



# MAZDA EUROPE SERVICE CERTIFICAT D'ASSISTANCE

# SOMMAIRE

## NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

Page 3

## INFORMATIONS VÉHICULES

Page 4

## MAZDA EUROPE SERVICE

Page 5

## SI VOUS AVEZ BESOIN DE L'ASSISTANCE

Page 6-7

## GARANTIES

Page 8-9

## EXCLUSIONS

Page 10

## COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Page 11

Les illustrations, les informations techniques, les données et les descriptions contenues dans ce document sont conformes à la date d'impression de celui-ci. Elles sont sujettes à modifications en cas de développement ou d'améliorations du service.

Il est interdit de copier ou de reproduire ce document, de le stocker dans une base de données informatiques ou de le transmettre par des moyens électroniques, mécaniques, photographiques ou autres, de l'enregistrer ou de le traduire, de l'éditer ou de le modifier de quelques manières que ce soit sans l'accord écrit préalable de Mazda Automobiles France.

Ces restrictions s'appliquent également à tous les paragraphes de ce document ainsi qu'à leur utilisation dans d'autres publications.

Ce document a été rédigé avec le plus grand soin. Mazda Automobiles France décline toute responsabilité en cas d'informations manquantes ou incorrectes.

Mazda Automobiles France  
34, rue de la Croix de Fer  
CS 80131  
78105 Saint Germain-en-Laye Cedex

# NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

Mazda a développé, pour vous apporter un service de qualité, un produit d'assistance couvrant les véhicules achetés dans le réseau de Concessionnaires agréés par Mazda Automobiles France.

Nous vous invitons à consulter dans le détail le présent certificat d'assistance afin de prendre connaissance de l'ensemble des services qui peuvent vous être proposés.

Le détail des services est décrit dans la convention d'assistance Mazda Assistance garantie constructeur qui vous est remise avec le présent livret.

Tous les véhicules Mazda neufs commercialisés et immatriculés en France métropolitaine, en Andorre et à Monaco par le réseau de Concessionnaires agréés Mazda bénéficient, dans le cadre de la garantie constructeur, de l'assistance Mazda Europe Service dans les conditions de la convention d'assistance résumées dans le présent certificat d'assistance.

Cette assistance est exclusive de tout autre produit d'assistance délivré ou contenu dans un autre produit délivré par Mazda Automobiles France.

Nous vous souhaitons bonne route avec votre Mazda.

## EN CAS D'IMMOBILISATION, MERCI D'APPELER LES NUMÉROS SUIVANTS :

Depuis la France :

09 77 43 19 91

Depuis l'Étranger :

+33 9 7743 19 91

## COORDONNÉES DE VOTRE CONCESSIONNAIRE / RÉPARATEUR AGRÉÉ MAZDA

# INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LE VÉHICULE

Merci de fournir les éléments suivants :

**Modèle du véhicule**

**Numéro de série du véhicule**

**Date de 1<sup>re</sup> mise en service**

**Date d'achat du véhicule**

**Cachet de votre Concessionnaire / réparateur agréé MAZDA**

## MAZDA EUROPE SERVICE

MAZDA EUROPE SERVICE COLLECTE ET TRAITE LES CATÉGORIES DE DONNÉES SUIVANTES DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE :

- Coordonnées des bénéficiaires ;
- Evènement générateur ;
- Informations relatives à la détermination ou à l'évaluation de la situation ;
- Données de localisation des personnes ou des biens ;
- Prestations mises en œuvre.

Ces données sont transmises aux prestataires de MAZDA EUROPE SERVICE chargés de l'exécution de ces prestations, en particulier Inter Mutualles Assistance Services et Inter Mutualles Assistance GIE, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par MAZDA EUROPE SERVICE pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques. Les données sont conservées pendant la période d'éligibilité aux prestations d'assistance, majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de suppression, de portabilité, **d'oubli des données le concernant et de définition de directives post-mortem**, mais également d'un droit de limitation, et d'opposition au traitement des données le concernant. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de l'entité d'assurance IMA contractante, aux coordonnées suivantes : MAZDA AUTOMOBILES FRANCE SAS, auprès de cette dernière à l'adresse suivante : Service Relations Clients, Mazda Automobiles France, 34, rue de la Croix de Fer – CS 80131, 78105 Saint Germain-en-Laye Cedex, ou par email à l'adresse suivante : sc@mazda.fr

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

# CHER CLIENT,

Le programme MAZDA EUROPE SERVICE vous offre sécurité et mobilité\*. Si votre véhicule devait tomber en panne, MAZDA EUROPE SERVICE vous fournira une assistance rapide et fiable selon les modalités et conditions suivantes :

MAZDA EUROPE SERVICE couvre le véhicule, le conducteur habituel et les passagers selon les dispositions suivantes :

## VEHICULES COUVERTS\*

Véhicules neufs Mazda commercialisés par le réseau de Concessionnaires Agréés Mazda et immatriculés en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco.

## DURÉE INITIALE DU CONTRAT / LIMITES KILOMÉTRIQUES

36 mois, à compter de la date de 1<sup>re</sup> mise en service dans la limite de 100 000 km, au premier des deux termes échu.

MAZDA EUROPE SERVICE fournit l'assistance en cas de panne, en cas de panne, erreur de carburant, dysfonctionnement ou enfermement des clés, de crevaison et d'accident\*\* qui se produisent dans les pays européens énumérés en page 15.

\*Les véhicules utilisés pour le transport de personnes à titre onéreux (VTC, Taxis, Ambulances, VSL, etc.) bénéficient de la solution de remorquage mais sont exclus de la solution de mobilité.

\*\*en cas d'accident, l'assistance est limitée uniquement au dépannage ou remorquage vers le concessionnaire ou réparateur agréé Mazda le plus proche.

# SI VOUS AVEZ BESOIN DE L'ASSISTANCE

Si vous avez besoin d'aide, veuillez contacter immédiatement le plateau d'assistance de MAZDA EUROPE SERVICE.

**Merci de n'engager aucun frais sans notre accord, aucun remboursement ne sera effectué ultérieurement.**

Le plateau d'assistance de MAZDA EUROPE SERVICE fonctionne 24h/24 et 7j/7, y compris les dimanches et jours fériés.

## EN CAS D'IMMOBILISATION, MERCI D'APPELER LES NUMÉROS SUIVANTS :

Depuis la France :

09 77 43 19 91

Depuis l'Étranger :

+33 9 7743 19 91

**Lors de votre appel, merci d'indiquer les éléments suivants :**

- Votre localisation,
- Le modèle du véhicule et son immatriculation,
- Explication de l'incident et description des dommages,
- Numéro de téléphone à rappeler.



# GARANTIES\*

## GARANTIES MAZDA EUROPE ASSISTANCE EN CAS DE PANNE DE VÉHICULE, PANNE / ERREUR DE CARBURANT, DYSFONCTIONNEMENT OU ENFERMEMENT DE CLÉS, DE CREVAISONS ET ACCIDENT \*\*.

\*Les propriétaires de véhicules exerçant une activité de transport de personnes à titre onéreux bénéficient seulement des garanties Dépannage et Remorquage, à l'exclusion de toute autre.

\*\*En cas d'accident, l'assistance est limitée uniquement au Dépannage ou Remorquage vers le concessionnaire ou le réparateur Mazda le plus proche.

GARANTIES D'ASSISTANCE AU VÉHICULE	
Dépannage	Organisation et prise en charge de la venue d'un dépanneur.
Remorquage	Si le véhicule ne peut pas être dépanné sur place, organisation et prise en charge du remorquage vers le concessionnaire ou le réparateur Mazda le plus proche.
Récupération du véhicule	<p>Lorsque le véhicule est réparé, organisation et prise en charge du transport le mieux adapté d'une personne (aller simple) pour aller le récupérer:</p> <p>Train, ou avion si le trajet en train est supérieur à 8h, ou les frais de carburant et péage entre le domicile et le lieu d'immobilisation du véhicule, ou le taxi si &lt;100kms et qu'il n'est pas possible de mettre en oeuvre un moyen de transport précédent.</p> <p>Si vous souhaitez le rapatriement de votre véhicule à votre domicile, une mise en relation avec un chauffeur est possible. Un remboursement, sur envoi de la facture originale vous sera fait, à hauteur du coût estimé de votre trajet aller simple pour aller le récupérer selon modalités ci-dessus.</p>

## GARANTIES D'ASSISTANCE MOBILITÉ (Ces garanties ne sont pas cumulables entre-elles)

Rapatriement au domicile	Organisation et prise en charge du retour des bénéficiaires par le moyen le mieux adapté si le véhicule n'est pas réparable le jour même.
Poursuite du voyage	Organisation et prise en charge de la poursuite du voyage, dans les mêmes conditions et dans la limite des coûts du rapatriement au domicile.
Attente sur place	Prise en charge des frais d'hébergement dans la limite de 3 nuits maximum par personne dans la limite de 80 € par nuit.
Véhicule de remplacement	Si le véhicule est immobilisé chez un concessionnaire ou réparateur MAZDA à la suite d'un remorquage ou d'une conduite en mode dégradée, et n'est pas réparable le jour même, organisation et prise en charge d'un véhicule de location de catégorie équivalente (à défaut inférieure selon les disponibilités) dans la limite de 5 jours ouvrés.

## GARANTIES D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTRANGER

Rapatriement du véhicule non réparable sur place	<p>Si l'immobilisation prévue par le garagiste est supérieure à 5 jours et si, le temps prévu pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 8h, organisation et prise en charge du rapatriement du véhicule garanti chez un concessionnaire ou réparateur Mazda proche du domicile du bénéficiaire de l'assistance.</p> <p>La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée au paiement par le bénéficiaire des frais de douane et de gardiennage.</p>
Abandon du véhicule	Si le coût des réparations est supérieur à la valeur du véhicule, organisation et prise en charge de la mise en épave du véhicule, sous réserve de fournir tous les documents nécessaires dès votre retour au domicile.
Avance de fonds	En cas d'immobilisation du véhicule chez un concessionnaire ou un réparateur agréé Mazda, et de nécessité dans le cas d'une situation bloquante (coût des réparations ou de gardiennage trop élevé, frais de douane....), possibilité d'accorder une avance de fonds de maximum 5000€, remboursable dans les 3 mois.

# EXCLUSIONS

## EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Ne sont en aucun cas pris en charge, certains frais et dépenses :

- Les frais de repas, les frais de téléphone et de connexion internet ainsi que les frais de bar en cas d'hébergement pris en charge par l'Assisteur au titre des garanties,
- Les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur, etc.),
- Les frais d'achat ou de location d'appareils de climatisation, d'humidificateurs, d'appareils à aérosol et des appareils pour exercices physiques,
- Les frais engagés par le bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable de l'Assisteur, sauf cas de force majeure,
- Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne peut produire de justificatif,
- Les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,

## EXCLUSIONS APPLICABLES À « L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES »

Outre les précisions apportées ci-dessus, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- L'utilisation du véhicule sur des voies non carrossables,
- Les incidents liés à des compétitions sportives (rallyes, essais, courses),
- L'immobilisation légale du véhicule (mise sous séquestre),
- Les pannes de climatisation, pannes liées à un mauvais usage du code antidémarrage, ou de l'alarme/antivol du véhicule,
- Les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- Les frais de réparations des véhicules, les pièces détachées,
- Les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable des services de l'Assisteur,
- Les véhicules destinés au transport de marchandises et d'animaux
- Les véhicules non-conformes à la réglementation et au contrôle des mines,
- Les bris de glace, l'incendie, vol, tentative de vol, vandalisme.

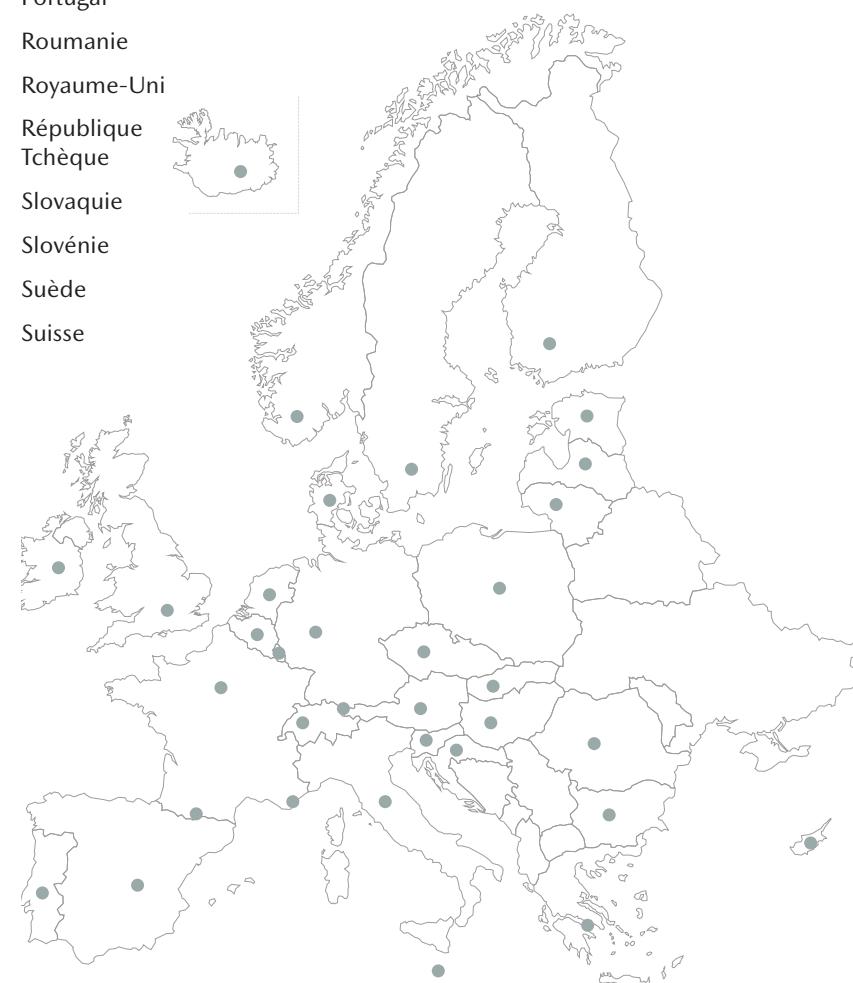
## EXCLUSIONS APPLICABLES À « L'ASSISTANCE MOBILITÉ »

Les véhicules utilisés pour le transport de personnes à titre onéreux (VTC, Taxis, Ambulances, VSL, etc.)

# MAZDA EUROPE SERVICE

## Pays couverts par Mazda Europe Service

Allemagne	Norvège
Autriche	Pays-Bas
Andorre	Pologne
Belgique	Portugal
Bulgarie	Roumanie
Chypre	Royaume-Uni
Croatie	République Tchèque
Danemark	Slovaquie
Espagne	Slovénie
Estonie	Suède
Finlande	Suisse
France	
Grèce	
Hongrie	
Irlande	
Islande	
Italie	
Lettonie	
Liechtenstein	
Lituanie	
Luxembourg	
Malte	
Monaco	





NOUS VOUS SOUHAITONS UNE BONNE  
ROUTE AVEC MAZDA EUROPE SERVICE !

---

MAZDA AUTOMOBILES FRANCE  
34, rue de la Croix de Fer  
78100 Saint Germain-en-Laye

SAS au capital de 304 898,03€ - RCS Versailles n° 434 455 960  
N°SIRET 434 455 960 00022

[www.mazda.fr](http://www.mazda.fr)