

## PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE



Mazda Canada Inc.  
55 Vogell Road  
Richmond Hill  
Ontario  
L4B 3K5

Madame,  
Monsieur,

Bienvenue au Programme d'assistance routière Mazda. Ce programme spécial des plus avantageux et des plus pratiques assurera votre sécurité et votre entière satisfaction pendant tout le temps où vous serez propriétaire de votre véhicule Mazda.

Le présent livret vise à vous familiariser avec les services d'assistance routière complets dont vous pouvez vous prévaloir 24 heures sur 24, où que vous soyez au Canada ou dans la zone continentale des États-Unis.

Pour plus d'information au sujet de l'assistance routière, veuillez visiter notre site web [www.mazda.ca](http://www.mazda.ca).

Veuillez prendre soin d'avoir votre carte du Programme d'assistance routière Mazda sur vous en tout temps, au cas où vous devriez faire appel à nos services.

Mazda Canada et ses concessionnaires vous remercient d'avoir choisi un véhicule Mazda et seront heureux de vous servir au cours des années à venir. Bonne route!

**Mazda Canada Inc.**

### ADMISSIBILITÉ

Le programme d'assistance routière Mazda est inclus dans tous les programmes de Protection Étendue Mazda série V. Les services seront fournis au conducteur du véhicule Mazda enregistré.

L'assistance routière est transférable aux propriétaires subséquents sous réserve des modalités de transfert du programme de Protection Étendue Mazda.

### CARTE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Votre carte du programme d'assistance routière Mazda est précieuse. Veillez à inscrire votre nom et le numéro d'identification du véhicule (NIV) au recto de la carte. Le NIV à 17 caractères est gravé sur le dessus du tableau de bord, du côté conducteur. L'étiquette de vinyle ci-jointe doit être apposée à l'intérieur de la lunette dans le coin inférieur côté conducteur.

### COUVERTURE

Le programme est séparé à toute autre protection offerte pendant la période de la garantie sur le véhicule neuf ou à tout programme de protection des composants mécaniques offert par le biais des contrats de Protection Étendue Mazda.

Le programme d'assistance routière offert pendant la période de garantie sur le véhicule neuf a la même durée que le programme de Protection Étendue Mazda et se termine à l'expiration du contrat PÉM.

La couverture se limite aux véhicules circulant sur des voies publiques (excluant l'utilisation en conduite hors route, sur des chemins d'exploitation forestière, etc.), sur tous les sites adjacents et à tout autre endroit, lesquels, à la discrétion du fournisseur de services, constituent un chemin public.

## PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

### REMBOURSEMENT DES FRAIS DE REMORQUAGE ET DE DÉPANNAGE

Si votre véhicule est en panne et que vous avez besoin d'un service de remorquage, d'un survoltage, de carburant (jusqu'à 10 litres), d'un changement de pneu ou de tout autre service de dépannage, vous n'avez qu'à composer le numéro sans frais du Programme d'assistance routière Mazda, où que vous soyez au Canada ou dans la zone continentale des États-Unis, au 1 877 41MAZDA (1 877 416-2932) pour obtenir l'aide dont vous avez besoin.

Lorsque vous faites appel au service d'assistance routière, veuillez fournir votre nom, le numéro d'identification du véhicule, l'endroit où le véhicule est tombé en panne et un numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre.

Nos préposés vous demanderont également si vous vous trouvez dans une situation pouvant nuire à votre sécurité personnelle. Si tel est le cas, nous communiquerons avec la police locale ou avec toute autre autorité compétente, moyennant votre consentement.

Dans le cas où vous feriez appel à un autre service que le Programme d'assistance routière Mazda, nous vous rembourserons les frais de remorquage jusqu'à concurrence de 200 \$ et les autres frais jusqu'à concurrence de 100 \$; (voir la procédure de demande de remboursement)

### SERVICES COUVERTS

- Dépannage (travail effectué sur les lieux de la panne).
- Appels de service (livraison de carburant, survoltage, changement de pneu et treuillage).
- Remorquage du véhicule en panne jusqu'à l'établissement du concessionnaire Mazda le plus proche (maximum de 100 km) ou du concessionnaire Mazda de votre choix, si ce dernier se trouve dans un rayon de 50 km de l'établissement du concessionnaire Mazda le plus proche (un seul remorquage par panne).

### EXCLUSIONS

- Transport du conducteur du véhicule en panne et de ses passagers entre le véhicule et un autre lieu, ou transport de ces personnes après la prestation du service.
- Acceptation de rendez-vous pour appels de service.
- Coûts des pièces et de la main-d'oeuvre ou dépenses connexes (appels téléphoniques, etc.) liés à la réparation du véhicule, en toutes circonstances.
- Véhicules abandonnés, non immatriculés, ne portant pas de plaques d'immatriculation, ou devant être transportés chez un ferrailleur.
- Tous les frais liés à la mise en fourrière et à l'entreposage d'un véhicule.
- Dépannage de véhicules utilisés dans des endroits peu fréquentés ou impraticables (p. ex. chemin forestier privé, allées ou voies d'accès boueuses, plages, etc.).
- Dépannage d'un véhicule auquel l'accès est restreint en raison d'une accumulation de neige (nous ne déneigeons pas les allées pour accéder à un véhicule et n'assurons aucun service pour les véhicules se trouvant dans des voies d'accès non déneigées).
- Dans certains cas, des délais sont inévitables en raison d'une forte demande de services. Dans ces circonstances, le Programme d'assistance routière Mazda se réserve le droit de remorquer le véhicule à l'atelier de réparation le plus proche et, lorsque la demande diminue, de le remorquer à la destination définie par les services couverts, auquel cas tous les frais de remorquage doivent être traités comme un seul appel de service. Si le véhicule se trouve déjà dans un endroit sûr, comme un garage privé ou public, une voie d'accès de garage, etc., le Programme d'assistance routière Mazda se réserve le droit de dépanner le véhicule seulement après la période de pointe.
- Les frais de service, de réparation ou de main-d'oeuvre excédant les montants prévus doivent être assumés par le propriétaire du véhicule, aux taux en vigueur.

## PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

### SERVICE DE DÉVERROUILLAGE D'URGENCE

Si vous perdez ou endommagez votre clé de contact ou la laissez accidentellement à l'intérieur du véhicule verrouillé, communiquez avec le service d'assistance routière Mazda pour obtenir l'aide nécessaire. Si vous devez faire appel à un serrurier indépendant, les dépenses encourues seront remboursées jusqu'à concurrence de 100 \$ (voir la procédure de demande de remboursement).

### REMBOURSEMENT DES DÉPENSES DE VOYAGE EN SITUATION D'URGENCE

Si votre véhicule devient inutilisable en raison d'une collision ou d'un bris mécanique **lorsque vous vous trouvez à plus de 100 km de votre lieu de résidence**, Mazda Canada vous remboursera toutes les dépenses raisonnables encourues, jusqu'à concurrence de 300 \$ (au total), si celles-ci ne sont pas couvertes par votre assurance :

#### Dépenses admissibles :

- hébergement et repas;
- location d'un véhicule d'une agence de location dûment autorisée (carburant non compris);
- transport vers votre destination, et retour à l'endroit où vous avez laissé votre véhicule pour faire effectuer les réparations.

La période de couverture est la plus courte des deux périodes suivantes : les 3 jours suivant la panne ou le délai de réparation du véhicule.

Des copies supplémentaires de la formulaire de réclamation sont disponibles chez votre concessionnaire de Mazda ou sur notre site web [www.mazda.ca](http://www.mazda.ca)

### SERVICES DE PLANIFICATION DE VOYAGE

Si vous planifiez un voyage, vous pouvez vous adresser à nos conseillers en planification de voyage qui vous fourniront des renseignements complets sur les trajets les plus courts pour vous rendre à destination, ou encore sur les routes offrant les plus beaux panoramas. Ce service gratuit prévoit des cartes faciles à consulter, un programme de voyage avec itinéraire spécifique à votre trajet et à votre destination, des conseils de voyage et sur la conduite, ainsi que divers autres éléments destinés à faciliter votre voyage et à le rendre plus agréable. Veuillez prévoir deux semaines pour la livraison de la trousse.

Vous pouvez également commander des itinéraires par internet en visitant notre site web [www.mazda.ca](http://www.mazda.ca). Une fois la page web est accédée, veuillez appuyer sur "Salon du propriétaire", entrer le salon, et appuyer ensuite sur "Planification de voyage en ligne". Les itinéraires commandés par internet peuvent être reçus soit par courriel électronique soit par poste ordinaire.

### RECHERCHE DE CONCESSIONNAIRES

Pour obtenir l'adresse de l'établissement du concessionnaire Mazda le plus proche, il suffit de composer le 1 877 41MAZDA (1 877 416-2932) ou de visiter notre site web [www.mazda.ca](http://www.mazda.ca).

### PROCÉDURE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT

La présente trousse contient un formulaire de déclaration que vous devez remplir pour toute demande de remboursement de dépenses de dépannage d'urgence ou de remorquage, ou de dépenses de voyage en situation d'urgence. Votre demande doit nous être adressée dans les vingt (20) jours suivant la panne. Envoyez le tout à l'adresse suivante :

Programme d'assistance routière Mazda  
C.P. 190  
Richmond Hill (Ontario)  
L4B 4R5

Veuillez remplir la portion appropriée du formulaire et répondre clairement aux questions, sans oublier d'y annexer tous les documents et reçus originaux requis, ce qui assurera un traitement sans délai de votre demande et le remboursement rapide de vos dépenses.

Pour obtenir des formulaires supplémentaires, veuillez vous adresser à votre concessionnaire Mazda ou visiter notre site web [www.mazda.ca](http://www.mazda.ca).

Mazda Canada Inc. se réserve le droit de modifier ou d'annuler ce programme en tout temps, sans autre obligation de sa part.