



# MAZDA EUROPE SERVICE

ROULEZ SANS SOUCI. DANS TOUTE L'EUROPE.

AVANT-PROPOS..... 3

UNE PANNE OU UN ACCIDENT EN COURS DE ROUTE ? ..... 4

CONDITIONS DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE MAZDA EUROPE SERVICE..... 6

I. DEFINITIONS

II. ASSISTANCE POUR LE VÉHICULE IMMOBILISÉ

III. ASSISTANCE AUX OCCUPANTS DU VÉHICULE IMMOBILISÉ

IV. VÉHICULE DE REMPLACEMENT

V. EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS

MAZDA EUROPE SERVICE

Modèle :

Numéro de plaque :

Numéro de châssis :

Date de mise en circulation :

Concessionnaire Mazda agréé :

Cher client Mazda,

Nous vous félicitons d’avoir opté pour Mazda Europe Service, la formule d’assistance routière de Mazda. Que vous ayez acheté récemment une nouvelle voiture ou un véhicule de seconde main, vous êtes et serez bien chez Mazda. Car nous faisons tout pour vous fournir un service de haute qualité. C’est d’ailleurs pour cela que, dans les classements, nous nous situons au plus haut en termes de fiabilité.

Cependant, malgré tout le soin que nous consacrons à votre voiture, il n’est pas exclu que vous soyez confronté un jour à une panne ou à un accident. C’est pourquoi nous vous offrons le Mazda Europe Service. Via notre partenaire VAB, vous bénéficiez dans toute l’Europe d’une assistance rapide et personnalisée en cas de panne ou d’accident sur la route.

Vous trouverez les conditions dans ce livret. Vous y découvrirez également comment faire appel à nous. Où que vous soyez, Mazda veille sur vous. Pour que vous puissiez poursuivre votre route en toute sérénité.

Nous vous souhaitons des années de plaisir sans souci au volant de votre Mazda.

Cordialement,  
Mazda Motor Belux

# UNE PANNE OU UN ACCIDENT EN COURS DE ROUTE ?

---

**APPELEZ LE +32 3 860 66 39**

Une panne ou un accident en cours de route ? Nous venons rapidement à votre aide.  
24 heures sur 24. 7 jours sur 7. Partout en Europe.

Vous êtes en panne ? Vous avez un accident ? Formez le numéro Mazda Europe Service (le +32 3 860 66 39) et nos collaborateurs accourront pour vous aider. Aidez la centrale d'assistance routière de Mazda Europe Service à vous apporter une aide rapide et efficace.

## ASSUREZ-VOUS D'AVOIR LES INFORMATIONS SUIVANTES SOUS LA MAIN :

- une description claire de l'endroit où se trouve votre voiture,
- l'adresse et le numéro de téléphone (GSM) où l'on peut vous joindre,
- la plaque d'immatriculation et/ou le numéro de châssis de votre voiture,
- le modèle et la couleur de votre voiture,
- la nature de la panne ou des dommages.

Restez toujours près de votre voiture lorsqu'elle est réparée le long de la route. Faites en sorte de rester joignable pendant la réparation de votre voiture dans un garage, de sorte que l'on puisse vous informer des réparations.

# CONDITIONS DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE MAZDA EUROPE SERVICE

## I. DEFINITIONS

### 1.1 Dispositions générales

1° **Nous :** VAB SA, Pastoor Coplaan 100 à 2070 Zwijndrecht

2° **Bénéficiaire :** le véhicule Mazda.

3° **Vous, les personnes assurées :**

- le bénéficiaire mentionné dans les conditions particulières ;
- les occupants du véhicule assuré, à l'exclusion des auto-stoppeurs.

Le nombre d'occupants ne peut excéder le nombre maximum prescrit par le constructeur ou l'importateur.

4° **Véhicule assuré :** le véhicule automoteur Mazda, dont la plaque minéralogique correspond au certificat d'immatriculation du véhicule mentionné, transmis par Mazda Motor Belux à VAB SA, y compris remorques et caravanes si elles sont attachées au véhicule Mazda au moment de la panne et dont le

poids maximal autorisé ne dépasse pas 3,5 tonnes  
Mazda Europe Service est uniquement valable pour les voitures immatriculées dans l'Union européenne, fournies par Mazda Motor Belux et livrées par un concessionnaire Mazda agréé en Belgique ou au Grand-duché de Luxembourg. Les remorques tirées par le véhicule assuré sont également couvertes.

5° **Bagages :** les effets personnels des assurés. Ne sont pas considérés comme bagages : les planeurs, les bateaux, les marchandises, le matériel scientifique, les matériaux de construction, le mobilier de maison, les chevaux, le bétail.

6° **Domicile :** le lieu où les personnes assurées séjournent habituellement avec leur famille dans le pays dans lequel le bénéficiaire est immatriculé (ci-après « le pays de résidence », limité à l'étendue géographique mentionnée au point 1.3).

7° **Sinistre :** l'un des événements décrits ci-dessous, à condition qu'ils entraînent l'immobilisation du véhicule assuré ou le rendent inutilisable conformément au code de la route :

- Panne : tous les défauts mécaniques, électriques, électroniques ou hydrauliques empêchant l'utilisation normale du véhicule. Sont également couverts : crevaison, perte des clés, batterie haute tension vide et pannes de carburant.
- Accident : toute collision du véhicule assuré avec un objet fixe ou mobile.
- Vol : la disparition du véhicule assuré, signalée aux autorités. Le vol du véhicule assuré est assimilé à son immobilisation.
- Vandalisme : tout acte de destruction commis au véhicule assuré par un tiers. Les dommages de moindre importance à la carrosserie, le vol d'accessoires, de radios ou d'effets personnels et d'autres dommages qui n'empêchent pas le véhicule de circuler, ne relèvent pas de la définition "vandalisme".

### 1.2 Déplacements garantis

Dans les limites territoriales fixées au point 1.3, la garantie s'applique à l'adresse de votre domicile et pour tous les déplacements des véhicules assurés, qu'ils soient effectués à titre privé ou professionnel.

### 1.3 Étendue géographique

Aux conditions visées dans le contrat, le contrat est d'application dans les pays mentionnés ci-après.

- Andorre, Baléares, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France (à l'exception des territoires d'outre-mer), Gibraltar, Grèce + îles, Grande-Bretagne, Hongrie, Irlande, Italie + îles, Croatie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Norvège, Ukraine, Autriche, Pologne, Portugal (à l'exception des Açores, de Madère et de Macao), Roumanie, Fédération de Russie (partie européenne), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne (à l'exception des Îles Canaries, de Ceuta et de Melilla), République tchèque, Turquie (partie européenne), Biélorussie, Suède, Suisse.
- Pays exclus : même s'ils sont mentionnés au point 1, les pays ou régions en guerre (civile), ceux où la sécurité est perturbée suite à des émeutes, des révoltes populaires, des grèves et d'autres événements imprévisibles empêchant l'exécution du contrat, sont exclus.

#### 1.4. Modalités d'appel pour les prestations

Nos services d'assistance sont à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

#### 1.5 Autres modalités d'application

- 1° Frais liés à votre demande d'assistance :** nous prenons en charge vos frais de téléphone à l'étranger pour nous joindre, lorsque votre appel donne suite à la fourniture d'une assistance garantie par le contrat.
- 2° Assistance :** nos prestations ne peuvent en aucun cas vous être profitables sur le plan financier. Elles sont destinées à vous aider en cas de besoin ou d'événements imprévus pendant la durée de validité du contrat. C'est la raison pour laquelle nous déduisons des frais que nous prenons en charge les frais que vous auriez engagés si le sinistre n'avait pas eu lieu, tels que les frais de péage, les frais d'une traversée, les frais de carburant pour le véhicule, et nous nous réservons le droit de réclamer les titres de transport inutilisés. Toutes les prestations non demandées ou utilisées, ainsi que celles qui sont refusées par l'assuré, ne donnent pas droit, a posteriori, à une indemnité

compensatoire.

- 3° Titres de transport :** les titres de transport que nous garantissons sont les billets de train en 1re classe ou les billets d'avion en classe économique, sauf en cas de contre-indication médicale.
- 4° Frais d'hôtel :** les frais d'hôtel garantis englobent le prix d'une chambre avec petit-déjeuner à concurrence de 85 euros par nuit et par bénéficiaire. Ce service ne s'applique pas lorsqu'un véhicule de remplacement est mis à disposition pour poursuivre le voyage.
- 5° Transport du véhicule assuré :** les frais de transport que nous prenons en charge ne peuvent excéder la valeur économique du véhicule assuré au moment de votre appel (cf. Eurotax). Si les frais de transport sont supérieurs à cette valeur, nous vous demandons pour le transport des garanties suffisantes pour le surplus que vous aurez à payer.
- 6° Prestataire de services :** tenant compte des limites des disponibilités locales, vous avez toujours le droit de refuser le prestataire de services que nous vous proposons (p. ex. dépanneur, réparateur). Les travaux

ou réparations qu'il effectue sont effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Nous vous conseillons d'exiger un devis préalable pour les pièces ou les frais de réparation pour lesquels nous n'intervenons pas. Le prestataire de services est seul responsable des travaux exécutés.

- 7° Transport des bagages :** notre garantie s'applique uniquement aux bagages dont vous ne pouvez pas vous occuper suite à un événement garanti. Nous rejetons toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dommages causés aux bagages si vous les abandonnez dans le véhicule assuré que nous devons transporter.

- 8° Prestations de transport/rapatriement de personnes :** les prestations mentionnées aux chapitres III et IV sont garanties à partir du lieu où commence l'assistance jusqu'au pays de résidence. Si toutefois la personne assurée souhaite être transportée ou rapatriée vers un autre pays, nous acceptons d'effectuer cette prestation à concurrence des frais de transport vers le pays de résidence.

- 9° Voiture de remplacement :** cette prestation est garantie en tenant compte des limites des disponibilités locales. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du loueur. Toute utilisation de ce véhicule après la période garantie, les amendes encourues, les frais de carburant, les frais de péage, le coût des assurances complémentaires et la franchise pour les dommages causés au véhicule restent à votre charge. Lorsque nous vous demandons d'accomplir vous-même les formalités relatives à la réception et à la restitution du véhicule de remplacement, nous vous remboursons les frais de transport correspondants.

- 10° Remboursement de frais :** lorsque nous vous autorisons à avancer vous-même les frais liés aux prestations garanties, ces frais vous sont remboursés à concurrence du montant que nous aurions payé si nous avions presté le service nous-mêmes.

- 11° Assistance sur demande :** lorsque notre assistance n'est pas garantie par le contrat, nous acceptons, sous certaines conditions, de mettre nos moyens et notre expérience à disposition pour vous aider. Les frais sont à votre charge. Veuillez nous consulter à ce sujet.

**12° Obligations légales :** pour l'application des garanties, vous acceptez les obligations ou restrictions découlant de notre obligation de respecter les lois administratives ou les prescriptions en matière de santé des pays dans lesquels nous intervenons.

#### 1.6. Durée du contrat

##### 1° Mazda immatriculée après 2016 :

A l'achat d'une Mazda neuve, 36 mois de Mazda Europe Service gratuits sont inclus. Après ces 3 ans et pour tout entretien prescrit, cette assistance routière est prolongée de 12 mois ou jusqu'à l'entretien suivant (selon ce qui se produira en premier), sans limitation de kilomètres ou d'âge.

L'entretien doit avoir lieu auprès d'un Réparateur Mazda Agréé conformément aux prescriptions et programmes d'entretien officiels de Mazda.

Entrée en vigueur de la garantie : La garantie entre en vigueur à la date d'immatriculation du véhicule.

##### 2° Mazda immatriculée avant 2016 :

Si vous effectuez vos entretiens auprès d'un concessionnaire Mazda agréé et que vous souhaitez adhérer à notre service d'assistance, vous pourrez y souscrire pour un prix vraiment très attractif. Dans ce cas, le contrat prendra fin après 12 mois ou au prochain entretien (au premier des deux termes atteint), sans limitation de kilométrage ou d'âge du véhicule. La date de départ du contrat est la date de l'entretien..

#### 1.7. Obligations lors d'une assistance

Le bénéficiaire s'engage à :

- nous contacter le plus rapidement possible, sauf en cas de force majeure, afin que nous puissions organiser l'assistance demandée de façon optimale et vous permettre d'engager les frais garantis ; respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et mentionnées dans le présent contrat ;
- répondre correctement à nos questions relatives à la survenance des incidents garantis ;
- nous mentionner les éventuelles autres assurances qui ont le même objet et supportent les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat ;

- fournir les justificatifs originaux des dépenses garanties ;
- nous remettre l'accusé de réception de la déclaration de vol faite aux autorités, si ce vol entraîne une assistance garantie ;
- nous fournir les titres de transport non utilisés lorsque nous avons payé ce transport.

#### 1.8. Non-respect des obligations

Si le bénéficiaire ne respecte pas l'une des obligations visées au point 1.7, nous pouvons :

- réduire la prestation due ou vous réclamer le remboursement des dépenses que nous avons faites, à concurrence de notre préjudice ;
- refuser de fournir la prestation due ou vous réclamer le remboursement intégral de nos frais, si vous n'avez pas respecté vos obligations dans l'intention de frauder.

## II. ASSISTANCE POUR LE VÉHICULE IMMOBILISÉ (PANNE - ACCIDENT - VOL - VANDALISME – INDISPONIBILITÉ DU CONDUCTEUR POUR RAISONS MÉDICALES)

### 2.1. Dépannage – service de remorquage

Le véhicule assuré est immobilisé suite à un sinistre. Nous organisons et payons l'envoi d'un dépanneur sur place et, si nécessaire, le remorquage du véhicule vers un garage Mazda ou, si le véhicule ne peut être réparé le même jour, vers un autre garage si la marque n'est pas représentée dans un rayon de 100 km. Les pièces livrées et les frais de réparation sont à votre charge, sauf si la garantie en dispose autrement. Lorsqu'il s'agit d'un véhicule 100 % électrique, nous amenons cette voiture avec une batterie haute tension vide jusqu'à une borne de chargement publique ou, si possible, nous chargeons sa batterie sur place.

Si vous avez pu trouver une solution à l'étranger sans faire appel à nous, nous vous remboursons les frais de dépannage-remorquage jusqu'à 250 euros hors TVA.



## 2.2. Envoi de pièces

Suite à un sinistre, le garagiste consulté ne trouve pas dans sa région les pièces nécessaires au bon fonctionnement du véhicule assuré.

- nous cherchons les pièces demandées et les envoyons à nos frais. Nous avançons leur prix d'achat. Vous êtes tenu de nous les rembourser sur la base du prix public en vigueur, hors TVA, dans le pays dans lequel nous les avons achetées.
- l'indisponibilité de pièces en Belgique et l'arrêt de la fabrication par le constructeur constituent un cas de force majeure susceptible de ralentir ou de rendre impossible le respect de cet engagement.

## 2.3. Transport/rapatriement d'un véhicule immobilisé à l'étranger après 5 jours

Le véhicule assuré est immobilisé suite à une panne. La durée de la réparation à l'étranger excède 5 jours.

- soit nous transportons/rapatrions le véhicule à nos frais vers le garage que vous nous avez indiqué dans le pays de résidence.
- soit vous préférez faire réparer le véhicule sur place sans attendre la fin de la réparation : dans ce cas, nous met-

tons un titre de transport à votre disposition pour aller le chercher vous-même après la réparation.

Le cas échéant, nous payons l'hôtel à concurrence de 85 euros hors TVA.

## 2.4. Récupération du véhicule retrouvé après un vol

Le véhicule assuré est volé lors d'un déplacement. Il est retrouvé dans un délai de 3 mois, mais le conducteur n'est plus sur place pour aller le récupérer.

- lorsque le véhicule est retrouvé en état de rouler, nous mettons un titre de transport à disposition pour aller le chercher. Le cas échéant, nous payons une nuit d'hôtel à concurrence de 85 euros hors TVA.
- lorsque le véhicule est retrouvé en panne ou endommagé, nous appliquons les règles prévues dans le présent chapitre : dépannage-remorquage, envoi de pièces, transport-rapatriement.

## 2.5. Frais de remisage du véhicule

Lorsque nous transportons ou rapatrions le véhicule assuré, nous payons les frais de remisage du véhicule à partir du jour de la demande de transport jusqu'au jour où le véhicule est enlevé par notre transporteur.

## III. ASSISTANCE AUX OCCUPANTS D'UN VÉHICULE IMMOBILISÉ

Aux conditions visées dans le contrat, les prestations définies au chapitre III s'appliquent en cas de sinistre survenant lors d'un déplacement.

### 3.1. Séjour ou transport des assurés dans l'attente des réparations

Les occupants du véhicule assuré sont immobilisés suite à un sinistre du véhicule et le conducteur décide de faire réparer le véhicule sur place. Lorsque vous attendez la réparation du véhicule assuré sur place et que celle-ci n'est pas terminée le jour même, nous intervenons dans vos frais totaux de transport et d'hôtel, petit-déjeuner compris, à concurrence de 85 euros par nuit et par personne – avec un maximum de 750 euros, hors TVA, pour les occupants

assurés, uniquement après accord de l'assureur.

Pour bénéficier de cette assistance, vous devez nous faire parvenir la facture originale des dépenses garanties ainsi qu'une copie de la facture relative aux réparations. Une fois que vous avez obtenu notre accord, vous continuez à bénéficier de cette assistance, même s'il apparaît ultérieurement que le véhicule n'a pas pu être réparé sur place.

Remarque : cette prestation n'est pas d'application dans le pays de résidence lorsque, conformément au chapitre IV, vous disposez immédiatement d'un véhicule de remplacement.

### 3.2. Transport – rapatriement des occupants du véhicule immobilisés pendant plus de 2 heures dans le pays de résidence ou plus de 5 jours à l'étranger

Les occupants du véhicule assuré sont immobilisés suite à un sinistre du véhicule. Les réparations durent plus de 2 heures dans le pays de résidence ou plus de 5 jours à l'étranger. Ou le véhicule est volé.

- soit vous souhaitez directement rentrer à votre domicile : dans ce cas, nous organisons et payons votre retour.

- soit vous souhaitez poursuivre votre voyage et rentrer à votre domicile par après ;
- pour la poursuite du voyage, nous intervenons dans les frais de transport de tous les occupants assurés à concurrence de 750 euros hors TVA.
- nous organisons et payons votre retour à votre domicile depuis l'endroit où vous vous trouvez dans le pays dans lequel le véhicule est immobilisé ou a été volé.
- soit vous souhaitez un véhicule de remplacement : nous seuls décidons de l'opportunité de mettre une voiture de location à disposition. Ce coût ne peut excéder le coût du transport des occupants assurés tel que défini ci-dessus. Voir aussi 1.5.9°.

#### IV. VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Cette prestation est uniquement garantie dans le pays de résidence. Le conducteur du véhicule assuré peut disposer à nos frais d'un véhicule de remplacement (cat. A/B) dans les circonstances et aux conditions ci-dessous.

- 1° Circonstances :** La garantie est d'application lorsque le véhicule assuré est inutilisable suite à :
- des dommages à l'habitation (incendie, dégâts causés par le tempête) ou l'incendie du véhicule ;
  - vol du véhicule ;
  - des dommages occasionnés au véhicule suite à une

- tentative de vol ou à des actes de vandalisme au domicile. Nous demandons au bénéficiaire de nous fournir la preuve des dommages ;
- un accident entraînant l'immobilisation du véhicule, que le véhicule soit ou non en mouvement au moment de l'accident ;
- panne ou vandalisme.

**2° Conditions d'admission :** Afin de bénéficier de ces garanties, le conducteur assuré doit faire appel à nous pour un dépannage-remorquage du véhicule immobilisé directement après son immobilisation. Cette immobilisation doit durer au moins 2 heures à compter de l'arrivée sur place de notre dépanneur. Le véhicule de remplacement n'est mis à disposition que pour la durée de l'immobilisation du véhicule assuré et pour un maximum de 5 jours consécutifs. Il est couvert par une assurance omnium avec franchise (voir 1.5.9°).

#### V. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

##### 5.1 Ne sont pas garantis :

- les sinistres qui se produisent dans les pays exclus ou en dehors de la durée de validité du contrat ;
- les incidents ou accidents qui se produisent lors de com-

- pétitions pour véhicules à moteur (épreuves, concours, rallyes, raids) auxquels vous participez en tant que compétiteur ou assistant de celui-ci ;
- l'immobilisation du véhicule à des fins d'entretien ;
- transport de marchandises et/ou animaux ;
- les accidents dus à des forces naturelles (tremblement de terre, inondation, catastrophe naturelle, etc.) ;
- des pannes fréquentes suite à la non-réparation du véhicule (p. ex. : batterie défectueuse) après une première intervention de notre part.
- les accidents résultant de la consommation de stupéfiants ou causés en état d'ivresse ;
- les droits de douane ;
- le coût des pièces, les frais d'entretien du véhicule, les frais de réparation de quelque nature que ce soit ;
- les frais de carburant, de lubrifiant et de péage ;
- les frais de taxi et de restaurant ;
- opérations de récupération et/ou coûts d'intervention d'une grue ;
- coûts liés au remorquage à la demande des pouvoirs publics via FAST, SIABIS... Tout véhicule arrêté sur l'autoroute ou au bord de celle-ci (bande d'arrêt d'urgence, aire de stationnement d'urgence ou parking d'autoroute) et qui n'est plus en état de rouler relève de cette réglementation et doit être évacué de l'autoroute le plus rapidement possible dans l'intérêt de

la sécurité routière et de la fluidité de la circulation. Seule la police peut charger un remorqueur FAST/SIABIS de se rendre sur place et de procéder au remorquage. Cette règle est fixée par la loi à l'article 51.5 du code de la route.

- les frais ou dommages liés à un vol autre que celui mentionné dans le contrat ;
- les événements assurés découlant des conséquences d'un accident nucléaire ou d'un acte terroriste ;
- toute demande d'intervention qui n'est pas introduite au moment des faits ;
- lorsque le véhicule se trouve déjà chez un réparateur et qu'il est fait appel à la centrale ;
- et, en général, tous les frais qui ne sont pas expressément mentionnés dans le contrat.

##### 5.2 Circonstances exceptionnelles

- nous ne pouvons pas être tenus responsables de retards, de négligences ou d'empêchements au niveau de l'assistance si ceux-ci ne peuvent pas nous être imputés ou lorsqu'ils résultent d'un cas de force majeure. Mazda Europe Service doit se conformer aux décisions (contraignantes) des autorités belges ou étrangères (par ex. recommandation de voyage négative ou interdiction de voyager, confinement, mesures de quarantaine...).



