VORGEHENSWEISE IM PANNENFALL

Bitte setzen Sie sich umgehend mit dem Mazda Europe Service in Verbindung. Treffen Sie vorher bitte keine anderweitigen Vereinbarungen: Dies hätte den Verlust sämtlicher Ansprüche aus dem Mazda Europe Service zur Folge!

Halten Sie bitte folgende Angaben bereit:

a) derzeitiger Standort des Fahrzeugs
b) Fahrzeug-Modell
c) festgestellter Schaden oder Erläuterung
d) Fahrgestellnummer
e) Fahrzeug-Kennzeichen
f) Telefonnummer für einen eventuellen Rückruf

Der Mazda Europe Service ist 365 Tage, 24 Stunden für Sie erreichbar. Telefonischer Rückruf und Organisation der Hilfeleistung erfolgen schnellstmöglich.



KONTAKT

Melden Sie Ihren Pannenfall sofort telefonisch dem Servicecenter des Mazda Europe Service:

Deutschland (kostenfrei aus dem deutschen Festnetz/Mobilfunknetz)

(0800) 24 62 932

Ausland (ggf. können je nach Telekommunikationsdienstleister Verbindungskosten entstehen)

+49 (2173) 943 943

Zur digitalen Pannenmeldung

Die digitale Pannenmeldung finden Sie einfach und schnell per Smartphone unter www.meinepanne.de/mes oder unter nebenstehendem QR-Code.

Wenn Sie Fragen zum Mazda Europe Service haben, berät Sie Ihr Mazda Vertragshändler/ServicePartner gerne.

Alle Informationen rund um Mazda Europe Service finden Sie auch unter www.mazda.de/MES oder unter nebenstehendem QR-Code.

Ihr Mazda Vertragshändler/Service Partner:

Stand: 2025/11
Die in dem Mazda Europe Service Flyer enthaltenden Serviceleistungen und Umfänge haben eine Gültigkeit bis Dezember 2026.



MAZDA EUROPE SERVICE

DARAUF KÖNNEN SIE SICH VERLASSEN

Gut, wenn man sich bei einer Panne, einem Unfall oder Diebstahl des Fahrzeugs auf einen starken Partner verlassen kann – und das in über 40 Ländern*!

Und das Beste:
Jedes Mazda Neufahrzeug wird mit Mobilitätsgarantie ab Erstzulassung bzw. Fahrzeugübergabe ausgeliefert.** Darüber hinaus erhalten Sie mit jeder Durchführung der im Wartungsplan vorgeschriebenen Wartung durch einen autorisierten Mazda Vertragshändler/Service Partner die europaweite Mobilitätsgarantie.***

Sie profitieren von den Leistungen im Rahmen der Mobilitätsgarantie für jeweils 12 Monate oder bis zum Erreichen der vom Hersteller für Ihr Fahrzeug angegebenen Kilometerleistung im Rahmen des Serviceintervalls (z. B. 15.000 km), je nachdem was zuerst eintritt.

IHRE VORTEILE****

- Gültig in über 40 Ländern Europas
- Pannenhilfe/Abschleppen
- Weiterfahrt, Übernachtung oder Abholung
- Ersatzteilbeschaffung
- Kostenlose Fahrzeugrückholung
- Bei Fahrerirrtum, Fahrzeugdiebstahl und bei Unfallschäden helfen wir Ihnen selbstverständlich auch

* Geltungsbereich: Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Ceuta, Dänemark, Deutschland, Estland, Färöer-Inseln, Finnland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kanarische Inseln, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Montenegro, Niederlande, Nordmazedonien, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei (europäischer Sektor), Ungarn, Vatikan, Vereinigtes Königreich, Zypern.

** Es gilt das jeweils frühere Datum.

*** Für Mazda Fahrzeuge mit Erstzulassungsdatum ab dem 1. April 2007. Im Fall einer technischen Panne gelten die Bedingungen des Mazda Europe Service der Mazda Motors (Deutschland) GmbH. Im Fall eines Unfalls, Diebstahls oder einer selbstverschuldeten Panne gelten die Versicherungsbedingungen der ADAC Versicherung AG.

**** Bitte informieren Sie sich auf den Folgeseiten über die Details. Es gelten die jeweiligen zuvor genannten Mobilitätsgarantiebedingungen.

SITUATION	SERVICELEISTUNGEN	UMFANG
Im Fall einer technischen Panne oder eines Unfalls*****		
1. Pannenhilfe oder Abschleppen Wenn Sie die Fahrt aufgrund einer Panne oder eines Unfalls nicht unmittelbar fortsetzen können, setzen Sie sich bitte unverzüglich mit der Leitstelle des Mazda Europe Service in Verbindung. Man wird Ihnen dort helfen und die nebenstehenden Leistungen veranlassen.	Wir sorgen dafür, dass Sie schnellstmöglich Hilfe erhalten. Bei erfolgloser Hilfe am Pannen- oder Unfallort organisieren wir das Abschleppen des Fahrzeugs zum nächsten Mazda Vertragshändler/Service Partner. (Bis 50 km Entfernung vom Pannen- und Unfallort auf Wunsch zu Ihrem Mazda Heimathändler.)	Die Kosten für Pannenhilfe und Abschleppen werden unbegrenzt übernommen.
	Kosten für Taxi, öffentlichen Nahverkehr oder sonstige Verkehrsmittel werden gegen Vorlage der Originalrechnung übernommen.	Maximal € 70,- inkl. MwSt.
2. Ersatzfahrzeug, Weiterfahrt, Übernachtung oder Abholung Der Pannen- oder Unfallort befindet sich mehr als 50 km (Luftlinie) (bei der Leistung Ersatzfahrzeug mehr als 30 km (Luftlinie)) vom Wohnort entfernt, Ihr Fahrzeug kann am selben Tag nicht mehr durch einen Mazda Vertragshändler/Service Partner fahrbereit gemacht werden. Dann veranlassen wir für Sie eine der nebenstehenden Leistungen.	Der Mazda Europe Service organisiert und zahlt ein Ihrem Fahrzeug entsprechendes Ersatzfahrzeug. **oder** Beschaffung und Zustellung sowie Kostenübernahme von **a)** 1.-Klasse-Bahnfahrkarte oder bei Entfernung von mehr als vier Stunden planmäßiger Bahnfahrt **b)** Flugticket Economy Class oder **c)** Anderen Transportmitteln	Kostenübernahme der Anmietung für die Reparaturdauer, maximal für drei Kalendertage im Inland (Wohnsitzland) bzw. fünf Kalendertage im Ausland. Die Kosten für Kraftstoff o. Ä. werden nicht übernommen. Die Übernahme der Reisekosten ist pro Person auf € 400,- inkl. MwSt. begrenzt.
oder Weiterfahrt vom Pannen- oder Unfallort zum geplanten Zielort oder Wohnort; oder Rückreise vom Zielort zum Wohnort oder Reparaturort	Kostenübernahme von: **a)** 1.-Klasse-Bahnfahrkarte zur Abholung des reparierten Fahrzeugs oder bei einer Entfernung von mehr als vier Stunden Bahnfahrt **b)** Flugticket Economy Class	
oder Übernachtung Sie möchten lieber die Instandsetzung Ihres Fahrzeugs abwarten und zu diesem Zweck übernachten?	Wir helfen Ihnen bei der Beschaffung und Reservierung von Hotelzimmern für Sie und Ihre Mitfahrer.	Kostenübernahme der Übernachtung für die Reparaturdauer, maximal aber drei Nächte im Inland bzw. fünf Nächte im Ausland. Die Kosten für Mahlzeiten oder sonstigen Verzehr werden nicht übernommen. Die anfallenden Übernachtungskosten werden bis zu einem Betrag von € 150,- inkl. MwSt. pro Person und Nacht übernommen.
3. Ersatzteilbeschaffung Sie haben eine Panne oder einen Unfall im Ausland, Ihr Fahrzeug wurde zu einem Mazda Vertragshändler/Service Partner gebracht und die zur Reparatur notwendigen Ersatzteile sind nicht verfügbar.	Wir werden den Versand der notwendigen Ersatzteile an den Mazda Vertragshändler/Service Partner schnellstens in die Wege leiten.	Die Sonderbeschaffungskosten (Luftfracht und Expresskosten einschl. Zollgebühren) werden übernommen. Die Kosten für die Ersatzteile werden nicht übernommen.
4. Fahrzeugrückholung Voraussetzungen wie unter Punkt drei beschrieben, und Ihr Fahrzeug kann nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen repariert werden.	Wir organisieren den Rücktransport des Fahrzeugs zum nächstgelegenen Mazda Vertragshändler/Service Partner am Wohnort.	Die dafür anfallenden Kosten werden übernommen.
Im Fall eines Fahrerirrtums*****		
5. Fahrerirrtum Sie können die Fahrt nicht fortsetzen, weil z. B. der Schlüssel verloren ging, Kraftstoff fehlt oder die Antriebsbatterie leer ist. Dann veranlassen wir für Sie eine der nebenstehenden Leistungen.	Wir helfen Ihnen gerne vor Ort. Bei erfolgloser Hilfe am Pannenort organisieren wir das Abschleppen des Fahrzeugs zum nächsten Mazda Vertragshändler/Service Partner (Bis 50 km Entfernung vom Pannenort auf Wunsch zu Ihrem Mazda Heimathändler)	Die Abschleppkosten hierfür werden unbegrenzt übernommen. Die Kosten für Kraftstoff, Hotel, Mietwagen und Weiterreise werden nicht übernommen.
Im Fall eines Fahrzeugdiebstahls*****		
6. Fahrzeugdiebstahl Das Fahrzeug steht Ihnen aufgrund eines Diebstahls nicht zur Verfügung und der Diebstahl hat sich 50 km (Luftlinie) vom Wohnort entfernt ereignet.	Wir organisieren für Sie die Rückreise zu Ihrem Wohnort bzw. die Weiterfahrt zum Zielort. Kostenübernahme von: **a)** 1.-Klasse-Bahnfahrkarte oder bei Entfernung von mehr als vier Stunden planmäßiger Bahnfahrt **b)** Flugticket Economy Class oder **c)** Kostenübernahme für andere Transportmittel Kann die Rückreise bzw. Weiterfahrt nicht mehr am Tag des Fahrzeugdiebstahls selbst angetreten werden, organisieren wir für Sie eine Hotelübernachtung.	Die Übernahme der Reisekosten ist pro Person auf € 400,- inkl. MwSt. begrenzt. Übernahme der anfallenden Übernachtungskosten für maximal eine Nacht im In- und Ausland und bis zu einem Betrag von € 150,- inkl. MwSt. pro Person und Nacht. Die Kosten für Mahlzeiten oder sonstigen Verzehr werden nicht übernommen.

***** Im Fall einer technischen Panne gelten die hier aufgeführten Bedingungen des Mazda Europe Service der Mazda Motors (Deutschland) GmbH. Im Fall eines Unfalls, Diebstahls oder selbstverschuldeter Panne gelten die Versicherungsbedingungen der ADAC Versicherung AG - gemeinsam auch Mobilitätsgarantiebedingungen genannt. Die Versicherungsbedingungen der ADAC Versicherung AG finden Sie unter www.mazda.de/MES.

SERVICEAUSSCHLÜSSE

Leistungen des Mazda Europe Service werden u. a. bei folgenden Schäden nicht gewährt:

1. Schäden, die bei Beteiligung an Motorsportveranstaltungen oder Testfahrten und den dazugehörigen Vorbereitungs- oder Übungsfahrten entstehen;

2. Schäden, die infolge eines defekten Anhängers auftreten oder die an einem Anhänger durch einen Fahrzeugdefekt entstehen;

3. Schäden, die durch Vorsatz entstehen;

4. Schäden, die auf Naturkatastrophen, Überflutungen oder sonstige Umstände höherer Gewalt, Bürgerkriege, innere Unruhen, Streiks, nukleare oder radioaktive Auswirkungen, Explosionen, Beschlagnahmen, behördlichen Zwang, behördliche Untersagungen, offizielle Verbote, Einschränkungen der Bewegungsfreiheit von Personen und des Warenverkehrs oder Piraterie beruhen;

5. Schäden, die an der Ladung oder Gepäck entstehen oder Einkommensverluste des Berechtigten;

6. Die Immobilisierung des berechtigten Fahrzeugs zu Wartungs- und Reparaturzwecken;

7. Rechtsberatung und -kosten;

Leistungen des Mazda Europe Service werden ferner nicht gewährt:

8. Bei Diebstahl von Fahrzeugteilen;

9. Für Anhalter oder zahlende Mitfahrer.

Ergänzend gelten auch die Mobilitätsgarantiebedingungen.

