja. Toyota Provjereno program ne obuhvaća nikakve elemente koji se odnose na karoserijske nedostatke i lakiranje.
- Podešavanje optike (špur) ili balansiranje kotača.
- Troškovi koji se odnose na ispitivanja, mjerenja ili podešavanja koja se ne odnose na popravke pokrivena Toyota Provjereno programom.
- Uobičajeni troškovi održavanja karoserije i putničkog prostora, uključujući čišćenje i popravak presvlaka sjedala, osim ako navedeno nije rezultat kvara pokrivenog ovim programom.

### 4. U Toyota Provjereno program nije moguće uključiti sljedeće skupine vozila:

- Vozila koja su neregistrirana ili privremeno registrirana s probnim pločicama na ime trgovca / servisera.
- Vozila registrirana na ime komercijalne automobilske tvrtke koja se bavi prodajom rabljenih vozila.
- Policija, vatrogasci, hitna pomoć i vozila koja koriste druge interventne službe.
- Vozila koja se koriste za utrke, obuku vozača, terensku vožnju ili druga natjecanja u vozačkim vještinama.
- Vozila koja se koriste u teškim uvjetima uporabe (gradilišta, rudnici, šume...).
- Nestandardna ili prepravljena vozila.
- Vozila na kojima je procijenjena totalna šteta (prometne nesreće, poplave...).

## 6. OPŠTE ODREDBE

1. Samo ono vozilo za koje se poštuju svi propisani uvjeti programa i koje se ne koristi nemarno može biti pokriveno Toyota Provjereno programom. Ako je vozilo objavljeno ili je potpuno oštećeno, isključeno je iz pokrića Toyota Provjereno programa.
2. Vrijednost pokrića Toyota Provjereno programa je ograničena. Zbroj svih pojedinačnih pokrića Toyota Provjereno programa za vozilo ne može premašiti vrijednost nabavne cijene (uključujući PDV) koju je kupac platio za novo vozilo. Kupac dokazuje iznos kupoprodajne cijene računom koji mu je izdao prodavatelj od kojeg je kupio vozilo. Maksimalni iznos za pojedinačni slučaj pokrića Toyota Provjereno programa ekonomska je vrijednost vozila u trenutku popravka.
3. Izričito je zabranjeno mijenjati brojač kilometara vozila. Ako iz bilo kojeg razloga brojač kilometara prestane raditi, dužni ste odmah odvesti vozilo u najbliži ovlašteni Toyota servis i navesti stvarnu kilometražu. Manipulacija, odspajanje, preinaka ili neovlašteno mijenjanje brojača kilometara odmah isključuje pokriće Toyota Provjereno programa.

4. Pokriće Toyota Provjereno programa se isključuje ukoliko je moguća nastala šteta i/ili nedostatak posljedica neispravnog, nepažljivog ili netočnog održavanje, odnosno nije u skladu s planom održavanja vozila navedenim u knjižici Servis i jamstvo ili zbog nepravilne uporabe vozila / komponenti.
5. Pokriće programa Toyota Provjereno ne vrijedi prvih 30 dana i 1.000 km od trenutka prodaje vozila odnosno datuma aktiviranja programa Toyota Provjereno. Također, pokriće programa Toyota Provjereno ne pokriva dijelove kod kojih je utvrđen nedostatak u trenutku ulaska vozila u program.
6. Toyota BH d.o.o. zadržava pravo na izmjene ili ukidanje Toyota Provjereno programa u kojem slučaju vlasnik, već stečena prava na sve pogodnosti zadržava do isteka trenutačnog ugovora odnosno servisnog perioda.
7. Toyota BH propisuje obaveznu upotrebu Toyota Reman / Optifit servisnih dijelova kada god su takvi dijelovi na raspolaganju i kada god je to tehnički moguće.
8. Toyota Provjereno program predviđa pokriće izričito za ono što je navedeno u ovim uvjetima
9. Vlasnik vozila je dužan prijaviti kvar ovlaštenom Toyota serviseru u roku ne duljem od 7 dana od dana kad je kvar primijećen, osim u slučaju kada se nastavkom vožnje može prouzročiti novi ili pogoršati posljedice već postojećeg kvara, u kojem slučaju je potrebno kvar prijaviti odmah.

## 7. KORIŠTENJE TOYOTA PROVJERENO PROGRAMA U INOZEMSTVU

U slučaju kvara vašeg vozila izvan sljedećih zemalja: Hrvatska, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Kosovo, Slovenija i Srbija, a unutar jedne od zemalja, kako je definirano u članku 3. Poglavlja 2. ovih uvjeta, sve popravke mora obaviti ovlašteni Toyota servis. Račune za popravke u inozemstvu plaća sam vlasnik vozila.

Nakon povratka na područje Toyote BH, vlasnik vozila je ovlašten zatražiti naknadu troškova popravka u skladu sa svim uvjetima Toyota Provjereno programa. Vlasnik je dužan kontaktirati ovlaštenog serviseru kod kojeg je aktivirao Toyota Provjereno program i predati originalni račun i nalog za popravak najkasnije 30 dana nakon izdavanja računa za popravak u inozemstvu te zahtijevati naknadu troškova popravka u okviru programa. Troškovi popravka nadoknađuju se uzimajući u obzir srednji tečaj Hrvatske narodne banke koji je vrijedio na dan izdavanja računa.

## 8. PRIJENOS TOYOTA PROVJERENO PROGRAMA

Toyota Provjereno program vezan je za određeno vozilo i njegov broj šasije, tako da se prenosi na novog vlasnika. Novi vlasnik vozila preuzima sva prava i obveze koje je prethodni vlasnik imao po Toyota Provjereno programu do prijenosa vlasništva nad vozilom odnosno dok vrijede propisani uvjeti.

# PRIVATNOST I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Toyota poštuje vašu privatnost i čuva vaše osobne podatke koje dajete prilikom korištenja usluga iz Toyota Provjereno programa u skladu sa svim valjanim i obvezujućim zakonima i propisima s područja zaštite osobnih podataka, a posebno u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka i valjanim Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

Toyota osobne podatke obrađuje na način određen Općom politikom privatnosti i zaštite osobnih podataka koja je dostupna na [www.toyota.ba/articles/privacy-policy.json](http://www.toyota.ba/articles/privacy-policy.json), gdje su opisane i vaše mogućnosti i prava po pitanju vaših osobnih podataka.

Toyota BH d.o.o. kao voditelj baze podataka vodi, održava i vrši nadzor nad bazom podataka kupaca, odnosno vlasnika vozila koja prodaju ovlašteni partneri – članovi mreže Toyota (popis svih ovlaštenih Toyota partnera možete pronaći na [www.toyota.ba](http://www.toyota.ba)), kao i baze podataka korisnika drugih usluga. Voditelj baze podataka obrađuje prikupljene podatke o kupcima, odnosno korisnicima usluga za potrebe ispunjenja ugovornih obveza ovlaštenog prodavača vozila iz Toyota mreže koji je sklopio ugovor o usluzi Toyota Provjereno programa.

Osobne podatke korisnika Toyota Provjereno programa za voditelja baze podataka prikuplja ovlašteni Toyota partner na način propisan ugovorom koji uređuje odnose između voditelja baze podataka i ovlaštenog prodavača, odnosno servisa. Svoju suglasnost za prikupljanje, obradu i pohranu osobnih podataka Kupac vozila daje potpisivanjem obrasca Privole, a ona se može otkazati u bilo kojem trenutku. U slučaju prijenosa vlasničkih prava na vozilu na drugu osobu ili u slučaju uništenja vozila, podaci o vlasniku vozila će se izbrisati ako Kupac o tom događaju obavijesti voditelja baze podataka i otkáže danu suglasnost. Vođenje, nadzor i upravljanje bazom osobnih podataka i prijenos podataka trećim osobama detaljno je utvrđeno pravilnikom tvrtke Toyota BH d.o.o. o zaštiti osobnih podataka i katalogom baza osobnih podataka koje vodi Toyota BH d.o.o.



# SERVISNI PREGLED U 145 TAČAKA

VOZILA UKLJUČENA U TOYOTA PROVJERENO PROGRAM PREGLEDANA SU U SKLADU SA SVIM TOYOTA STANDARDIMA SIGURNOSTI, KVALITETE I POUZDANOSTI. PREGLED VOZILA JE NAPRAVLJEN NA TEMELJU KONTROLNE LISTE SLJEDEĆIH 145 TAČAKA:

- 1 Health Check pregled s dijagnostičkim alatom
- 2 Brisanje kontakata / informacija u multimediji
- 3 Programska nadogradnja multimedije (ne nadogradnja mapa)
- 4 Pravilna montaža i fiksiranost tepiha na vozačevoj strani
- 5 Žaruljice upozorenja na instrument ploči
- 6 Rad mjerača u instrument ploči
- 7 Rad brisača sprijeda i straga, pregled metlica brisača
- 8 Pranje stakala sprijeda i straga, pranje svjetala i podešavanje mlaznica
- 9 Rad senzora kiše
- 10 Pregled stanja vjetrobranskog stakla, ogrebanost, oštećenje
- 11 Rad multimedije, Bluetooth®, reprodukcija glazbe sa USB-a
- 12 Rad napona 12V utičnice i USB ulaza
- 13 Aktivirana funkcija eCall (opcija)
- 14 Pokazivači smjera, sigurnosni pokazivači smjera
- 15 Glavna svjetla, kratka i duga svjetla
- 16 Prednja svjetla za maglu
- 17 Parkirna / stražnja svjetla
- 18 Sirena
- 19 Stop svjetla, stražnja pozicijska svjetla
- 20 Stražnja svjetla za maglu
- 21 Svjetla za vožnju unatrag
- 22 Osvjetljenje registarske pločice
- 23 Suvozačev pretinac i osvjetljenje, uputstva za upotrebu
- 24 Stanje i vraćanje sigurnosnih pojaseva
- 25 Ogledalo u suncobranu i osvjetljenje
- 26 Unutrašnje osvjetljenje i rad prekidača pozicije vrata
- 27 Unutrašnji retrovizor, zatamnjenje retrovizora
- 28 Osvjetljenje armature i podešavanje
- 29 Električno grijanje stakala
- 30 Rad električnih prozora, automatska funkcija (opcija)
- 31 Podešavanje sata na pravo vrijeme
- 32 Resetiranje podataka o potrošnji goriva
- 33 Podešavanje sjedala, električno upravljanje i grijanje sjedala
- 34 Stanje tkanine / kože na sjedalima
- 35 Podešavanje pozicije upravljača

- 36 Rad prekidača na upravljaču
- 37 Upravljanje i grijanje vanjskih retrovizora
- 38 Pomicanje i hod papučice kočnice
- 39 Pomicanje i hod papučice kvačila
- 40 Pomicanje i hod papučice gasa
- 41 Prebacivanje ručice mjenjača
- 42 Pokretanje panoramskog stakla ili sklopivog krova
- 43 Prekidač isključenja suvozačevog sigurnosnog jastuka
- 44 Unutrašnje obloge, strop, nasloni za ruke, središnja konzola, pretinci
- 45 Otvaranje poklopca motora
- 46 Otvaranje vrata prtljažnika iz kabine (opcija)
- 47 Otvaranje poklopca spremnika za gorivo
- 48 Prisutnost tragova puštanja vode u kabini
- 49 Neugodan miris u kabini
- 50 Slušalice straga za ICE (opcija)
- 51 Stanje držača za čaše
- 52 Pomicanje stražnjih sjedala i naslona za ruke
- 53 Daljinsko upravljanje, hands-free upravljanje, alarm i rezervni ključ
- 54 Upravljanje s mehaničkim ključem
- 55 Centralno zaključavanje
- 56 Stanje stakala (ogrebotine, pukotine, deformacije)
- 57 Stanje i podešavanje visine snopa svjetala
- 58 Tragovi puštanja vode u svjetlima
- 59 Oštećenja karoserije, loši karoserijski popravci, debljina laka
- 60 Zazor između branika i karoserije
- 61 Prilijeganje vrata i sigurnosno zaključavanje vrata za djecu
- 62 Montirane plastične obloge na karoseriji
- 63 Otvaranje vrata prtljažnika
- 64 Stanje poklopca spremnika goriva i sigurnosni poklopac
- 65 Prilagodba tlaka u gumama i resetiranje vrijednosti
- 66 Momenti zatezanja vijaka na felgama
- 67 Nestandardna / nehomologirana ugrađena dodatna oprema
- 68 Stanje i montaža registarske pločice
- 69 Stanje radio antene
- 70 Tragovi oštećenja, lošeg popravka i čistoća motornog prostora
- 71 Stanje VIN pločice i podudaranje dokumentacije
- 72 Nivo i stanje motornog ulja
- 73 Nivo i stanje tekućine za staklo
- 74 Nivo i stanje kočione tekućine
- 75 Nivo i stanje tekućine kvačila
- 76 Nivo i stanje rashladne tekućine motora i hibridnog sustava
- 77 Stanje cijevi rashladne tekućine
- 78 Propuštanje brtvi pumpe vode
- 79 Stanje i podešavanje pogonskih remena
- 80 Ispis testa 12V akumulatora i stanje priključaka
- 81 Stanje hibridnog sustava - Hybrid Health Check
- 82 Rad dodatnog grijača motora (opcija)

- 83 Vidljivi tragovi puštanja tekućina u motornom prostoru
- 84 Prisutnost neobičnih zvukova tijekom rada motora
- 85 Nivo ulja u mjenjaču (ručni/automatski/CVT)
- 86 Nivo i stanje tekućina servo volana
- 87 Stanje nosača motora
- 88 Stanje prtljažnog prostora
- 89 Čistoća i stanje obloge prtljažnika
- 90 Hod otvaranja mehanizma vrata prtljažnika
- 91 Rezervna guma ili set za popravak gume sa rokom do 12 mjeseci
- 92 Prisutnost alata zajedno sa sigurnosnim ključem za zaključavanje naplatka
- 93 Set ispravne prve pomoći
- 94 Prisutnost puštanja vode u prtljažnom prostoru
- 95 Ispis testa 12V akumulatora i stanje priključaka
- 96 Prisutnost i stanje poklopca prtljage
- 97 Prisutnost zaštite za pasa (opcija)
- 98 Prisutnost zaštitne mreže prtljage (opcija)
- 99 Rad 12V utičnice u prtljažnom prostoru (opcija)
- 100 Curenje s motora i poklopac razvodnog sustava (lanac/zupč.remen)
- 101 Curenje s mjenjača
- 102 Curenje amortizera
- 103 Curenje ulja servo upravljača
- 104 Curenje kočione tekućine
- 105 Stanje i pričvršćivanje kočionih cijevi
- 106 Stanje pogonskih osovina, vratila i manžeta
- 107 Stanje spone upravljačke letve
- 108 Stanje stabilizatora i spojeva
- 109 Stanje i pričvršćivanje zaštitnih obloga i prisutnost prljavštine
- 110 Prisutnost oštećenja podvozja ili nosača šasije
- 111 Stanje i pričvršćivanje vučne kuke, bočni pragovi
- 112 Stanje selen blokova i gumica ovjesa
- 113 Stanje spojeva ovjesa
- 114 Stanje ležaja
- 115 Stanje pneumatika - minimalni zakonski zahtjevi
- 116 Ispravna specifikacija pneumatika, rotacija i raspon brzina
- 117 Stanje naplataka i poklopaca naplataka
- 118 Debljina kočionih pločica - min 4mm
- 119 Stanje kočionih diskova
- 120 Podešavanje parkirne kočnice
- 121 Stanje i pričvršćivanje spremnika i cijevi goriva
- 122 Stanje i rad dodatnog grijača kabine (opcija)
- 123 Stanje ispušnog sustava i nosača
- 124 Rad startera
- 125 Pokretanje i rad motora u praznom hodu
- 126 Motorne / EV performanse u vožnji
- 127 Rad kvačila
- 128 Rad i prebacivanje brzina mjenjača
- 129 Rad kočnica tijekom kočenja

- 130 Rad ovjesa
- 131 Žaruljice upozorenja
- 132 Automatsko isključivanje pokazivača smjera
- 133 Rad brzinomjera, broja okretaja motora i HUD sustava
- 134 Rad i prikaz sustava Toyota Safety Sense
- 135 Neobični zvukovi ili vibracije
- 136 Ispuh - dimljenje (boja)
- 137 Rad upravljačkog mehanizma
- 138 Poravnavanje volana u vožnji ravno naprijed
- 139 Rad parkirne kočnice i pomoći pri kretanju uzbrdo (HAC)
- 140 Vibracija i ravnoteža kotača
- 141 Rad tempomata
- 142 Prikaz / resetiranje potrošnje goriva
- 143 Rad navigacije (opcija)
- 144 Prozračivanje, grijanje i efikasnost hlađenja klima uređaja
- 145 Sustav za pomoć pri parkiranju i upozorenje, prikaz kamere

# TOYOTA EUROCARE



# EUROCARE POMOĆ NA CESTI

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 inozemstvu, nazovite

**+387 33 606 000**

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

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

**Usluge Toyota Eurocare osigurava Europe Assistance, u slučaju:**










- **prometne nesreće**
- **mehaničkog kvara**
- **ostanka bez goriva**
- **praznog akumulatora**
- **probušene gume**
- **izgubljenih ili zaključanih ključeva**

## 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.

# PONUĐENA POMOĆ NA CESTI

|  | U SVOM GRADU | +50 KM | U INOZEMSTVU |
|--|--------------|--------|--------------|
|  <b>Popravak na cesti</b>                 | ✓            | ✓      | ✓            |
|  <b>Vuča vozila</b>                       | ✓            | ✓      | ✓            |
|  <b>Hotel</b>                             |              | ✓      | ✓            |
|  <b>Zamjensko vozilo</b>                  |              | ✓      | ✓            |
|  <b>Nastavak putovanja</b>                |              | ✓      | ✓            |
|  <b>Vozač</b>                            |              |        | ✓            |
|  <b>Preuzimanje popravljenog vozila</b> |              | ✓      | ✓            |
|  <b>Informacije i savjeti</b>           | ✓            | ✓      | ✓            |
|  <b>Povratak u domovinu</b>             |              |        | ✓            |

# 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 organizirati i platiti troškove takve pohrane do najveće vrijednosti od 165 BAM. Toyota Eurocare će isto tako organizirati vuču prikolice (standardna vučna kugla 50 mm) do istog ovlaštenog servisa Toyota, ako je pogodeno vozilo vuklo takvu prikolicu. Bilo koja vuča hibridnog vozila mora bit izvršena preko kamiona sa ravnim dnom.



## Informacije 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.



# +50 KM



**Popravak  
na cesti**



**Vuča  
vozila**



**Informacije  
i savjeti**

Vidi detaljnije na stranici 24.

**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 organizirati put i platiti željezničku kartu prvog razreda u jednom smjeru, za jednu osobu do mjesta popravka vozila. Ukoliko putovanje vlakom 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 pogodnosti:**



## **Hotel**

Ako korisnik želi ostati u blizini vozila tijekom popravka Toyota Eurocare će organizirati i platiti hotelski smještaj za korisnika i putnike do najviše četiri noći i do najvećeg iznosa od 250 BAM 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 organizirati 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 vlakom traje duže od 6 sati bit će osigurana avionska karta poslovnog razreda.

# U INOZEMSTVU



## 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 organizirati i platiti troškove takve pohrane do najveće vrijednosti od 83,80 EUR. Toyota Eurocare će isto tako organizirati 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 organizirati i platiti hotelski smještaj za korisnika i putnike do najviše četiri noći i do najvećeg iznosa od 127 EUR po osobi, za noć, u skladu s raspoloživim kapacitetima. Prehranu i druge posljedичne 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 organizirati 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 vlakom 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 domovine ili do izvornog odredišta na pokrivenom području. Sve troškove osim troška najma vozača pokriva korisnik.



### **Preuzimanje popravljenog vozila**

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



### **Informacije 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 POKRIĆA

Trajanje pokrića Toyota Eurocare-a je jednako trajanju Toyota Provjereno programa za vaše vozilo.

## SITUACIJE KOJE NISU OBUHVAĆENE

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

- sudjelovanje u bilo kojoj vrsti utrka ili povezanim aktivnostima ispitivanja
- namjerno nepoštivanje 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
- Toyota Eurocare ne pokriva nikakvo oštećenje tereta ili prtljage niti gubitak prihoda zbog nepokretnosti vozila
- usluge će biti pružene u skladu s lokalnim uvjetima, osobito u pogledu hotelskog smještaja i najma vozila
- Toyota Eurocare ne preuzima odgovornost za štetu nastalu korištenjem pruženih usluga ili savjeta

## NAKNADA TROŠKOVA

U slučaju da ste sami snosili troškove uzrokovane nepokretnošću vozila, a koje je Toyota Eurocare prethodno odobrio, račune sa popratnim pismom pošaljite na adresu: Mondial Assistance GmbH, Pottendorfer Strasse 25-27; 1120 Wien

# SEDAM BRZIH SAVJETA ZA KORIŠTENJE TOYOTA EUROCARE USLUGA:

## VAŠE IME, REGISTARSKA OZNAKA ILI BROJ ŠASIJE

To su elementi potrebni za Vaše prepoznavanje i prepoznavanje Vaših prava.

## BROJ MOBILNOG ILI FIKSNOG TELEFONA NA KOJEM STE DOSTUPNI

Kako biste dobili povratnu informaciju o pokrenutim akcijama i tijeku postupka.

## LOKACIJA VAŠEG VOZILA

Da bi Vas osoba koja Vam dolazi u pomoć mogla pronaći.

## MODEL I BROJ ŠASIJE VAŠEG VOZILA

Zbog procjene potrebne opreme i/ili rezervnih dijelova koje ćemo Vam poslati.

## REGISTARSKA OZNAKA I BOJA VAŠEG VOZILA

Za pomoć pri identifikiranju vozila kada pomoć stigne na mjesto događaja.

## OPIS PROBLEMA

Informacije o tome šta se dogodilo sa vozilom pomažu nam pronaći odgovarajuće rješenje.

## OSTALE INFORMACIJE

Prije bilo kakve intervencije morate obavijestiti Toyotu Eurocare koja mora prethodno odobriti sve usluge.

## PREDNOSTI TOYOTA EUROCARE SUSTAVA DOSTUPNE SU U SLJEDEĆIM ZEMLJAMA:

Andora, Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina\*, Bugarska\*, Ceuta, Cipar, Crna Gora\*, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska (Europa) i Korzika, Gibraltar, Grčka, Hrvatska, Irska, Island\*, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Makedonija\*, Malta, Moldavija, Monako, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunjska\*, San Marino, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska\* (europski dio), Ukrajina, Vatikan, Velika Britanija.

---

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

# POPIS OVLAŠTENIH TOYOTA SERVISA

## **BUNJO D.O.O / SARAJEVO**

Alipašina bb (Bare -Šip)  
033/223 810

## **EXPO AUTO / TUZLA**

1.Tuzlanske brigade br. 2  
035/ 265 265

## **AUTO NUIĆ D.O.O / MOSTAR**

Bišće Polje bb  
036 333 505

## **LD AUTO / BIJELJINA**

Sremska 6.  
055 294 400

## **SLADABONI / BANJA LUKA**

Knjaza Miloša 3A  
051 303 460





TOYOTA.BA

Prema našim saznanjima, sve informacije sadržane u ovoj brošuri bile su točne u vrijeme njenog tiskanja. Za pogreške u tisku ne odgovaramo. Tvrtka Toyota BH d.o.o. zadržava pravo izmjene detalja bez prethodne obavijesti. Obratite se svom lokalnom ovlaštenom Toyota partneru za detaljne informacije.

TOYOTA PROVJERENO / 06 2024