



## 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, y compris les conditions spécifiques applicables aux véhicules entièrement électriques (EV).

### 1. 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 agréé 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, location à court terme et les mobilhomes ne peuvent pas bénéficier des prolongations.

Si un Ford Protect Electric Pack a été acheté, le service Ford Assistance est valable pour la durée du forfait choisi.

Le service Ford Assistance est lié au véhicule et non à son propriétaire et est uniquement valable pour les voitures immatriculées dans l'Union européenne. Certains véhicules ont 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 : 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 (limité au boosting de la batterie, pas de remplacements)
- Décharge de la batterie haute tension pour EV
- Fuite et manque de carburant par un défaut mécanique
- Pneu endommagé (le coût du pneu sera facturé au conducteur autorisé)
- Défauts liés à la sécurité des ceintures de sécurité, défaillances des essuie-glaces avant, clignotants, feux avant et arrière.

#### Restrictions :

L'assurance ne s'étend pas aux incidents suivants :

- Incidents causés par les catastrophes naturelles, risques de guerre, actes criminels ou délictueux, grèves, saisies, contraintes de pouvoirs publics, interdiction officielle, piraterie, explosions de dispositifs ou effets nucléaires ou radioactifs
- Incidents survenant durant la participation à des événements ou des essais de compétition automobile
- Incidents endommageant le chargement ou occasionnant des pertes de revenus
- Incidents endommageant la remorque ou la caravane
- Incidents concernant uniquement la remorque ou la caravane



- En cas d'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 6 mètres, que le poids ne dépasse pas les 1,5 tonnes, et que le remorquage puisse être fait sans risque
- Incidents causés par une pièce ou un accessoire installé dans le véhicule de tourisme ou utilitaire qui est non autorisé par FORD
- Incidents survenant pendant la conduite par un conducteur non autorisé ou un conducteur sans permis de conduire valable
- Incidents 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
- En cas de dégâts causés par les fouines, martres ou autres rongeurs
- Les animaux domestiques, chevaux, bétails ne peuvent pas bénéficier de l'assistance
- Le vol d'articles laissés dans le véhicule ou dans 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 péage, repas et frais de stockage
- 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
- Incidents 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 agréé Ford 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
- 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.
- Le client n'a pas droit à une deuxième assistance si une première assistance a déjà été effectuée pour le même incident/dossier par un autre assureur ou contrat. Par exemple : assureur X a été contacté le premier par le client et a remorqué le client vers le garage Ford, mais n'a pas de véhicule de remplacement disponible. Par conséquent, Ford Assistance n'interviendra pas (gratuitement) pour donner un véhicule de remplacement au client.
- Ford Assistance ne prendra pas à sa charge les frais causés par des incidents auto-infligés : oublier de prendre du carburant, se tromper de carburant, prendre du carburant pollué ; oublier de prendre de l'AdBlue ou faire le plein avec un autre liquide que l'AdBlue ; perdre ses clés, casser ses clés ou oublier ses clés dans l'intérieur du véhicule, ainsi que des serrures bloquées.
- Ford Assistance ne prendra en charge aucun équipement spécialisé qui serait nécessaire pour le remorquage ou le rapatriement de votre véhicule, ni aucun équipement nécessaire pour des interventions qui se déroulent en tout-terrain et non sur la voie publique.

L'assurance ne s'étend pas aux véhicules suivants, qui bénéficient d'une couverture limitée ou qui n'ont pas de couverture :

- 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), des véhicules de location à court terme (mobil-homes et autres véhicules). Toutefois, les voitures inscrites sur le numéro d'entreprise des Réparateurs Agréé Ford et qui sont prêtées à un client comme voiture de remplacement ou véhicule démo bénéficient d'une couverture complète de Ford Assistance.
- Les mobil-homes en propriété privée ainsi que les mobil-homes de location à court terme sont soumis à l'assistance limitée.
- L'assistance limitée comprend un service d'aide limité à l'aide sur place ou le remorquage vers un Réparateur Agréé Ford. L'assistance limitée ne donne pas droit à un véhicule de remplacement, un séjour dans un hôtel, un voyage de retour/poursuite ou le rapatriement.
- Il n'y a pas de couverture par Ford assistance des véhicules conduits par le chauffeur même au garage/dealer (uniquement à l'intérieur du pays).



## 2. DÉCLARATION OBLIGATOIRE DE L'INCIDENT

Les services de Ford Assistance sont procurés par

TOURING SA  
Boulevard Albert II 4 B12  
1000 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 de service Ford Assistance en cas d'incident. Le Centre de service Ford Assistance est ouvert 24 heures sur 24 et peut être atteint au numéro suivant :

Clients Ford

**+32 2 700 6776 (Belgique) ou +352 248 71 800 (Luxembourg)**

Si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez contacter Ford Assistance en cas de panne ou d'accident par **sms** ou par **fax**.

Vous pouvez également avertir Ford Assistance par l'application FordPass ou FordPass Pro.

Vous êtes prié de fournir les informations suivantes au centre de service

- L'emplacement exact de votre véhicule
- Un numéro de téléphone à contacter
- Le numéro de votre plaque d'immatriculation
- Le numéro d'identification de votre véhicule

Les appels à Ford Assistance peuvent être enregistrés pour aider à confirmer les détails des appels peu clairs ou annulés. Ces enregistrements peuvent également être utilisés en interne à des fins de formation.

## 3. SERVICES ASSURÉS – à l'intérieur

### 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.

En cas de décharge de la batterie haute tension, Ford Assistance tentera dans un premier temps de fournir une charge rapide sur site pour permettre au véhicule de se déplacer vers un point sûr. Si une recharge rapide sur place n'est pas possible, Ford Assistance assurera le remorquage jusqu'au point de recharge le plus proche. Il peut s'agir d'une borne de recharge faisant partie du réseau de recharge Ford, d'une borne de recharge chez un distributeur Ford, de la borne de recharge au domicile du client ou d'une borne de recharge publique.

### 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 la panne est due à un défaut des composants électriques d'un véhicule électrique, Ford Assistance organisera le remorquage vers un Réparateur Ford Agréé pour EV.

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. (Consultez également la section « Restrictions » pour les mesures et poids maximales de la remorque et le 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.

Dans le cas où la police recommande le remorquage par une autre firme afin de libérer la route, Ford Assistance remboursera les frais pour un maximum de € 250,



sur présentation du rapport officiel.

Si les réparations en bordure de route s'avèrent impossibles, nous pouvons vous proposer, à vous et à vos passagers, des alternatives pour atteindre votre destination ou rentrer chez vous. Afin d'organiser cela, nous pouvons fournir un véhicule de remplacement, organiser votre voyage ultérieur avec un transport supplémentaire alternatif ou fournir un hébergement à l'hôtel.

### 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 et Tourneo ont droit à un véhicule de remplacement pour 4 jours ouvrables. Quoi qu'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.

Le conducteur doit être en mesure de présenter un permis de conduire valide. Au Luxembourg, l'enregistrement d'une carte de crédit est également requis.

Ford Assistance ne peut garantir que le véhicule de remplacement sera équipé de certains accessoires tels que des barres de toit, une barre de remorquage, etc. En cas de panne d'un véhicule électrique, Ford Assistance ne peut garantir qu'un véhicule électrique de remplacement sera disponible.

### Transport supplémentaire

Ford Assistance organisera et remboursera à concurrence de 50 € maximum, le retour du conducteur, des passagers ou d'autres occupants autorisés dans le cas où leur véhicule doit être remorqué ou transporté à un garage, ainsi que leurs bagages, du lieu de l'incident à leur domicile ou à un endroit où ils pourront continuer leur chemin avec d'autres moyens.

Ford Assistance déterminera et organisera le moyen de transport requis pour le retour des occupants autorisés à leur domicile. Ce transport pourrait être organisé par le véhicule de l'assistant routier, par la dépanneuse, par taxi ou transport public. Ford Assistance remboursera les coûts de transport au bénéficiaire, à concurrence de 50 € maximum, sur présentation des billets.

### Hébergement à l'hôtel

Si le client est à plus de 80 minutes de son domicile et que le véhicule ne peut être réparé le jour même, Ford Assistance pourra, dans des cas exceptionnels et si cela s'avère être la meilleure solution pratique, un hébergement en hôtel jusqu'à 3 nuits dans un hôtel 3 étoiles hôtel, le coût par personne et par nuit, petit déjeuner compris, est de 100 € maximum.

Un transport supplémentaire jusqu'à l'hôtel est possible jusqu'à un maximum de 50 €, sous réserve de présentation des billets.

## **4. SERVICES ASSURES – à l'étranger**

Si, à la suite d'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 de Ford Assistance couvrira :

### Option 1 (maximum 620 € TVA incluse/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 € (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 & Tourneo 4 jours ouvrables).

Ford Assistance organisera le véhicule de remplacement en fonction des disponibilités et ne peut garantir qu'il sera équipé de certains accessoires tels que des barres de toit, une barre de remorquage, etc. En cas de panne d'un véhicule électrique, Ford Assistance ne peut garantir qu'un véhicule électrique sera disponible.

L'enregistrement d'une carte de crédit est requis comme caution pour la réservation d'un véhicule de remplacement à l'étranger.

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.

Ford Assistance n'a aucun impact sur les restrictions qui s'appliquent sur certaines autoroutes européennes – voir également la section « Restrictions ». Les frais occasionnés peuvent être réclamés à Ford Assistance pour un maximum de 250 €.

### Frais de voyage

Les frais des déplacements par taxi entre garages, agences de location, gares, aéroports, hôtels et le domicile en Belgique ou au G.D. Luxembourg, sont couverts pour un maximum de 50 €.

### 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. Ford Assistance comprend UNIQUEMENT le rapatriement des caravanes et/ou des remorques si tractées par le véhicule en panne au moment des faits.

### 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.

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

## **5. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

Afin de profiter de Ford Assistance, vos données de contact peuvent être sauveées avec les données du véhicule. Au moment où vous nous contactez pour une intervention, il nous faudra noter vos coordonnées pour effectuer nos services. Ces informations peuvent être partagées entre Ford Motor Company (Belgium), son (ses) fournisseur(s) du service d'assistance routière et son réseau de Réparateurs Agréés.

Nous traitons vos informations dans le but d'assurer l'assistance routière et nous avons un intérêt légitime à gérer les informations pour le développement de nouveaux produits et de produits améliorés, pour améliorer nos services, pour développer des stratégies marketing et pour des recherches.

Vous retrouverez de plus amples informations sur notre politique de vie privée, sur le transfert de données personnelles, et sur la gestion de vos droits, sur notre site web <https://www.fr.ford.be/informations-utiles/vie-privee>.