

# L'ASSISTANCE ROUTIÈRE



Cher client :

Bienvenue au Programme d'assistance routière Mazda. Nous mettons à votre disposition cette prestation spéciale pour assurer votre sécurité, la commodité, et la satisfaction complète lors de l'utilisation de votre véhicule Mazda.

Pour demander de l'assistance routière ou de plus amples renseignements, veuillez appeler : **1 877 75 MAZDA (1 877 756-2932)**

## REMORQUAGE EN CAS DE BRIS MÉCANIQUE

En cas de bris mécanique empêchant votre Mazda de fonctionner, l'Assistance routière Mazda fera le nécessaire pour qu'un établissement de remorquage fasse remorquer votre véhicule de l'endroit où s'est produit le bris mécanique jusqu'au concessionnaire Mazda le plus proche, ou encore jusqu'au concessionnaire Mazda de votre choix dans un rayon de 50 kilomètres. Un autre établissement de service peut être utilisé s'il n'y a aucun concessionnaire Mazda dans un rayon de 100 kilomètres.

Remboursement : jusqu'à 200 \$ si d'autres arrangements sont pris.



## REMORQUAGE EN CAS D'ACCIDENT

Un accident de la route peut être une expérience effrayante et désagréable. L'Assistance routière Mazda sera là pour vous aider. On définit un accident comme étant une collision entre votre Mazda et tout autre objet mobile ou fixe. L'Assistance routière Mazda fera le nécessaire pour qu'un établissement de remorquage fasse remorquer votre véhicule de l'endroit où s'est produit l'accident jusqu'au concessionnaire Mazda le plus proche dans un rayon de 100 kilomètres, ou encore jusqu'au concessionnaire Mazda de votre choix dans un rayon de 50 kilomètres. Un autre établissement de service peut être utilisé s'il n'y a aucun concessionnaire Mazda dans un rayon de 100 kilomètres.

Si votre municipalité exige que vous vous présentiez à un centre de déclaration des collisions, un deuxième remorquage sera fourni du centre de déclaration des collisions jusqu'au concessionnaire Mazda ou autre établissement de service le plus proche (tel que mentionner ci-dessus). Pour obtenir un deuxième remorquage à partir du centre de déclaration des collisions, on doit téléphoner à l'Assistance routière Mazda au 1 877 756-2932 après avoir rempli la déclaration de la collision.



Option de remboursement : si d'autres arrangements sont pris pour le remorquage, l'Assistance routière Mazda étudiera votre demande de remboursement jusqu'à concurrence de 200 \$, pourvu que votre Mazda ait été remorquée chez un concessionnaire Mazda et que les documents suivants aient été soumis :

- L'original de la facture de remorquage
- Une copie du rapport de police
- Une lettre de votre assureur indiquant quelle partie des dépenses a été couverte
- Une copie de la facture de réparation du concessionnaire Mazda (preuve de destination)

## SERVICES ROUTIERS D'URGENCE

L'Assistance routière Mazda fournira les services routiers d'urgence :

**Démarrage-secours :** Si votre Mazda ne démarre pas, l'Assistance routière demandera à un établissement de service de tenter un démarrage-secours. Si votre Mazda ne démarre pas après une tentative de démarrage-secours, elle sera remorquée conformément aux modalités du Remorquage en cas de bris mécanique.

**Assistance en cas de verrouillage accidentel :** Si vous avez enfermé vos clés dans votre véhicule, l'Assistance routière Mazda demandera à un établissement de service de tenter d'ouvrir votre véhicule. (Les coûts de la main-d'oeuvre et/ou des clés de rechange ne sont pas compris.) S'il est impossible d'entrer dans votre véhicule, ce dernier sera remorqué conformément aux modalités du Remorquage en cas de bris mécanique.



**Livraison d'essence :** En cas de panne sèche, l'Assistance routière Mazda livrera de l'essence jusqu'à votre véhicule en panne. (Coût de l'essence compris, jusqu'à 5 litres.)

**Changement d'un pneu crevé :** Si vous avez une crevaison, votre pneu de secours utilisable sera installé. (Les réparations de pneus ne sont pas couvertes.)

**Dépannage d'un véhicule enlisé :** Si votre véhicule prend le fossé ou est enlisé dans la boue ou la neige, l'Assistance routière Mazda fera le nécessaire pour que votre véhicule soit remorqué jusqu'à la route la plus proche. Le véhicule doit être accessible et se trouver sur une route fréquentée ou à proximité d'une route. (Ce service ne s'applique pas aux véhicules immobilisés dans une entrée de garage ou un stationnement recouvert de neige.) Si votre Mazda ne fonctionne pas après qu'on l'a dépannée, elle sera remorquée conformément aux modalités du

Remboursement : jusqu'à 100 \$.

## SERVICES PERSONNALISÉS DE PLANIFICATION DE VOYAGE EN VOITURE

Nous vous fournirons des cartes avec votre itinéraire en relief, des directions vers les lieux d'hébergement et les terrains de camping ainsi que des renseignements et brochures sur les points d'intérêt à votre destination et tout au long du parcours. Vous trouverez également des conseils pratiques pour rendre votre prochain voyage le plus agréable possible. Et tout cela SANS FRAIS. Veuillez effectuer toutes vos demandes d'information au moins dix jours ouvrables avant la date de votre départ pour vous assurer de recevoir cette documentation précieuse à temps afin de l'étudier avant votre voyage.



Nos conseillers en voyage répondront à vos demandes entre 8 h 30 et 18 h 30 (HNE), du lundi au vendredi.

## INTERRUPTION DE VOYAGE

En cas de panne mécanique, l'Assistance routière Mazda vous remboursera les frais d'urgence indiqués ci-dessous si :

1. Le véhicule inscrit tombe en panne à plus de 100 kilomètres; de votre domicile;
2. Le véhicule ne fonctionne pas;
3. Le véhicule a été remorqué des lieux de la panne mécanique jusqu'au concessionnaire Mazda le plus proche à moins de 100 kilomètres, ou jusqu'à votre concessionnaire Mazda préféré à moins de 50 kilomètres. Un centre de service alternatif peut être utilisé s'il n'y a pas de concessionnaire Mazda à moins de 100 kilomètres;
4. Les documents suivants ont été soumis :
  - La facture originale pour le remorquage
  - Les factures originales indiquant les dépenses encourues
  - Une copie de la facture pour les réparations effectuées par le concessionnaire Mazda (preuve de destination)



Remboursement : jusqu'à 100 \$ par jour pour 3 jours.

*Remarque : Les accidents ne sont pas admissibles aux services d'interruption de voyage. Tous frais couverts par une police d'assurance ne seront pas remboursés. Veuillez noter qu'un coût total de 300 \$ canadiens par panne mécanique peut être réclamé.*

**Hébergement :** Les frais d'hébergement encourus par vous et vos passagers, à proximité des lieux de la panne mécanique, pendant que l'on répare le véhicule seront considérés aux fins de remboursement.

**Repas :** Les frais des repas encourus par vous et vos passagers, à proximité des lieux de la panne mécanique, pendant que l'on répare le véhicule seront considérés aux fins de remboursement.

**Transport :** Si vous décidez de continuer votre route jusqu'à votre destination ou votre domicile, l'Assistance routière Mazda considérera votre demande de remboursement de vos frais de transport par un moyen de transport commercial (taxi, autobus, train ou avion).



*Remarque : Pour vous prévaloir du remboursement des frais indiqués ci-dessus, vous devez entamer les services d'interruption de voyage dans les soixante-douze (72) heures suivant la panne mécanique. Les frais de pièces, de main-d'oeuvre et de réparation ne sont pas couverts*

## COMMENT OBTENIR DES SERVICES

1. Si vous devez obtenir l'un de nos services routiers d'urgence, il suffit de téléphoner au 1 877 756-2932.
2. Indiquez au représentant de l'Assistance routière Mazda votre nom, le numéro d'identification de votre véhicule (NIV), la nature du problème et l'endroit exact où se trouve votre véhicule.
3. On demandera à un établissement de service autorisé de vous offrir l'assistance routière nécessaire.

Pour obtenir de l'aide, vous devez rester là où se trouve votre véhicule. L'établissement de service approuvé ne fournira aucun service pour un véhicule abandonné.

## COMMENT FAIRE UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT POUR DES SERVICES OBTENUS AUTREMENT QUE PAR L'ASSISTANCE ROUTIÈRE MAZDA

Dans le cas peu probable où vous êtes dans l'impossibilité d'appeler l'Assistance routière Mazda pour obtenir un service, veuillez suivre les étapes ci-dessous pour obtenir votre remboursement :

1. Demandez à l'établissement de service un reçu détaillé précisant la cause de la panne, le service requis et la distance du remorquage, le cas échéant.

2. Envoyez les originaux des reçus dans les trente (30) jours à partir de la date à laquelle s'est produit l'incident. L'original de la facture de réparation détaillée doit accompagner les demandes de remboursement des frais de remorquage. Veuillez envoyer vos demandes de remboursement à l'adresse suivante :

**Assistance routière Mazda, 248 Pall Mall Street,  
P.O. Box 5845, London, Ontario N6A 4T4**

Ou en ligne au: **roadsideclaims.ca**

3. Dès la réception et la confirmation de l'information, l'Assistance routière Mazda vous fera parvenir un chèque de remboursement dans les limites de remboursement permises.

L'Assistance routière Mazda se réserve le droit de refuser toute demande présentée aux fins de règlement plus de trente (30) jours après la date à laquelle le service a été effectué, ou toute demande qui ne répond pas aux exigences de la présente couverture.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

L'Assistance routière Mazda accepte d'offrir au conducteur du véhicule Mazda enregistré les services décrits dans le présent guide du participant, sous réserve des conditions qui y sont définies.

Les dossiers de l'Assistance routière Mazda indiquent les dates auxquelles votre protection commence et prend fin; on se basera sur ces dates pour déterminer si vous avez droit aux services décrits ci-dessus. Les avantages du programme d'Assistance routière Mazda sont transférés lorsqu'on transfère le droit de propriété du véhicule. Toute modification frauduleuse apportée aux factures de service les rendra nulles aux fins de remboursement.

Seuls les originaux des reçus ou les copies des factures de cartes de crédit soumis par vous-même seront acceptés aux fins de remboursement. Les documents originaux seront retournés sur demande.

Les services décrits dans le présent guide du participant ne seront pas offerts si :

- A) On a une indication quelconque qu'au moment de l'incident vous aviez consommé de l'alcool ou des narcotiques, ou si vous n'êtes pas en possession d'un permis de conduire valable, ou si votre permis vous a été retiré provisoirement.
- B) Votre Mazda n'est pas assurée conformément aux normes minimales requises par la loi.
- C) L'incident s'est produit alors que vous commettiez ou tentiez de commettre une infraction criminelle.

Les services ne seront pas couverts si vous avez conduit dans une région qui est inaccessible au véhicule de service ou sur une voie publique qui n'est pas empruntée annuellement.

Les véhicules utilisés pour des activités se rapportant à l'exploitation forestière, aux courses sur terrain accidenté ou pour toute autre forme d'activité hors route ne sont pas couverts.

Les services fournis ne couvriront pas les réclamations d'urgence découlant directement ou indirectement, en tout ou en partie, d'une guerre, d'une émeute, d'une inondation, d'un envahissement, d'une insurrection, d'un mouvement populaire ou de l'utilisation du véhicule par le service militaire ou la police.

Veuillez adresser toute question au sujet des services routiers d'urgence ou de remorquage à :

**Assistance routière Mazda, 248 Pall Mall Street,  
P.O. Box 5845, London, Ontario N6A 4T4**

Pour demander de l'assistance routière ou de plus amples renseignements, veuillez appeler :

**1 877 75 MAZDA (1 877 756 2932)**

