

***MAZDA
EURO SERVICE***



mazda

***MAZDA
TOTAL CARE***

MIJN GEGEVENS

Model

Kenteken

VIN

Datum eerste tenaamstelling

Dealer en stempel

Belangrijke telefoonnummers

Hulp in Nederland
(088) 006 5 900

Hulp in het buitenland
+31 (0)88 006 5 900

Geachte Mazdarijder,

Mazda besteedt bijzonder veel zorg aan de kwaliteit en de betrouwbaarheid van haar producten. Daardoor heeft u nu een technisch hoogwaardige Mazda in bezit. Maar ondanks alle zorg die aan de productie en aflevering van uw auto wordt geschonken, is het niet uit te sluiten dat u een keer geconfronteerd wordt met pech onderweg, een ruitbreuk of met een ongeval.

Daarom bieden wij u de Mazda Euro Service aan. Bij een nieuwe Mazda houdt deze service in dat u een jaar kosteloos aanspraak kunt maken op snelle en persoonlijke serviceverlening bij pech onderweg in Nederland en Europa. Verzorgt de Mazdadealer/Mazda Erkend Repareteur* het reguliere fabrieksonderhoud van uw auto, dan is deze service vanaf 1 januari 2015 kosteloos.

In dit boekje vindt u de spelregels van Mazda Euro Service en aanwijzingen hoe u onze hulp kunt invoeren. Mazda Euro Service is 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar, op het gratis telefoonnummer, voor pechhulp, ongevalshulp of bij ruitbreuk. Dan dragen wij zorg voor snelle en efficiënte hulpverlening, zodat u in alle gemoedsrust uw reis kunt voortzetten.

Wij wensen u veel plezier en zorgeloze kilometers met uw Mazda.

Met vriendelijke groet,
Mazda

** verder te noemen Mazdadealer*

INHOUDSOPGAVE

1. Hoe te handelen in geval van pech in Nederland en in het buitenland?	6
2. Hoe te handelen in geval van schade/ongeval in Nederland?	7
3. Hoe te handelen bij ruitbreuk?	7
4. Wat houdt Mazda Euro Service in?	8
5. De voorwaarden van Mazda Euro Service	12

1. HOE TE HANDELEN IN GEVAL VAN PECH IN NEDERLAND EN IN HET BUITENLAND?

Indien u met uw Mazda pech onderweg ondervindt, kunt u direct de Mazda Euro Service inschakelen.

Bij pech in Nederland

Bel het Mazda Euro Service nummer **088 - 006 5 900**.

Bij pech in het buitenland

Bel het Mazda Euro Service nummer **+31 (0)88 006 5 900**. Op dit nummer krijgt u altijd een Nederlandssprekende hulpverlener aan de telefoon. Om de alarmcentrale van Mazda Euro Service in staat te stellen de pech snel en efficiënt te verhelpen, adviseren wij u bij de pechmelding de volgende informatie te verstrekken:

- een duidelijke omschrijving van de plaats waar uw auto staat
- het adres en het (mobiele) telefoonnummer waar u te bereiken bent
- het kenteken van uw auto
- het model en de kleur van uw auto
- de aard van het defect

Wij willen erop wijzen dat u naast het Mazda Euro Service boekje tevens een kopie Digitaal Service Register (zie het Mazda Informatieboekje 'Garantie en service', hoofdstuk 7) en het kentekenbewijs van uw auto bij de hand dient te hebben; de hulpverlenende organisatie kan hiernaar vragen. Blijf altijd bij uw auto wanneer deze langs de weg gerepareerd wordt. Zorg er ook voor dat u - tijdens de reparatie van uw auto in een garage - bereikbaar blijft, zodat men u over de reparatie kan informeren.

2. HOE TE HANDELEN IN GEVAL VAN SCHADE/ONGEVAL IN NEDERLAND?

Mocht u met uw Mazda schade oplopen of betrokken raken bij een ongeval, dan kunt u hetzelfde Mazda Euro Service nummer bellen als voor pech in Nederland 088 - 006 5 900.

3. HOE TE HANDELEN BIJ RUITBREUK?

Mocht u geconfronteerd worden met een breuk in voor-, zij- of achterraut, belt u met hetzelfde nummer als voor pech in Nederland 088 - 006 5 900. Mazda Euro Service zal u in eerste

instantie verwijzen naar de Mazdadealer of zal er voor zorgen dat een autoruitspecialist zo snel mogelijk naar u toekomt voor een noodreparatie, zodat u uw reis kunt voortzetten.

4. WAT HOUDT MAZDA EURO SERVICE IN?

Definities

Algemeen

Mazda Euro Service is 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar, op het gratis telefoonnummer, voor pechhulp, ongevalshulp of bij ruitbreuk.

Voertuig

De Mazda, geregistreerd op een Nederlands kenteken, of in Nederland aangeschaft, waaraan het recht op de Mazda Euro Service is toegekend.

Aanhanger

De achter het voertuig op reis meegenomen aanhangwagen (caravan, bagagewagen etc.) voorzover het wettelijk is toegestaan deze in combinatie met het voertuig te transporteren.

Pech

Een mechanische of elektrische storing aan het voertuig, waardoor het redelijkerwijs niet meer mogelijk is de reis voort te zetten. Onder pech wordt niet verstaan: een gebeurtenis die veroorzaakt is door c.q. direct het gevolg is van een van buiten komend onheil, zoals brand, diefstal en dergelijke.

Rechthebbende

De bevoegde bestuurder van het voertuig.

Reisgezelschap

Degenen die samen met de rechthebbende in het voertuig reizen (limiet: het wettelijke maximum aantal personen).

Hulpverlening bij pech in Nederland

- Pechhulp in de vorm van een noodreparatie ter plekke wordt verleend in en buiten de woonplaats en bestaat uit een noodreparatie op de pechlocatie en, als dat niet lukt, het transporteren van het gestrande voertuig naar uw eigen of de dichtstbijzijnde Mazdadealer. Dit naar keuze van de berijd(st)er.
- Pechhulp omvat ook: verloren, afgebroken of in de auto achtergelaten autosleutels, lege brandstoftank, verkeerd getankte brandstof, starthulp en lekke banden. Het transport geldt ook voor een eventuele aanhangwagen of caravan. Indien de reparatie echter vervanging van zogenaamde slijtgedelen (zie definitie op pagina 13) betreft, dan zijn de kosten van de betreffende onderdelen en het arbeidsloon voor rekening van de rechthebbende.
- Indien transport naar de dichtstbijzijnde of eigen dealer niet

mogelijk is, zal het voertuig gedurende één nacht op een veilige plaats worden gestald. De stalling geldt ook voor een eventuele aanhangwagen of caravan.

- Indien reparatie door de Mazdadealer niet dezelfde dag mogelijk is, dan zal een vervangende auto beschikbaar worden gesteld. Deze is, zoveel mogelijk, van gelijkwaardig niveau als het uitgevallen voertuig en wordt gedurende de reparatie, doch nooit langer dan 5 dagen, kosteloos beschikbaar gesteld. Brandstofkosten, afkoop eigen risico, verlenging van de huurtermijn, tol- en parkeergelden, alsmede kosten voor het niet op correcte wijze afmelden of te laat inleveren van de huurauto, verkeersboetes en eventuele verzekeringen komen voor rekening van de berijder(st).
- Indien geen vervangend vervoer bij de Mazdadealer beschikbaar is, wordt taxivervoer voor berijder(st) en reisgezelschap ter beschikking gesteld, waarmee men naar het dichtstbijzijnde adres wordt vervoerd, waar alsnog vervangend vervoer kan worden geregeld.
- Indien de rechthebbende geen gebruik kan maken van vervangend vervoer, wordt kosteloos taxivervoer voor rechthebbende en reisgezelschap ter beschikking gesteld naar één door de rechthebbende op te geven adres in Nederland mits het huisadres meer dan 50 km verwijderd is van de plaats van strandings.
- Indien door de omstandigheden het verder reizen niet mogelijk is, regelt Mazda Euro Service voor maximaal één nacht een

overnachting in een hotel voor rechthebbende en reisgezelschap. De kosten voor taxivervoer naar het hotel zijn tot een bedrag van € 50,- voor rekening van Mazda Euro Service. De kosten voor de overnachting zijn tot een bedrag van € 80,- per nacht per persoon inclusief ontbijt, exclusief overige kosten, voor rekening van Mazda Euro Service.

- Indien de caravan is gekoppeld aan het voertuig en de oorzaak van de strandings is, heeft deze ook recht op pechhulp. De dekkingsvoorwaarden van de caravan zijn gelijk aan die van de auto.

Ongevalshulp

- Berichtenservice en advies worden verleend in geval van diefstal van het voertuig of verlies van persoonlijke eigendommen (b.v. creditcards). Deze service wordt ook in de woonplaats verleend.
- Ongevalshulp wordt verleend in en buiten de woonplaats in Nederland en bestaat uit het transporteren van het beschadigde voertuig naar de Mazdadealer, tenzij de berijder(st) dat uitdrukkelijk niet wenst. In dat geval zal de Mazda naar een door de berijder(st) aan te wijzen schadehersteller worden getransporteerd. Het transport geldt ook voor een eventuele aanhangwagen of caravan.

Ook bij een ongeval in het buitenland kunt u contact opnemen met de Mazda Alarmcentrale. Wij helpen u bij het organiseren van de hulpverlening en brengen u in contact met de alarmcentrale van uw auto- of reisverzekeraar. De kosten hieruit

- voortvloeiend zijn niet gedekt door Mazda Euro Service en zullen aan rechthebbende in rekening worden gebracht.
- Indien transport naar de dichtstbijzijnde Mazdadealer niet mogelijk is, zal het voertuig gedurende de nacht op een veilige plaats worden gestald, tot een maximum van € 73,-. De stalling geldt ook voor een eventuele aanhangwagen of caravan.
 - In geval van ongeval en reparatie door de Mazdadealer op dezelfde dag niet mogelijk is, hebben berijd(st)er en passagiers bovendien recht op:
 1. Vervangend vervoer in dezelfde categorie als het gestrande voertuig, mits voorradig en gedurende de reparatieduur, met een maximum van 5 dagen. Extra kosten zoals o.m. brandstof, afkoop eigen risico, verlenging van de huurtermijn, tol- en parkeergelden, alsmede kosten voor het niet op correcte wijze afmelden of te laat inleveren van de huurauto, verzekering, verkeersboetes en verlengen van de huurtermijn e.d. zijn niet gedekt en komen voor rekening van de berijd(st)er.
 2. Transport naar de woonplaats in Nederland via taxi of openbaar vervoer.

Juridische hulpverlening

Indien u onverhoopt bij een verkeersongeval betrokken raakt en daardoor letsel- of overlijdensschade oploopt, waarbij sprake is van een aansprakelijke wederpartij, biedt Mazda Euro Service u juridische bijstand. In Nederland is deze voor u geheel gratis. In

*'PECH IS AL VERVELEND
GENOEG. DES TE
BELANGRIJKER DAT JE
GOED GEHOLPEN WORDT!'*

het buitenland wordt 15% van het verhaalde bedrag in rekening gebracht.

Hulpverlening bij pech in het buitenland

- Berichtenservice en advies worden verleend ingeval van diefstal van het voertuig of verlies van persoonlijke eigendommen (b.v. creditcards).
- Pechhulp omvat ook: verloren, afgebroken of in de auto achtergelaten autosleutels, lege brandstoftank, verkeerd getankte brandstof en lekke banden.
- Pechhulp bestaat uit een noodreparatie op de pechlocatie en, als dat niet lukt, het transporteren van het gestrande voertuig naar de dichtstbijzijnde Mazdadealer of, indien niet binnen redelijke afstand aanwezig, naar de dichtstbijzijnde vakbekwame reparateur.
Het transport geldt ook voor een eventuele aanhangwagen of caravan.

- Bemiddelen bij de uitvoering van de reparatie.
- Indien transport naar de dichtstbijzijnde Mazdadealer/Erkend Mazda Repareteur niet mogelijk is, zal het voertuig gedurende de nacht op een veilige plaats worden gestald, tot een maximum van € 73,-. De stalling geldt ook voor een eventuele aanhangwagen of caravan.
- Indien reparatie door de Mazdadealer niet dezelfde dag mogelijk is, dan zal een vervangende auto beschikbaar worden gesteld. Deze is, zoveel mogelijk, van gelijkwaardig niveau als het uitgevallen voertuig en wordt gedurende de reparatie, doch nooit langer dan 10 dagen, kosteloos beschikbaar gesteld. Brandstofkosten, afkoop eigen risico, verlenging van de huurtermijn, tol- en parkeergelden, ophaalkosten als de auto op een ander punt dan het punt van uitgifte wordt ingeleverd, alsmede kosten voor het niet op correcte wijze afmelden of te laat inleveren van de huurauto verkeersboetes en eventuele verzekeringen komen voor rekening van de berijder(st).
- Indien reparatie door de Mazdadealer niet binnen 2 werkdagen mogelijk is, kan repatriëring van het voertuig, eventueel met aanhanger, naar Nederland plaatsvinden.
- Indien de caravan is gekoppeld aan het voertuig en de oorzaak van de stranding is heeft deze ook recht op pechhulp. De dekkingvoorwaarden van de caravan zijn gelijk aan die van de auto.
- Indien berijder(st) geen gebruik maakt van vervangend vervoer, bestaat het recht op een tegemoetkoming in de kosten van:

- 1.** Hotelaccommodatie gedurende de duur van de reparatie met een maximum van 5 nachten, tot een maximum van € 80,- per persoon per nacht, inclusief ontbijt doch exclusief overige kosten. De kosten voor taxivervoer naar het hotel zijn tot een bedrag van € 50,- voor rekening van Mazda Euro Service.
 - 2.** Transport naar de woonplaats in Nederland of naar de geplande aantoonbare bestemming in één van de landen zoals vermeld onder 'Dekkingsgebied'. E.e.a. op basis van een treinreis 1e klas, doch als de treinreis langer dan 6 uur duurt dan mogen berijder(st) en passagiers kiezen voor een vliegticket economy class tot een bedrag van € 600,-. Ook de kosten van openbaar vervoer/taxi van of naar het treinstation of vliegveld worden vergoed tot een bedrag van € 50,-. Indien besloten wordt om door te reizen naar de oorspronkelijke bestemming, worden de kosten vergoed tot een maximum van de kosten die gemaakt zouden zijn, indien besloten was om terug te reizen naar Nederland.
 - 3.** Indien besloten wordt, gebruik te maken van de mogelijkheid om per openbaar vervoer door of terug te reizen, maar dit gezien de omstandigheden niet direct mogelijk is, wordt maximaal één hotelovernachting vergoed voor berijder(st) en reisgezelschap, tot een maximum van € 80,- per nacht per persoon, inclusief ontbijt doch exclusief overige kosten. De kosten voor taxivervoer naar het hotel zijn tot een bedrag van € 50,- voor rekening van Mazda Euro Service.
- Indien onderdelen niet voorradig zijn, zal Mazda Euro Service

- zorgdragen voor bestelling en levering bij de desbetreffende dealer c.q. vakbekwame reparateur.
- Bestel- en transportkosten zijn gedekt, doch de kosten van de onderdelen zelf niet. Indien de reparatie vervanging van zogenaamde slijtagedelen (zie definitie op pagina 13) betreft, dan zijn de kosten van de betreffende onderdelen altijd voor rekening van de rechthebbende.

- In geval van ziekte van de chauffeur en geen van de andere personen uit het reisgezelschap een rijbewijs bezit, waardoor de reis niet kan worden voortgezet, zullen wij een vervangende chauffeur regelen. Deze chauffeur zal de passagiers naar de oorspronkelijke bestemming brengen uit het hierboven genoemde dekkinggebied of terugbrengen naar de woonplaats van de rechthebbende.

5. DE VOORWAARDEN VAN MAZDA EURO SERVICE

Recht op Mazda Euro Service

- Naar plaats: zie dekkinggebied op pagina 14.
- Naar tijd: voor Mazda's tot 1 jaar geldt het recht op Mazda Euro Service voor 12 maanden vanaf de datum van eerste tenaamstelling van deel I van het kentekenbewijs van de behorende Mazda. Voor Mazda's vanaf 1 jaar geldt het recht op Mazda Euro Service voor 12 maanden na ingangsdatum. Direct na het uitvoeren van regulier fabrieksonderhoud door een Mazdadealer en registratie in het Digitaal Service Register. Indien een voertuig voor Mazda Euro Service in aanmerking wil komen, dient dit voertuig op het moment van aanmelding niet ouder te zijn dan 15 jaar.

Verplichtingen

- Het voertuig moet zijn onderhouden in overeenstemming met de richtlijnen en de instructies van de fabrikant. Alleen als daarbij de fabrieksvoorschriften in acht zijn genomen, kunnen we zo zeker zijn van de betrouwbaarheid van uw Mazda, dat we u deze service kunnen aanbieden. Wij adviseren u gebruik te maken van de Mazdadealer. De rechthebbende of één van de personen uit het reisgezelschap zal zo snel mogelijk Mazda Euro Service telefonisch informeren indien hij/zij hierop een beroep wil doen. Hij/zij dient voorts:
- alle aanwijzingen van Mazda Euro Service op te volgen.
 - alle door Mazda Euro Service gewenste medewerking te verlenen.

- Mazda Euro Service te voorzien van alle voor de hulpverlening relevante informatie.
- zijn/haar recht op Mazda Euro Service desgewenst aan te tonen d.m.v. overlegging van het kentekenbewijs deel I van de auto en dit Mazda Euro Service boekje.

*'IK KAN VOOR ALLES BIJ MIJN
EIGEN VERTROUWDE
DEALER TERECHT'*

Uitsluitingen

Mazda Euro Service is niet verplicht hulp te verlenen of de kosten van hulpverlening te dragen indien:

- de rechthebbende zijn/haar verplichtingen niet nakomt.
- de hulpverlening geheel of gedeeltelijk door een andere hulpdienst dan Mazda Euro Service is/wordt georganiseerd.
- er veranderingen aan het voertuig zijn aangebracht zonder toestemming van de fabrikant.
- het onderhoud aan het voertuig niet volgens de door Mazda

voorgeschreven onderhoudsbepalingen is geschied (zie het Mazda Informatieboekje 'Garantie en service').

- de pech opzettelijk is veroorzaakt.
- er onvoldoende maatregelen zijn getroffen om de pech te voorkomen.
- de pech is ontstaan door, of samenhangt met, of de hulpverlening niet kan worden uitgeoefend ten gevolge van: gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer (waaronder niet begrepen kleine relletjes) of atoomkernreacties en natuurrampen.

Kosten

Onderhouds- en/of reparatiekosten, dat wil zeggen kosten voortkomend uit vervanging van zogenaamde slijtagdelen zoals aandrijfriemen, zekeringen, banden, lampen, ruitenwisserbladen, filters, remblokken, rem- en koppelingsvoeringen, bougies en dergelijke worden aan de rechthebbende in rekening gebracht. Dit geldt ook voor de kosten gemaakt ter vervanging van olie, koel- en remvloeistoffen, ruiten, sleutels en dergelijke. Bij reparatie op de pechlocatie, zijnde de noodreparatie, zal echter geen arbeidsloon in rekening gebracht worden (zie het Mazda Informatieboekje 'Garantie en service'). Gezien de voor de garantie op het voertuig geldende kilometerbeperking van 100.000 km, worden bij overschrijding van deze 100.000 km de totale reparatiekosten (onderdelenkosten en arbeidsloon) aan de rechthebbende berekend. Indien u voor de Mazda Plusgarantie

gekozen heeft, zijn de voorwaarden en bepalingen van deze extra dekking van toepassing.

De kosten van hulpverlening worden, voor zover mogelijk, direct door Mazda Euro Service voldaan. Mazda Euro Service kan echter verlangen dat bepaalde kosten, zoals reis-, overnachtings-, huurkosten en dergelijke eerst door de rechthebbende of andere personen uit het reisgezelschap worden voorgesloten.

In dat geval heeft de rechthebbende het recht deze kosten bij Mazda Euro Service te declareren. Hij/zij stuurt daartoe een brief met een korte toedracht van de zaak, samen met alle originele nota's, onder opgave van het kentekennummer/chassisnummer van de Mazda, de naam van de rechthebbende en zijn/haar adres en bankrekeningnummer, naar:

Mazda Euro Service, Postbus 2170, 7420 AD Deventer.

Indien en voorzover Mazda Euro Service kosten voorschiet, die niet op grond van deze voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen, is de rechthebbende verplicht deze kosten op eerste aanmaning terug te betalen.

Dekkingsgebied Mazda Euro Service

Het dekkingsgebied van Mazda Euro Service omvat de volgende landen: Andorra • België • Bosnië • Bulgarije • Corsica • Cyprus • Denemarken • Duitsland • Estland • Finland • Frankrijk • Gibraltar • Griekenland • Hongarije • Ierland • Italië • IJsland • Kroatië • Letland • Liechtenstein • Litouwen • Luxemburg • Macedonië • Malta • Monaco • Nederland • Noorwegen • Oostenrijk • Oekraïne • Polen • Portugal • Roemenië • San Marino • Slovenië • Slowakije • Spanje • Tsjechië • (Europees) Turkije • Vaticaanstad • Verenigd Koninkrijk • Zweden • Zwitserland.

