

Ford Assistance



Conditions générales

Vous trouverez ci-après les Conditions Générales régissant les services que la Ford Motor Company (Belgium) S.A. vous propose dans le cadre de Ford Assistance.

VALIDITÉ DES SERVICES

Véhicules concernés

A l'achat d'un nouveau véhicule (véhicules de tourisme et utilitaires) livré par Ford Motor Company (Belgium) SA et livré par un concessionnaire ou commissionnaire officiel en Belgique ou au G.D. de Luxembourg, Ford. vous offre gratuitement 12 ou 24 mois d'assistance routière dans toute l'Europe après la première date de livraison (x).

Après ces 12 ou 24 premier mois et à chaque entretien prescrit, cette assistance sera prolongée de 12 ou 24 mois (x) **mais limitée jusqu'au prochain entretien.** L'entretien doit être fait chez un Réparateur Agréé Ford suivant les schémas d'entretien officiels et les prescriptions de Ford. Les véhicules leasing et location à court terme ne peuvent pas bénéficier des prolongations.

Le service Ford Assistance est lié au véhicule et non au propriétaire et est uniquement valable pour les voitures immatriculées dans l'Union européenne. Les mobilhomes en propriété privée ont droit à une assistance complète. Les mobilhomes de location à court terme sont soumis à l'assistance limitée. Certains autres véhicules ont également une assistance limitée (voir Restrictions).

(x) Période dépendant du modèle et du type moteur. Consultez votre Réparateur Agréé Ford.

Occupants autorisés

Les occupants autorisés sont les conducteurs autorisés et tous les passagers jusqu'au nombre maximum figurant dans la spécification du véhicule de tourisme et utilitaire du constructeur. Les autostoppeurs doivent en être exclus.

Zone d'assistance

L'assistance couvrira les incidents se déroulant dans les pays énumérés ci-après ; toute prestation de service sera exclue dans tous les autres pays : Açores, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, îles Canaries, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France (y compris la Corse), Ex-République yougoslave de Macédoine, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie (y compris Sicile/Sardaigne/Saint-Marin/État de la Cité du Vatican), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Russie (Europe), Serbie-Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse (y compris le Liechtenstein), Turquie (Asie), Turquie (Europe), Royaume-Uni et Ukraine. Dans tous les autres pays l'assistance est exclue.

Événements couverts par l'assistance

Les événements suivants sont couverts par l'assistance :

- Panne ou accident, entraînant l'immobilisation de votre véhicule sur la voie publique, au domicile ou le lieu de travail
- Vol ou tentative de vol du véhicule
- Vandalisme
- Batterie à plat
- Fuite et manque de carburant, approvisionnement avec un carburant erroné
- Perte des clés ou clés laissées dans le véhicule ;
- Pneu endommagé (le coût du pneu sera facturé au conducteur autorisé) ;
- Défauts liés à la sécurité des ceintures de sécurité, défaillances des essuie-glaces, clignotants, feux avant et arrière.

Restrictions

L'assurance ne s'étend pas aux incidents:

- causés par les catastrophes naturelles, risques de guerre, résultant d' une participation à un acte criminel ou délictueux, grèves, saisies, contraintes de pouvoirs publics, interdiction officielle, piraterie, explosions de dispositifs ou effets nucléaires ou radioactifs
- survenant durant la participation à des événements ou des essais de compétition automobile
- endommageant le chargement ou occasionnant des pertes de revenus
- endommageant la remorque ou la caravane
- incidents concernant uniquement la remorque ou la caravane
- lors des incidents avec des voitures équipées d'une caravane ou d'une remorque, l'assistance a également trait à celles-ci à condition que la longueur ne dépasse pas les 8 mètres et que le remorquage puisse être fait sans risque
- causés par une pièce ou un accessoire installé dans le véhicule de tourisme ou utilitaire et non autorisé par FORD
- survenant pendant la conduite par un conducteur non autorisé ou un conducteur sans permis de conduire
- pour lequel le conducteur autorisé n'a pas contacté le Centre d'assistance pour organiser les Services d'assistance routière au moment de l'incident
- des animaux, chevaux, bétails ne peuvent pas bénéficier de l'assistance

- vols des articles laissés dans le véhicule ou la caravane/remorque ne peuvent pas bénéficier de l'assistance ou de dédommagement
- les frais causés par un manque d'entretien (en dérogation aux prescriptions d'entretien de Ford)
- tout frais engagé sans l'autorisation préalable de Ford Assistance
- tout frais normalement à votre charge, tel que frais de carburant, de stockage et de péage
- le prix des pièces de rechange, sauf si couvertes par la Garantie Ford
- tout frais journalier de location de véhicule n'étant pas couvert par Ford Assistance
- tout frais résultant de l'utilisation du véhicule sous l'effet de médicaments, d'alcool ou de drogue
- les frais de droit de déplacement après un accident nécessitant l'intervention de la police
- durant la première année après livraison des véhicules achetés à l'étranger, c..à. d..des véhicules qui ne sont pas livrés par un concessionnaire ou commissionnaire en Belgique ou le G.D. de Luxembourg. Dans ces cas-ci les conducteurs autorisés doivent contacter le Centre d'assistance de leur pays. En cas de prolongation de Ford Assistance par moyen d'un entretien, le Centre d'assistance du pays où l'entretien a été fait est compétent
- véhicules bénéficiant d'une assistance limitée : les taxis, les ambulances, les voitures d'auto-école, les véhicules de pompiers, les véhicules de police, les immatriculations temporaires (sous plaques transit), les mobilhomes de location à court terme et les voitures de location à court terme non fournies par un Réparateur Agréé Ford
- l'assistance limitée comprend un service d'aide limité à l'aide sur place ou le remorquage à un Réparateur Agréé Ford. L'assistance limitée ne donne pas droit à une voiture de remplacement, un séjour dans un hôtel, un voyage de retour ou de poursuite ou le rapatriement
- pas de couverture par Ford assistance des véhicules conduits par le chauffeur même au garage/dealer (uniquement à l'intérieur du pays)
- des conditions climatiques extrêmes peuvent retarder ou rendre les interventions physiquement impossibles
- sur les autoroutes de certains pays européens, vous devez utiliser les bornes de secours prévues sur l'accotement pour organiser le transport initial de votre véhicule. Elles vous mettent en relation avec le service d'assistance autoroutière autorisé. Ces autoroutes, étant privatisées, ne sont pas couvertes par Ford Assistance pour rendre votre véhicule dans un endroit sûr. Vous devez toutefois contacter le centre de Ford Assistance le plus tôt possible afin que nous puissions organiser l'assistance la plus appropriée une fois que votre véhicule aura été transporté hors de l'autoroute. Le remboursement des coûts induits par le transport hors de l'autoroute peuvent être soumis à Ford Assistance.

DÉCLARATION OBLIGATOIRE DE L'INCIDENT

Les services de Ford Assistance sont procurés par

TOURING CLUB ROYAL DE BELGIQUE asbl
Rue de la Loi 44
1040 Bruxelles

en nom propre en pour le compte de Ford Motor Company (Belgium) SA.

Afin de préserver vos droits aux services et au remboursement des frais avancés, il faut toujours contacter le Centre Ford Assistance en cas d'incident.

Le Centre Ford Assistance est ouvert 24 heures sur 24 et peut être atteint au numéro suivant

+32 2 700 6776 pour les habitants de Belgique

+352 248 71 800 pour les habitants de Luxembourg

SERVICES ASSURES

Dépannage sur place

En cas de panne, vandalisme ou d'accident entraînant l'immobilisation de votre véhicule, Ford Assistance dépêche un technicien compétent sur place afin de remettre définitivement ou temporairement votre véhicule en état de circuler.

Remorquage

S'il est impossible d'entamer ou de poursuivre le trajet avec le véhicule et dans l'impossibilité d'une réparation sur place, le Centre d'assistance organisera le remorquage du véhicule, y compris de la remorque et des bagages, jusqu'au (à la) Réparateur/Carrosserie Agréé(e) Ford de votre choix en Belgique ou au G.D. de Luxembourg à condition que l'incident se soit produit dans un des deux pays.

Si l'incident se produit à l'étranger le remorquage est assuré jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche. Si le Réparateur Agréé Ford le plus proche se situe à plus de 100 km du lieu où le véhicule est immobilisé, il sera remorqué vers un garage agréé par Ford Assistance.

Si le véhicule impliqué dans un accident est sorti de la route et qu'il faut le récupérer avant de pouvoir le remorquer, le Centre d'assistance organisera et couvrira le coût de la récupération du véhicule de tourisme ou utilitaire, ainsi que de la remorque et du chargement.

Lorsqu'après une panne, la livraison des marchandises commerciales transportées à bord du véhicule utilitaire doit être assurée, Ford Assistance organisera et prendra en charge la main-d'œuvre supplémentaire nécessaire au rechargement du véhicule utilitaire ou de tourisme fourni, et ce, à concurrence de 250 euros (hors tva) maximum par incident.

Véhicule de remplacement

Si l'Assistance sur place n'a pas été fructueuse et en cas d'impossibilité de réparer le véhicule le même jour que son remorquage jusqu'au Réparateur Agréé Ford, Ford Assistance prendra, après approbation, des mesures raisonnables pour organiser la location d'un véhicule de catégorie équivalente selon la disponibilité, un kilométrage gratuit et une assurance tiers jusqu'à l'exécution de la réparation, mais pour 2 jours ouvrables maximum.

Transit en Connect ont droit à un véhicule de remplacement pour 4 jours ouvrables. Quoiqu'il en soit, le Centre d'assistance fera de son mieux à ce qu'un véhicule utilitaire soit remplacé par un véhicule approprié permettant d'assurer la continuité de l'activité professionnelle du client Ford.

En Belgique et au Luxembourg le véhicule de remplacement est mis à disposition et doit être rentré dans un des dépôts désignés par Ford Assistance.

A l'étranger la mise à disposition des véhicules de remplacement est organisée en accord avec le Centre d'assistance.

A l'étranger

Si, suite à un incident le véhicule est remorqué à un Réparateur Agréé Ford par Ford Assistance et le véhicule ne peut pas être réparé le jour même de l'incident, le programme d'assistance couvrira :

Option 1 (maximum 620 €/pp)

- a) les frais de déplacement du lieu de l'incident à celui de destination ou du lieu de l'incident à celui de la résidence du conducteur autorisé

OU

- b) les frais de retour du lieu de destination au lieu de résidence du conducteur autorisé si le véhicule de tourisme ou utilitaire n'est pas réparé
- c) les frais de retour du lieu de destination au lieu de l'incident de toutes les personnes autorisées ou, après le retour du conducteur à son domicile du lieu de résidence du conducteur autorisé jusqu'au lieu de l'incident pour reprendre le véhicule de tourisme ou utilitaire réparé (le véhicule de tourisme ou utilitaire réparé peut également être rapatrié si les frais n'excèdent pas les frais de déplacement d'un conducteur autorisé du lieu de résidence jusqu'au lieu de l'incident).

Pour la poursuite du trajet ou le trajet de retour au domicile du conducteur autorisé, le coût d'un billet de train de première classe sera couvert. Si le voyage en train excède 6 heures, le coût d'un vol en classe économique sera couvert

Option 2

Hôtel: si le véhicule ne peut pas être réparé le jour même de l'incident, les frais d'hôtel de tous les occupants autorisés seront couverts pendant la durée de la réparation, pour un maximum de 3 nuits d'hôtel, sans toutefois excéder 100 euro (hors tva) par personne et par nuit, petit-déjeuner compris.

Option 3

La mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente jusqu'à l'exécution de la réparation, mais pour 2 jours ouvrables maximum (Transit & Connect 4 jours ouvrables).

Les 3 options (véhicule de remplacement, les frais de logement et la poursuite du trajet ou le trajet de retour au domicile) ne seront pas combinées. La fourniture d'un véhicule de remplacement, la poursuite du trajet/le trajet de retour au domicile ou l'hôtel sont laissés à la seule discrétion de Ford Assistance.

Toutes les communications à partir de l'étranger au centre Ford Assistance sont payantes. Après récupération du véhicule réparé, les frais de carburant, les frais de péage et les éventuels frais de repas durant le retour ne sont pas couverts et sont à charge du bénéficiaire.

Rapatriement d'un véhicule non réparé de l'étranger

Si un incident nécessite une réparation de plus de 5 jours calendrier ou si le véhicule ne peut pas du tout être réparé, celui-ci sera transporté jusqu'au Réparateur Ford Agréé de votre choix en Belgique ou au G.D. de Luxembourg (intervention limitée à € 620). Ford Assistance ne comprend pas le rapatriement des caravanes et/ou des remorques.

Gestion d'accident

Si, à la suite d'un accident ou d'un acte de vandalisme, le véhicule est immobilisé, le Centre d'assistance organisera le remorquage du véhicule, y compris de la remorque et des bagages, jusqu'au (à la) Réparateur/Carrosserie Agréé(e) Ford le plus proche.

Si le véhicule peut être réparé sur place, le client est fourni des mêmes services comme stipulés ci-dessus.

Si après diagnostic par le Réparateur Agréé Ford il s'avère que la durée de réparation du véhicule excède les 5 jours calendrier, Ford Assistance organisera et prendra en charge le rapatriement du véhicule vers le concessionnaire ou Réparateur Agréé Ford de votre choix en Belgique ou au G.D. de Luxembourg, pour autant que la valeur résiduelle (sur base de Eurotax) soit supérieure aux frais du rapatriement. En cas de rapatriement de votre véhicule, Ford Assistance assurera également le rapatriement des passagers indemnes depuis le lieu de l'immobilisation jusqu'au domicile en Belgique ou au G.D. de Luxembourg.

Si le véhicule impliqué dans un accident est sorti de la route et qu'il faut le récupérer avant de pouvoir le remorquer, le Centre d'assistance organisera et couvrira le coût de la récupération du véhicule de tourisme ou utilitaire, ainsi que de la remorque et du chargement.

Transport des passagers / Coûts de transfert :

Si nécessaire, le transport local sera assuré depuis le lieu de la panne / le Réparateur Agréé Ford jusqu'au lieu où les Services d'assistance supplémentaires peuvent être fournis, ou depuis le lieu des services supplémentaires jusqu'au Réparateur Agréé Ford jusqu'à un maximum de 50 euros (tva incluse) par incident.

Service de messages

En cas d'incident grave durant un trajet avec le véhicule autorisé, les messages importants peuvent être communiqués par le Centre d'assistance aux membres de la famille, à l'employeur, etc.

<p>Aucun service ne sera fourni dans le cadre du programme Ford Assistance suite à une panne, un accident, un vol ou un acte de vandalisme, autres que ceux mentionnés ci-dessus.</p>

Ces Conditions Générales comprennent 7 pages et ont un caractère strictement informatif et elles n'emportent aucun engagement juridique. Ford se réserve donc le droit de modifier à tout moment ces conditions, la durée et le contenu du programme.

Version révisée de mars 2017. Annule et remplace toutes les éditions antérieures.