# Assistance Ford (Véhicules neufs)

## Conditions générales applicables aux clients

En cas de panne, nos clients peuvent compter sur un programme d'assistance et de mobilité complet, avec une couverture exceptionnelle en Europe.

**Notre offre :**

**Assistance téléphonique** - Nos agents qualifiés assistent nos clients par téléphone ou via l'application.

**Réparation sur place** - Grâce à un réseau dense de patrouilles, nous garantissons une assistance rapide à nos clients.

Si le problème ne peut être résolu sur place, Ford Assistance offre à nos clients et à leurs véhicules d'autres avantages.

**Poursuite du voyage ou retour à domicile** - Nous veillons à ce que nos clients puissent poursuivre leur voyage ou rentrer chez eux. Nous prenons en charge les frais de véhicule de remplacement, les frais de déplacement et d'hébergement.

**Récupération du véhicule** - Pendant ce temps, nous nous occupons du véhicule immobilisé et le remorquons jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche pour qu'il soit réparé et que le client puisse reprendre la route rapidement.

Tous les détails et restrictions concernant les véhicules, les événements, les clients et les avantages couverts sont décrits dans les **conditions générales de Ford Assistance.**

Ford Assistance est un programme d'assistance routière pour les véhicules particuliers et utilitaires légers Ford neufs (PV + LCV). Ce programme offre aux propriétaires de véhicules Ford neufs une assistance en cas d'immobilisation d'un véhicule. Ford Assistance est disponible pour tous les véhicules particuliers et utilitaires Ford neufs à compter de la date de première immatriculation, pour une période de 12 ou 24 mois, dépendant du schéma d'entretien du véhicule. Les avantages offerts par Ford Assistance sont liés au véhicule et s'appliquent à toute personne conduisant un véhicule éligible avec l'autorisation du propriétaire du véhicule.

Pour bénéficier de l'assistance Ford, nous demandons à nos clients dont le véhicule est immobilisé d'appeler le numéro de téléphone suivant.

Belgique et étranger : +32 2 770 67 76

Grand-Duché du Luxembourg : +352 248 71 800

Notre service d'urgence 24 heures sur 24 vous offrira une aide rapide et experte à toute heure du jour et de la nuit. Les dispositions prises sans nous contacter au préalable ne sont pas couvertes. Nous avons besoin des informations suivantes pour fournir l'assistance Ford :

- ✓ L'emplacement exact du véhicule
- ✓ Le numéro d'identification du véhicule (VIN)
- ✓ Un numéro de téléphone

Les prestations suivantes vous seront fournies. Si la réparation sur place n'est pas possible, le véhicule sera remorqué jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche. Nous vous aiderons à rejoindre votre destination ou à rentrer chez vous. Cela peut inclure, si nécessaire, un véhicule de remplacement, l'organisation de la poursuite du voyage et l'hébergement à l'hôtel. L'assistance Ford est disponible dans toute l'Europe, 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. La couverture géographique, les véhicules couverts et les cas d'immobilisation sont soumis à certaines restrictions.

Veuillez lire attentivement les pages suivantes.

Les services de Ford Assistance sont procurés par Allianz Partners Benelux, Boulevard Albert II 32 à 1000 Bruxelles, en nom propre et pour le compte de Ford Motor Company (Belgium) SA.

## Conditions et limitations de l'assistance Ford pour les clients :


**A. Informations générales ..... 2**

A.1 Couverture de l'assistance routière ..... 2

A.2 Nous / Notre / Nos ..... 2

**B. Comment nous contacter ..... 2**

**C. Résumé des couvertures ..... 2**

**D. Zone géographique couverte ..... 3**

**E. Définitions ..... 3**

E.1 Définitions générales ..... 3

E.2 Définition des véhicules et produits couverts ..... 4

E.3 Définition des événements couverts ..... 4

**F. Prestations d'assistance – Assistance au véhicule et aux passagers ..... 4**

F.1 Assistance routière et remorquage ..... 4

F.1.1 Réparation routière sur place ..... 4

F.1.2 Remorquage/dépannage ..... 5

F.1.3. Poursuite du Transport de la Marchandise ..... 5

F.2 Assistance aux passagers ..... 5

F.2.1 Véhicule de remplacement ..... 5

F.2.2 Hébergement ..... 5

F.2.3 Poursuite du voyage et retour à domicile ..... 5

F.3 Gestion et livraison ..... 6

F.3.1 Rapatriement ..... 6

F.3.2 Récupération du Véhicule réparé par le Bénéficiaire

**G. Responsabilité ..... 6**

**H. Exclusions et limitations ..... 7**


## A. Informations générales

Les présentes conditions générales du programme d'assistance Ford font partie intégrante du programme d'assistance Ford.

### A.1 Couverture d'assistance routière

Les prestations d'assistance routière seront sélectionnées et fournies par Ford Motor Company (Belgium) en fonction des besoins du client éligible et des événements couverts qui se sont produits pendant la durée de validité de la couverture.

### A.2 Nous / Notre

Les prestations d'assistance routière sont fournies par Ford Motor Company (Belgium), dont le siège social est situé à Bruxelles.

Notre adresse commerciale est la suivante :

Hunderenveldlaan 10

1082 Bruxelles

Belgique

L'adresse commerciale d'Allianz Partners Benelux est la suivante:

Boulevard Albert II 32

1000 Bruxelles

Belgique

## B. Comment nous contacter

Le service d'assistance routière est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les appels des clients éligibles. Si un client éligible a besoin d'aide, il ne doit pas essayer de prendre lui-même les dispositions nécessaires, car il ne pourra pas être remboursé rétroactivement.

Si vous avez besoin d'assistance, veuillez contacter Ford Assistance :

- en Belgique : +32 2 700 67 76
- au Grand-Duché du Luxembourg : +352 248 71 800

Veuillez avoir les informations suivantes à portée de main avant de nous appeler :

- Numéro d'identification du véhicule (VIN)
- emplacement exact du véhicule
- vos coordonnées et votre numéro de téléphone
- la description du problème.

## C. Résumé des couvertures

| Qu'est-ce qui est couvert ? | |
|---|---|
| Panne et dépannage à domicile, y compris batterie à plat | ✓ Couverts |
| Accident et vandalisme | ✓ Couverts |
| Erreurs du pilote<br><br>Véhicule électrique à court de batterie<br><br>Pneu(s) crevé(s) | ✓ Couverts |
| Vol et incidents connexes | ✓ Couverts |

Les garanties offertes et leurs limites sont indiquées dans le tableau suivant :

| Prestation | Conditions et limites* |
|---|---|
| Assistance routière et remorquage | - Réparation routière sur place du véhicule<br>- Remorquage/dépannage, y compris la caravane ou la remorque attelée, jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche ou jusqu'au Réparateur Agréé Ford habituel du client éligible si l'immobilisation survient dans un rayon de 50 km<br>- Sauvetage par des spécialistes en cas d'accident uniquement<br>- Petites dépenses techniques : jusqu'à 20 EUR (hors taxes)<br>- 250 EUR (hors taxes) par incident pour le déchargement/rechargement d'un véhicule utilitaire léger<br>- Remorquage intermédiaire vers un dépôt situé dans un rayon de 50 km à la demande des clients éligibles pour les véhicules utilitaires légers |
| Véhicule de remplacement | - Catégorie équivalente, option principale Ford et BEV pour BEV (sous réserve de disponibilité)<br>- Durée maximale de 2 jours ouvrables |
| Hôtel/hébergement | - Jusqu'à un maximum de 3 nuits<br>- 100 EUR (hors taxes) par personne et par nuit, petit-déjeuner compris.<br>- Si le véhicule ne peut être réparé le jour même de l'immobilisation et se trouve à plus de 80 km du domicile |
| Poursuite du voyage<br><br>OU<br><br>Retour au domicile | Si le véhicule ne peut être réparé le jour même de l'immobilisation et se trouve à plus de 80 km du domicile<br><br>- Taxi : jusqu'à un maximum de 50 EUR hors taxes<br>- Voiture de location : catégorie équivalente, option principale Ford, jusqu'à 24 heures, frais de restitution inclus<br>- Train : 1re classe<br>- Avion : classe économique, si la distance est supérieure à 6 heures en train<br>- Hôtel : jusqu'à 1 nuit et 100 EUR hors taxes par personne et par nuit, petit-déjeuner compris |
| Rapatriement du véhicule depuis l'étranger | - Uniquement en cas de panne<br>- Vers le concessionnaire du client éligible dans le pays de résidence du client éligible<br>- Si le véhicule ne peut être réparé dans un délai de 5 jours calendaires, ou s'il ne peut être réparé du tout |
| Enlèvement du véhicule réparé | - Uniquement en cas de panne<br>- Taxi : jusqu'à un maximum de 50 EUR hors taxes<br>- Voiture de location : catégorie équivalente, option principale Ford, jusqu'à 24 heures, frais de restitution inclus<br>- Train : 1re classe<br>- Avion : classe économique, si la distance entre le domicile et le réparateur est supérieure à 6 heures en train |

** Ceci est un résumé des avantages, conditions et limites applicables aux clients éligibles.* ***Veuillez lire attentivement le document dans son intégralité.***

## D. Zone géographique couverte

Notre couverture et nos avantages en matière d'assistance routière sont valables en Belgique ou pendant des voyages d'une durée maximale de 90 jours consécutifs dans les pays suivants :

- ✓ Le territoire de l'Union européenne
- ✓ Royaume-Uni
- ✓ les Açores
- ✓ Albanie
- ✓ Andorre
- ✓ Bosnie-Herzégovine
- ✓ Islande
- ✓ Liechtenstein
- ✓ Madère
- ✓ Principauté de Monaco
- ✓ Monténégro
- ✓ Macédoine du Nord
- ✓ Norvège
- ✓ Serbie
- ✓ Suisse
- ✓ République de Saint-Marin
- ✓ Turquie
- ✓ Cité du Vatican

## E. Définitions

### E.1 Définitions générales

Certains mots et expressions ont une signification spécifique et sont définis dans les Conditions générales d'assistance clientèle Ford. Pour faciliter la lecture, ils sont écrits en majuscules.

**Étranger :** tout pays autre que le pays de résidence du client éligible.

**Conducteur autorisé :** toute personne conduisant le véhicule avec l'autorisation légale de le faire.

**Véhicule électrique à batterie (BEV) :** véhicule de marque Ford fonctionnant uniquement à l'aide d'un moteur électrique, alimenté par un bloc-batterie.

**Caravane ou remorque** : caravane ou remorque ne dépassant pas 4 600 kg combinés avec le véhicule éligible (chargement compris), et mesurant moins de 7,9 mètres de long ou 2,48 mètres de large, qui est attelée au véhicule éligible.

**Pays de résidence :** pays dans lequel le client éligible a son domicile. Adresse permanente et fixe du client éligible à des fins légales et fiscales.

**Événement couvert :** tout événement tel que défini dans la section E.3 « Définition des événements couverts », donnant droit aux prestations d'assistance Ford au client éligible.

**Concessionnaire :** tout Réparateur Agréé Ford dans la zone géographique couverte qui est en mesure de réparer le véhicule. Certains concessionnaires ont des capacités limitées pour réparer les véhicules BEV, Pro et Camper.

**Client éligible :** tous les conducteurs autorisés et tous les passagers non payants du véhicule, dans la limite du nombre maximal de places mentionné dans les spécifications du véhicule fournies par le constructeur. **Les auto-stoppeurs sont exclus.**

**Client de flotte :** tous les conducteurs autorisés et tous les passagers non payants du véhicule détenu et/ou exploité par des clients de flotte Ford désignés, dans la limite du nombre maximal de places mentionné dans les spécifications du véhicule du constructeur. **Les auto-stoppeurs sont exclus.**

**Domicile :** adresse permanente et fixe du client éligible à des fins légales et fiscales dans son pays de résidence.

**Réparateur local :** Réparateur Agréé Ford préféré situé à moins de 50 km de distance de remorquage (dans le pays de résidence).

**Véhicule ICE :** véhicule de marque Ford équipé d'un moteur à combustion interne.

**Immobilisation du véhicule :** tout événement défini au paragraphe E.3 entraînant l'immobilisation du véhicule du client éligible ou rendant sa conduite dangereuse sur la voie publique.

**Véhicule utilitaire léger (VUL) :** véhicule à moteur destiné au transport de marchandises ou de passagers dont la masse maximale ne dépasse pas 3,5 tonnes. Si un certain VUL est également vendu dans une version dont la masse maximale atteint 4,6 tonnes, toutes les versions de ce véhicule sont considérées comme des véhicules utilitaires légers.

**Véhicule particulier (PV) :** véhicule à moteur destiné principalement au transport de passagers.

**Véhicule électrique hybride rechargeable (PHEV) :** véhicule de marque Ford équipé d'un moteur à combustion interne associé à un moteur électrique alimenté par une batterie rechargeable à partir d'une prise de courant.

**Véhicule :** véhicule Ford, véhicule hybride ou véhicule électrique à batterie (BEV) dont le poids total en charge (PTC) ne dépasse pas 4 600 kg. Tous les véhicules doivent être immatriculés pour pouvoir circuler sur les routes publiques et légales, enregistrés dans le pays de résidence et vendus par un concessionnaire dans la zone géographique couverte.

**Valeur marchande du véhicule :** montant estimé auquel le véhicule pourrait être vendu sur le marché. Elle est déterminée par plusieurs facteurs, notamment la marque, le modèle, l'âge, le kilométrage et l'état du véhicule.

**Valeur résiduelle du véhicule** : valeur marchande du véhicule diminuée du coût des réparations occasionnées par l'événement couvert, déterminée selon une méthode de calcul objective et les pratiques et réglementations du marché local.

### E.2 Définition des véhicules et produits couverts

#### PV et LCV

**Assistance routière de base** : Tous les véhicules neufs Ford, véhicules hybrides ou véhicules électriques à batterie (BEV) de marque Ford couverts par la garantie de base, disponibles sur les marchés suivants : Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République tchèque, Danemark, Estonie, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Macédoine du Nord, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni.

Limité à 24 mois.

### E.3 Définition des événements couverts

**Panne :** toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique soudaine et inattendue, tout dommage aux pneus ou toute batterie déchargée (12 V ou haute tension) entraînant l'immobilisation du véhicule. L'épuisement de la batterie des véhicules électriques n'est pas considéré comme une panne, sauf si la batterie ne peut être rechargée en raison de problèmes techniques liés à la batterie elle-même. Cela inclut également le démarrage à domicile et les verrouillages non intentionnels.

**Défauts liés à la sécurité :** défauts des ceintures de sécurité, défaillance des essuie-glaces, des clignotants, des feux avant et arrière, entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident.

**Accident et incidents connexes :**

- **Accident de véhicule :** tout événement soudain, imprévu et involontaire, collision, impact contre un objet fixe ou mobile ou accident entraînant l'immobilisation du véhicule.

- **Vandalisme :** toute casse ou tout dommage causé au véhicule par un tiers sur le lieu de l'événement et entraînant son immobilisation. Nous pouvons demander au client éligible une copie du rapport de police.

**Erreurs du conducteur :**

- **Véhicule électrique à court de batterie :** épuisement de la batterie électrique, entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident. Une batterie qui ne peut être rechargée en raison d'un problème technique est considérée comme une panne.

- **Pneu(s) crevé(s) :** dégonflement d'un ou plusieurs pneus entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident. Le coût du pneu sera facturé au client éligible.

**Erreurs du conducteur exclues :**

- Les verrouillages involontaires sont exclus (perte ou vol des clés, clés enfermées dans le véhicule).

- Les problèmes de carburant causés par le client lui-même seront exclus (absence de carburant, mauvais carburant).

**Vol et problèmes connexes :**

- **Vol du véhicule :** le véhicule a été volé et nous pouvons demander au client éligible une copie du rapport de police.

- **Tentative de vol et vol de pièces** (y compris la récupération du véhicule après un vol) **:** vol ou endommagement de pièces ou d'équipements du véhicule, entraînant l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident. Nous pouvons demander au client éligible une copie du rapport de police.

## F. Prestations d'assistance – Assistance véhicule et passagers

En cas d'immobilisation du véhicule due à un événement couvert défini au paragraphe E.3, nous fournirons les prestations d'assistance routière décrites ci-après, dans les limites et conditions mentionnées pour chaque prestation décrite ci-dessous et résumées dans la section C. « Résumé des couvertures ». Une réparation sur place et/ou un remorquage peuvent être demandés pour une réparation ultérieure.

### F.1 Assistance routière et remorquage

#### F.1.1 Réparation sur place

En cas d'immobilisation du véhicule due à un événement couvert défini au paragraphe E.3,

Nous fournirons une assistance routière dans la mesure du possible afin de déterminer la panne et, si possible, d'effectuer une réparation sur place afin que le véhicule puisse à nouveau rouler en toute sécurité.

Nous prendrons en charge les frais techniques supplémentaires mineurs jusqu'à un montant maximal de 20 EUR hors taxes pour des articles tels que des ampoules, des fusibles et un kit de réparation de crevaison utilisés pour réparer le véhicule sur place si celui-ci ne contient pas déjà ces articles.

#### F.1.2 Remorquage/Dépannage

En cas d'immobilisation du véhicule due à l'un des événements définis au paragraphe E.3, et si le véhicule ne peut être réparé sur place, notre prestataire d'assistance routière transportera le véhicule (y compris la caravane, la remorque et les bagages/charges) jusqu'au concessionnaire le plus proche (ou au concessionnaire habituel s'il se trouve à moins de 50 km) et couvrira les frais correspondants sans limitation de kilométrage ou financière.

Véhicules électriques à batterie (BEV) : remorquage jusqu'au réparateur agréé BEV le plus proche (ou concessionnaire local si celui-ci se trouve à moins de 50 km et est agréé BEV). En cas de batterie faible ou à plat sur un véhicule électrique à batterie (BEV) et si la recharge rapide échoue, le véhicule peut être remorqué jusqu'au réseau de recharge Ford, au domicile du client éligible ou à une borne de recharge publique.

En cas de vol d'un véhicule ou lorsque le véhicule subit une perte totale, alors qu'il tracte une caravane ou une remorque, nous organiserons et prendrons en charge les frais de transport de la caravane ou de la remorque vers le lieu sûr le plus proche.

Si le réparateur vers lequel le véhicule ou la caravane ou remorque attelée doit être remorqué est fermé *(en dehors des heures d'ouverture),* il sera transporté vers un parking ou un entrepôt sécurisé. Le véhicule ou la caravane ou remorque attelée sera ensuite transporté vers le réparateur le jour ouvrable suivant.

Si un sauvetage spécialisé *(utilisation d'une grue, de patins, de roues de chariot...)* est nécessaire uniquement en cas d'accident, nous organiserons et prendrons en charge les frais.

Si le véhicule de tourisme ou utilitaire léger a quitté la route à la suite d'un accident et doit être récupéré avant d'être remorqué, nous organiserons et prendrons en charge les frais de récupération du véhicule de tourisme ou utilitaire léger, y compris la remorque avec son chargement.

Nous pouvons organiser et prendre en charge les frais de taxi ou de transport public jusqu'à un maximum de 50 euros hors taxes, à notre discrétion, pour tout besoin urgent.

#### F.1.3 Poursuite du Transport de la Marchandise

**Véhicules utilitaires :**

Si un véhicule utilitaire tombe en panne et que les marchandises transportées à des fins commerciales doivent être rechargées pour poursuivre le trajet, nous organiserons et/ou prendrons en charge le remboursement des frais engagés jusqu'à 250 euros hors taxes pour le déchargement par incident.

À la demande d'un client éligible de la flotte (par exemple, LMD, supermarché) disposant d'un véhicule utilitaire nécessitant la poursuite du chargement, le véhicule sera d'abord remorqué vers une seule destination au choix (par exemple, le dépôt de la flotte) du conducteur autorisé, à une distance maximale de 50 km, pour être déchargé, puis vers le Réparateur Agréé Ford ou le concessionnaire local le plus proche (si celui-ci se trouve à moins de 50 km).

Récupération au dépôt : le camion de dépannage doit attendre que le véhicule concerné soit prêt à être transporté. Le temps d'attente sera de 30 minutes maximum.

### F.2 Assistance aux passagers

#### F.2.1 Véhicule de remplacement

À la suite d'un remorquage/d'un dépannage que nous avons organisé, en cas d'immobilisation du véhicule due à un événement couvert défini au paragraphe E.3 et si le véhicule ne peut être réparé le jour même de l'immobilisation, nous organiserons et prendrons en charge le coût d'un véhicule de remplacement, y compris le kilométrage gratuit et l'assurance responsabilité civile, selon les conditions des agences de location de voitures, dans une catégorie équivalente à celle du véhicule, sous réserve de la disponibilité d'un véhicule de remplacement auprès de l'agence de location de voitures ou d'un Réparateur Agréé Ford. Le véhicule de remplacement sera en priorité un véhicule Ford. Cette couverture est fournie jusqu'à la réparation du véhicule ou pendant 2 jours ouvrables, selon la première éventualité.

**BEV :** véhicule Ford BEV, le BEV est le premier choix, le deuxième choix est le PHEV, le troisième choix est l'ICE.

**Véhicules utilitaires** : ils doivent être remplacés par un véhicule approprié suffisamment grand pour assurer la continuité de l'activité, c'est-à-dire le transport des outils et des marchandises/passagers du client Ford.

Nous organiserons et prendrons également en charge les frais de taxi et/ou de transport public pour se rendre à l'agence de location de voitures, si nécessaire, jusqu'à concurrence de 50 euros hors taxes.

Sous réserve de la capacité opérationnelle de l'agence de location de voitures ou du concessionnaire, nous pouvons organiser et prendre en charge les frais de livraison de la voiture de location à l'adresse du client éligible.

#### F.2.2 Hébergement à l'hôtel

En cas d'immobilisation du véhicule pour l'une des raisons définies au paragraphe E.3 et si le véhicule est immobilisé à plus de 80 km du domicile du client éligible et ne peut être réparé le jour même de l'immobilisation, nous organiserons et prendrons en charge les frais d'hôtel du client éligible s'il choisit de rester avec son véhicule, pendant la durée des réparations du véhicule, jusqu'à un maximum de 100 EUR hors taxes par nuit et par personne, petit-déjeuner compris, pour un maximum de 3 nuits au total.

Nous organiserons et prendrons en charge les frais de taxi ou de transport public pour rejoindre l'hôtel, à concurrence de 50 EUR hors taxes.

#### F.2.3 Poursuite du voyage et retour à domicile

En cas d'immobilisation du véhicule due à l'un des événements définis au paragraphe E.3 et si le véhicule est immobilisé à plus de 80 km du domicile du client éligible et ne peut être réparé le jour même de l'immobilisation, nous organiserons et prendrons en charge les frais de poursuite du voyage du client éligible jusqu'à sa destination finale ou de retour à son domicile par le moyen le plus approprié parmi les suivants :

- En taxi ou en transports en commun jusqu'à 50 EUR hors taxes ;

- En train en première classe ;

- En avion en classe économique, si la distance entre le domicile du client éligible ou la destination finale dépasse 6 heures en train ; ou

- en voiture de location, de catégorie équivalente à celle du véhicule, sous réserve de la disponibilité d'un véhicule de remplacement auprès de l'agence de location ou du concessionnaire, pour une durée maximale de 24 heures, frais de restitution compris. Le véhicule Ford de remplacement doit être la première option envisagée.

Si la poursuite du voyage ou le retour à domicile **ne peuvent être organisés** le jour même de l'immobilisation, nous organiserons et prendrons en charge les frais d'hôtel du client éligible, jusqu'à 1 nuit et jusqu'à un montant de 100 EUR par nuit et par personne, hors taxes et petit-déjeuner compris.

Si nécessaire, nous organiserons et prendrons en charge les frais de taxi ou de transport public pour rejoindre la gare, l'aéroport, l'hôtel, l'agence de location de voitures ou le concessionnaire, jusqu'à concurrence de 50 EUR hors taxes.

La poursuite du voyage et le retour à domicile ne sont pas cumulables. Toutefois, si le client éligible a choisi de poursuivre son voyage, nous n'organiserons pas et ne prendrons pas en charge les frais de retour à domicile, sauf si la destination initiale ne peut être atteinte.

## F.3 Gestion et livraison du véhicule

### F.3.1 Rapatriement du véhicule (à l'étranger)

En cas d'immobilisation du véhicule à l'étranger en raison d'une panne, nous organiserons et prendrons en charge les frais liés aux prestations suivantes :

Si le véhicule ne peut être réparé dans un délai de 5 jours calendaires, ou s'il ne peut être réparé du tout, nous organiserons et prendrons en charge les frais de rapatriement du véhicule chez le concessionnaire agréé du client éligible.

Nous ne serons pas responsables du vol ou des dommages causés aux accessoires, bagages, matériaux et effets personnels laissés dans le véhicule pendant le transport de celui-ci.

Nos frais de transport sont limités au montant de la valeur marchande du véhicule ou de la valeur résiduelle du véhicule au moment de la survenance de l'événement ayant causé l'immobilisation.

#### F.3.2 Enlèvement du véhicule réparé par le client éligible

En cas d'immobilisation du véhicule due à une panne dans le pays de résidence uniquement, nous organisons et prenons en charge les frais de récupération du véhicule, une fois celui-ci réparé, par le moyen le plus approprié parmi les suivants :

- Taxi ou transport public jusqu'à 50 EUR hors taxes ;

- Train en première classe ;

- Avion en classe économique si la distance entre le domicile du client éligible et le réparateur dépasse 6 heures en train ; ou

- Voiture de location, de catégorie équivalente à celle du véhicule, sous réserve de la disponibilité d'un véhicule de remplacement auprès de l'agence de location de voitures ou du concessionnaire, pour une durée maximale de 24 heures, frais de restitution compris. Le véhicule Ford de remplacement doit être la première option.

Si nécessaire, nous organiserons et prendrons en charge les frais de taxi ou de transport public pour rejoindre la gare, l'aéroport, l'agence de location de voitures ou le concessionnaire, jusqu'à concurrence de 50 EUR hors taxes.

Le montant maximal que nous prendrons en charge pour la récupération du véhicule réparé par le client éligible ne peut dépasser la valeur marchande du véhicule ou la valeur résiduelle du véhicule avant/après l'événement couvert.

## G. Responsabilité

**Nous ne pouvons en aucun cas remplacer les organisations d'urgence locales. En cas d'urgence, le client éligible doit contacter directement et en priorité les services d'urgence locaux.**

**Nous ne serons pas tenus responsables des manquements ou des retards dans l'exécution de nos obligations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que les guerres civiles ou étrangères, les révolutions, l'instabilité politique notoire, les représailles, les embargos, les sanctions économiques, les mouvements populaires, les émeutes, le sabotage, le terrorisme, les grèves, les saisies ou contraintes par la force publique, les interdictions officielles, les explosions de machines, les effets nucléaires ou radioactifs, les obstacles climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.**

**Nous nous efforcerons néanmoins de faire des efforts raisonnables pour aider le Client éligible.**

**L'organisation par le Client Éligible ou par les personnes de son entourage personnel de l'un des avantages prévus dans les Conditions Générales de Ford Assistance ne pourra donner lieu à remboursement que si Nous en avons été informés et avons donné Notre consentement exprès.**

**Les frais engagés seront remboursés sur présentation des pièces justificatives originales, dans la limite prévue dans les présentes conditions générales.**

**Notre responsabilité concerne uniquement les prestations d'assistance qu'elle fournit dans le cadre de l'exécution des Conditions générales d'assistance client Ford. Elle ne saurait être tenue responsable des actes accomplis par les prestataires de services intervenant auprès du Client éligible en leur nom propre et sous leur propre responsabilité. Elle ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité, directe, indirecte, consécutive ou autre, quant à la poursuite, l'exécution ou la réalisation de toute activité commerciale ou professionnelle entreprise par le Client éligible ou le conducteur du Véhicule assisté. Les obligations du Prestataire se limitent strictement à la fourniture des Services/Avantages RSA décrits et ne s'étendent pas au soutien, au remplacement ou à la prise en charge d'une partie quelconque des opérations commerciales du Client éligible, sauf si le Service/Avantage RSA particulier est expressément décrit dans le présent Contrat, et uniquement dans la mesure où il est ainsi décrit.**

## H. Exclusions et limitations

**La couverture d'assistance routière ne couvre aucun des événements mentionnés dans cette section, sauf si l'événement fait explicitement partie des conditions générales Ford Assistance pour les clients. Veuillez consulter les sections E et F pour plus de détails.**

**Nous n'assisterons ni ne rembourserons le client éligible en cas d'appel à l'assistance ou de réclamation causé par, découlant de ou lié à ce qui suit :**

**- Tous frais engagés sans notre accord préalable ou qui ne sont pas spécifiquement mentionnés comme étant couverts dans les conditions générales de Ford Assistance.**

**- Le client éligible ou tout autre tiers organisant l'un des services détaillés dans les conditions générales de Ford Assistance sans avoir obtenu au préalable notre autorisation et un numéro de dossier,**

**- Toute perte, vol, dommage, décès, blessure corporelle, coût ou dépense qui n'est pas directement lié à l'incident ayant donné lieu à la réclamation du client éligible, sauf indication contraire expresse dans les conditions générales de Ford Assistance.**

**- Rayonnement ionisant ou contamination radioactive provenant de tout combustible nucléaire ou des déchets nucléaires résultant de la combustion du combustible nucléaire.**

**- Propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de tout équipement nucléaire explosif ou de toute partie nucléaire de cet équipement**

**- Guerre, invasion, actes d'ennemis étrangers, terrorisme, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, pouvoir militaire ou usurpé, émeute ou troubles civils**

**- Catastrophes naturelles déclarées comme étant les événements suivants dus à des causes naturelles : grêle, inondation, tempête, ouragan, pluie, grésil ou neige, vent, foudre ou autre événement similaire lorsqu'il est officiellement déclaré comme catastrophe naturelle par les autorités et qui entraîne l'immobilisation du véhicule**

**- Les conséquences de l'usage de drogues, de stupéfiants et de produits similaires non prescrits médicalement et de l'abus d'alcool**

**- Les conséquences d'actes intentionnels de la part de la personne couverte ou les conséquences d'actes frauduleux/négligents/malhonnêtes, de tentatives de suicide ou de suicides,**

**- Les frais non liés aux factures originales ou aux copies certifiées conformes.**

**- Les sinistres survenant dans les pays exclus du champ d'application géographique ou en dehors des dates de validité des garanties, et en particulier au-delà de la durée prévue du voyage à l'étranger (sans dépasser 90 jours dans tous les cas)**

**- Les conséquences d'incidents survenus lors d'événements, de courses ou de compétitions motorisées (ou leurs essais), soumis à la réglementation préalable des autorités publiques, lorsque le Client éligible participe en tant que concurrent,**

**- Le coût des pièces de rechange, sauf si elles sont spécifiées dans la liste des pièces prises en charge,**

**- Les frais tels que le carburant/recharge électrique ou les péages.**

**- Les frais de dépannage spécialisé ou les frais engagés par Nous lorsque le Véhicule couvert n'est pas utilisé sur la voie publique au moment de l'Immobilisation et que le Véhicule n'était pas accessible à l'aide de Notre équipement de dépannage standard, sauf indication contraire dans la table des matières,**

**- Les services d'assistance sur des pistes ou des routes non praticables.**

**- Les conséquences du fait que le véhicule n'a pas été maintenu en état de marche ou n'a pas été entretenu conformément aux recommandations du constructeur. Nous nous réservons le droit de demander une preuve d'entretien,**

**- Les immobilisations du véhicule déterminées par des rappels systématiques du constructeur, des opérations d'entretien, des contrôles, le montage d'accessoires,**

**- si le client éligible n'a pas réparé un défaut pour lequel nous avons déjà été appelés au cours des 28 derniers jours. Il incombe au client éligible de s'assurer que les réparations effectuées par nos soins sur place ont été suivies dès que possible d'une réparation permanente.**

**- Cyberattaque : toute activité malveillante visant à collecter, perturber, refuser, dégrader ou détruire les ressources du système d'information ou les informations elles-mêmes et entraînant l'immobilisation du véhicule.**

**- Causer des dommages à la cargaison ou une perte de revenus (sauf si cela est explicitement couvert par la continuité de chargement pour les véhicules commerciaux).**

**- Causer des dommages à la remorque ; liés à la remorque (sauf si récupérée avec le véhicule concerné comme spécifié).**

**- Immobilisation causée par une pièce de rechange ou un accessoire installé dans le véhicule et non autorisé par Ford.**

**- Immobilisation survenant lors de la conduite par un conducteur non autorisé ou un conducteur sans permis de conduire.**

**- Pour laquelle le conducteur autorisé n'a pas contacté le centre d'assistance afin d'organiser les services d'assistance routière paneuropéens au moment de l'incident.**

**- Les animaux domestiques ne peuvent pas bénéficier de l'assistance et sont soumis aux conditions locales.**

- **Les cas de verrouillage involontaire sont exclus (perte de clés, vol de clés, clés enfermées dans le véhicule).**

- **Les problèmes de carburant causés par le conducteur lui-même seront exclus (absence de carburant, mauvais carburant).**