



## Conditions générales de Ford Assistance applicables aux voitures de tourisme et véhicules utilitaires

### Sommaire

<b>A. Informations générales</b> .....	<b>2</b>
A.1 Assistance dépannage : étendue des prestations .....	2
A.2 Nous/Notre .....	2
<b>B. Comment nous joindre?</b> .....	<b>2</b>
<b>C. Aperçu des prestations</b> .....	<b>2</b>
<b>D. Champ d'application géographique</b> .....	<b>3</b>
<b>E. Définitions</b> .....	<b>3</b>
E.1 Définitions générales .....	3
E.2 Définition des produits et véhicules couverts.....	4
E.3 Définition des événements couverts .....	5
<b>F. Prestations d'assistance – assistance pour véhicules et personnes</b> .....	<b>5</b>
F.1 Assistance dépannage et remorquage.....	5
F.2 Assistance aux personnes .....	7
F.3 Gestion et mise à disposition des véhicules.....	8
<b>G. Responsabilité</b> .....	<b>8</b>
<b>H. Exclusions et limites</b> .....	<b>9</b>

## A. Informations générales

Les présentes conditions générales font partie du programme de Ford Assistance.

### A.1 Assistance dépannage : étendue des prestations

Durée de validité :

Les prestations d'assistance dépannage sont fournies par AWP P&C S.A. (Suisse) sur mandat de Ford Motor Company (Switzerland) SA en fonction des besoins du cocontractant et des événements couverts survenant pendant la durée de validité du contrat commercial.

### A.2 Nous/Notre

Les prestations de dépannage sont fournies pour le compte de Ford Motor Company (Switzerland) SA par AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Suisse), succursale (Suisse), ci-après AWP P&C S.A. (Suisse), agissant sous le nom de Ford Assistance.

Adresse professionnelle :

AWP P&C S.A. (Suisse)

Richtiplatz 1

8304 Wallisellen

Suisse

## B. Comment nous joindre?

La hotline d'assistance est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Afin de pouvoir solliciter les prestations d'assistance, le centre d'assistance doit être informé immédiatement après la survenance de l'événement. Aucune prestation n'est due si le centre d'assistance n'a pas approuvé préalablement les prestations.

En cas de panne, veuillez contacter Ford Assistance :

+41 44 511 14 45

Veuillez préparer les informations suivantes avant l'appel :

- immatriculation du véhicule ;
- emplacement exact du véhicule ;
- coordonnées et numéro de téléphone ;
- description du problème.

Les appels peuvent être enregistrés et utilisés à des fins de formation.

## C. Aperçu des prestations

### Événements couverts

Qu'est-ce qui est couvert?	
Panne et problèmes de démarrage, y compris batterie déchargée	Couvert
Accident et vandalisme	Couvert
Erreur du conducteur Véhicule électrique: batterie déchargée Crevaision	Couvert
Vol et dommages y afférents	Couvert

Les prestations et leurs limites sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Prestation	Conditions et limites*
Assistance dépannage et remorquage	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assistance dépannage sur place</li><li>- Remorquage jusqu'au partenaire Ford ou concessionnaire Ford le plus proche dans le pays de résidence et dans un rayon de 50 km</li><li>- Sauvetage en cas de remorquage</li><li>- Petites dépenses techniques: jusqu'à CHF 19.- (hors taxes)</li></ul>
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Catégorie de véhicule équivalente, de préférence une Ford</li><li>- Jusqu'à deux jours ouvrés</li></ul>
Hôtel/Hébergement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jusqu'à trois nuits</li><li>- Max. CHF 95.- (hors taxes) par personne/nuit, petit-déjeuner inclus</li><li>- Si le véhicule ne peut pas être réparé le jour de l'impossibilité de circuler et se trouve à plus de 80 km du domicile</li></ul>
Poursuite du voyage OU retour au domicile	Si le véhicule ne peut pas être réparé le jour même de l'impossibilité de circuler et se trouve à plus de 80 km du domicile

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxi : jusqu'à max. CHF 48.– hors taxes</li> <li>- Voiture de location: catégorie équivalente, de préférence une Ford, jusqu'à 24 heures, frais de remise inclus</li> <li>- Train: 1<sup>re</sup> classe,</li> <li>- Avion : classe économique, si la distance entre le domicile et l'atelier de réparation requiert un trajet en train de plus de 6 heures</li> <li>- Hôtel: jusqu'à une nuit et CHF 95.– hors taxes par personne/nuit, petit-déjeuner compris</li> </ul>
Rapatriment du véhicule depuis l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jusqu'au concessionnaire du bénéficiaire, dans son pays de résidence</li> <li>- Si le véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de cinq jours civils ou est irréparable</li> </ul>
Récupération du véhicule réparé (uniquement dans le pays de résidence)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxi : jusqu'à max. CHF 48.– hors taxes</li> <li>- Voiture de location: catégorie équivalente, de préférence une Ford, jusqu'à 24 heures, frais de remise inclus</li> <li>- Train : 1<sup>re</sup> classe</li> <li>- Avion : classe économique, si la distance entre le domicile et l'atelier de réparation requiert un trajet en train de plus de 6 heures</li> </ul>

\* Ce tableau récapitule les prestations, conditions et limites pour le bénéficiaire. ***Veillez lire attentivement le document dans son intégralité.***

## D. Champ d'application géographique

Champ d'application géographique :

Nos couvertures et les prestations de l'assistance dépannage sont valables dans les régions et pays suivants :

- ✓ Territoire de l'Union européenne
- ✓ Royaume-Uni
- ✓ 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 termes et expressions ont une signification spécifique et sont définis dans les présentes conditions générales. Pour une meilleure lisibilité, ils sont parfois écrits avec une majuscule.

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

**Conducteur autorisé** : toute personne conduisant le véhicule avec une autorisation légale.

**Véhicule électrique à batterie (VEB)** : véhicule Ford exclusivement propulsé par un moteur électrique et utilisant de l'électricité issue d'un pack de batteries.

**Bénéficiaire** : propriétaire du véhicule ainsi que tous les conducteurs autorisés et tous les passagers du véhicule non soumis à une obligation de paiement, jusqu'au nombre maximal de places indiqué dans les spécifications du constructeur. **Les personnes faisant de l'auto-stop sont exclues.**

**Caravane ou remorque** : caravane ou remorque dont le poids total combiné avec le véhicule autorisé (chargement compris) ne dépasse pas 4600 kg, dont la longueur ou la largeur est inférieure respectivement à 7,90 m ou 2,48 m et qui est attelée au véhicule autorisé.

**Pays de domicile :** pays de résidence du bénéficiaire. Le domicile permanent du bénéficiaire à des fins juridiques et fiscales dans son pays de résidence.

**Événement couvert :** tout événement défini dans la section E.2 « Définition des événements couverts », qui donne droit au bénéficiaire à nos prestations d'assistance.

**Concessionnaire :** tout concessionnaire autorisé de Ford ou réparateur agréé par Ford dans la zone et qui est en mesure de réparer le véhicule. Certains concessionnaires disposent de capacités de réparation limitées pour les VEB, les véhicules professionnels et les camping-cars.

**Domicile :** le domicile permanent du bénéficiaire à des fins juridiques et fiscales dans son pays de résidence.

**Concessionnaire local :** concessionnaire Ford privilégié situé dans un rayon de 50 km pour le remorquage.

**Véhicule ICE :** véhicule Ford propulsé par un moteur à combustion.

**Impossibilité de circuler avec le véhicule :** tout événement défini à la section E.2 ayant pour conséquence que le véhicule du bénéficiaire n'est plus en état de circuler sur la voie publique ou ne peut pas être conduit en sécurité.

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

**Voitures de tourisme :** véhicule à moteur principalement destiné au transport de personnes.

**Véhicule :** véhicule à moteur ou électrique Ford dont le poids total autorisé (PTAC) ne dépasse pas 4600 kg. Tous les véhicules doivent être immatriculés en vue de leur utilisation sur les routes légales et publiques. En outre, ils doivent être enregistrés dans le pays de résidence et avoir été vendus par un concessionnaire de la région. Il en va de même pour les autres véhicules Ford expressément couverts par des garanties étendues ou des plans d'entretien.

## E.2 Définition des produits et véhicules couverts

- **Voitures de tourisme et véhicules utilitaires légers ;**
    - i. **Assistance dépannage – garantie de base :** tous les véhicules à moteur, hybrides ou VEB Ford neufs couverts par la garantie de base, valable sur les marchés suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse (durée limitée à 24 mois).
    - ii. **Couverture de garantie étendue Ford Protect New (FPN) :** tous les véhicules à moteur, hybrides ou VEB Ford bénéficiant de la couverture FPN, y compris l'assistance dépannage fournie par Ford, exclusivement sur certains marchés et en règle générale après expiration de la garantie de base.
    - iii. **Ford Protect Service Plan (FPSP) :** tous les véhicules à moteur, hybrides ou VEB Ford avec un plan d'entretien incluant l'assistance dépannage fournie par Ford, exclusivement sur certains marchés.
- Valeur résiduelle du véhicule :** valeur vénale du véhicule moins les frais de

réparation occasionnés par l'événement couvert, sur la base d'une méthode de calcul objective ainsi que des pratiques du marché et prescriptions locales.

### E.3 Définition des événements couverts

**Panne :** défaillance soudaine et imprévue mécanique, électrique, hydraulique ou électronique, dommages aux pneus ou batterie déchargée (12 V ou batterie haute tension), qui entraîne une impossibilité de circuler avec le véhicule. Une décharge de la batterie d'un véhicule électrique n'est pas considérée comme une panne, sauf si la batterie ne peut pas être rechargée en raison de problèmes techniques. Cela inclut également les problèmes de démarrage au domicile et l'impossibilité d'accéder au véhicule non provoquée par le conducteur.

**Défauts importants pour la sécurité :** défauts affectant les ceintures de sécurité, défaillance des essuie-glaces, des clignotants, des feux avant et arrière entraînant une impossibilité de circuler avec le véhicule sur le lieu de l'incident.

#### **Accident et vandalisme :**

- **Accident :** incident, collision ou choc soudain, imprévu et involontaire contre un objet fixe ou mobile, ou un accident entraînant une impossibilité de circuler avec le véhicule.
- **Vandalisme :** toute détérioration ou destruction du véhicule par des tiers sur le lieu de l'événement entraînant une impossibilité de circuler avec le véhicule. Il peut être nécessaire que le bénéficiaire fournisse une copie du rapport de police.

#### **Erreur du conducteur :**

- **Véhicule électrique avec batterie déchargée :** décharge de la batterie d'un véhicule électrique, qui entraîne l'impossibilité de circuler avec le véhicule sur le lieu de l'incident. Une batterie qui ne peut pas être rechargée en raison d'un problème technique est considérée comme une panne.

- **Pneu(s) à plat :** perte d'air d'un ou de plusieurs pneus entraînant l'impossibilité de circuler avec le véhicule sur le lieu de l'incident. Les coûts du/des pneu(s) sont facturés au bénéficiaire.

#### **Sont exclus les événements suivants :**

- **Impossibilité pour le conducteur d'accéder au véhicule (faute qui lui est imputable : clés perdues, clés volées, clés dans le véhicule).**
- **Les problèmes de carburant imputables au conducteur (pas de carburant, mauvais carburant).**

#### **Vol :**

- **Vol du véhicule :** le véhicule a été volé et il peut être nécessaire que le bénéficiaire fournisse une copie du rapport de police.
- **Tentative de vol et vol de pièces** (y compris rapatriement du véhicule après le vol) : vol ou détérioration de pièces ou d'équipements du véhicule qui entraîne l'impossibilité de circuler avec le véhicule sur le lieu de l'incident. Il peut être nécessaire que le bénéficiaire fournisse une copie du rapport de police.

## F. Prestations d'assistance – assistance pour véhicules et personnes

En cas d'impossibilité de circuler avec le véhicule en raison d'un événement couvert défini au paragraphe E.2, nous fournissons les prestations d'assistance dépannage décrites ci-après, dans les limites et conditions mentionnées pour chaque prestation et résumées à la section C « Aperçu des prestations ». Une réparation sur place et/ou un remorquage peuvent être demandés en vue d'une réparation ultérieure.

### F.1 Assistance dépannage et remorquage

#### **F.1.1 Réparation sur place**

En cas d'impossibilité de circuler avec le véhicule en raison d'un événement couvert défini au paragraphe E.2, nous fournissons, dans la mesure du possible, une assistance

dépannage afin de déterminer le problème et, si possible, d'effectuer une réparation sur place, sur le lieu de l'incident, de manière que le véhicule puisse à nouveau circuler en toute sécurité.

Nous prenons en charge les petites dépenses techniques supplémentaires jusqu'à un montant maximum de CHF 19.– hors taxes pour les articles tels que les ampoules, les fusibles et les kits de réparation de pneus utilisés pour réparer le véhicule sur place, dans la mesure où ces articles ne sont pas déjà présents dans le véhicule.

### **F.1.2 Remorquage/Sauvetage**

En cas d'impossibilité de circuler avec le véhicule et la caravane ou la remorque attelée en raison d'un événement couvert défini au paragraphe E.2 et si le véhicule ne peut pas être réparé sur place, notre dépanneur transporte le véhicule (y compris la caravane, la remorque et les bagages/le chargement) chez le concessionnaire le plus proche (ou chez le concessionnaire local du domicile si celui-ci se trouve à moins de 50 km) et prend en charge les frais correspondants sans limitation kilométrique ou financière.

VEB : remorquage jusqu'à l'atelier de réparation agréé de VEB le plus proche (ou jusqu'au concessionnaire local du domicile si celui-ci se trouve à moins de 50 km et est dûment agréé pour les VEB). En cas de charge faible ou de batterie déchargée d'un VEB et en cas d'échec de la recharge rapide, le véhicule peut être remorqué jusqu'au réseau de recharge Ford, au domicile du bénéficiaire ou jusqu'à un point de recharge public.

En cas de vol ou de mise à la casse d'un véhicule tractant une caravane ou une remorque, nous organisons le transport de la caravane ou de la remorque jusqu'au lieu sûr le plus proche et prenons en charge les coûts correspondants.

En cas de fermeture (en dehors des heures d'ouverture) de l'atelier vers lequel le

véhicule ou la caravane/remorque attelée doit être remorqué(e), le véhicule, la caravane ou la remorque est transporté(e) vers une place de parc ou un lieu d'entreposage sûr(e). Le véhicule ou la caravane/remorque attelée est ensuite transporté(e) le jour ouvré suivant vers l'atelier.

Si un sauvetage spécialisé est nécessaire uniquement en cas d'accident (utilisation d'une grue, d'appareils de levage ou de déplacement, etc.), nous organisons cette opération et prenons en charge les coûts correspondants.

En cas de besoins urgents, nous pouvons prendre en charge, à notre seule discrétion, l'organisation et les coûts d'un taxi ou des transports publics jusqu'à un montant maximum de CHF 48.– hors taxes.

### **F.1.3 Poursuite du transport de marchandises**

#### **Véhicules utilitaires :**

Lorsqu'un véhicule utilitaire tombe en panne et que les marchandises transportées commercialement doivent être transbordées pour poursuivre le trajet, nous organisons le remboursement des frais occasionnés pour le déchargement, jusqu'à concurrence de CHF 238.– hors taxes par incident.

À la demande d'un bénéficiaire exploitant une flotte (p. ex. LMD – livraison du dernier kilomètre –, supermarché), utilisant un véhicule utilitaire et devant poursuivre le transport du chargement, le véhicule est d'abord remorqué jusqu'au lieu choisi par le conducteur autorisé (p. ex. dépôt de flotte) et situé à 50 km au maximum pour procéder au déchargement. Le véhicule est ensuite transporté jusqu'au concessionnaire Ford le plus proche ou jusqu'au concessionnaire souhaité proche du domicile (si celui-ci se trouve à moins de 50 km).

Sauvetage au dépôt : le véhicule de sauvetage doit attendre que le véhicule impliqué

soit prêt pour la suite du transport. Le temps d'attente maximal est de 30 minutes.

## F.2 Assistance aux personnes

### F.2.1 Véhicule de remplacement

Après un service de remorquage/sauvetage que nous avons organisé, en cas d'impossibilité de circuler avec le véhicule due à l'un des événements couverts définis au paragraphe E.2 et si le véhicule ne peut pas être réparé le jour même, nous organisons et prenons en charge les coûts pour un véhicule de remplacement, y compris l'assurance responsabilité civile et le kilométrage gratuits selon les conditions de l'agence de location de voitures, dans une catégorie de véhicule équivalente, sous réserve de la disponibilité d'un véhicule de remplacement auprès de l'agence de location ou d'un concessionnaire Ford. Le véhicule de remplacement devra être de préférence un véhicule Ford. Cette prestation est octroyée jusqu'à la réparation du véhicule ou jusqu'à deux jours ouvrés (la date la plus proche étant retenue).

**VEB** : concernant un véhicule VEB Ford, un VEB constitue ici le premier choix. Un PHEV et un véhicule ICE constituent respectivement le deuxième et troisième choix.

**Véhicules utilitaires** : un véhicule utilitaire doit être remplacé par un véhicule approprié. Ce dernier doit être suffisamment grand pour garantir la poursuite de l'exploitation commerciale, c'est-à-dire le transport d'outils et de marchandises/passagers du client Ford.

Nous organisons et prenons également en charge les frais de taxi et/ou de transports publics pour rejoindre l'agence de location de voitures si cela est nécessaire, jusqu'à concurrence de CHF 48.- hors taxes.

Sous réserve des possibilités opérationnelles de l'agence de location de voitures ou

du concessionnaire, nous pouvons prendre en charge l'organisation et les coûts liés à la mise à disposition de la voiture de location à l'emplacement où se trouve le bénéficiaire.

### F.2.2 Hébergement à l'hôtel

En cas d'impossibilité de circuler avec le véhicule en raison d'un événement défini au paragraphe E.3 et si le véhicule se trouve à plus de 80 km du domicile du bénéficiaire et ne peut pas être réparé le jour même, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel des bénéficiaires s'ils décident de rester avec leur véhicule pendant la durée des réparations, jusqu'à concurrence de CHF 95.- hors taxes par nuit et par personne, petit-déjeuner compris, pour un total de trois nuits.

Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi ou de transports publics pour rejoindre l'hôtel, jusqu'à CHF 48.- hors taxes.

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

En cas d'impossibilité de circuler avec le véhicule due à un événement défini au paragraphe E.2 et si le véhicule hors d'état de circuler se trouve à plus de 80 km du domicile du bénéficiaire et ne peut pas être réparé le jour même, nous organisons et prenons en charge les coûts de poursuite du voyage du bénéficiaire jusqu'à sa destination finale ou le retour à son domicile de la manière la plus appropriée parmi les options suivantes :

- en taxi ou en transports publics jusqu'à CHF 48.- hors taxes;
- en train (1<sup>re</sup> classe);
- par avion, en classe économique, si la distance jusqu'au domicile du bénéficiaire ou jusqu'à sa destination finale requiert un trajet en train de plus de six heures;
- avec un véhicule de location, dans une catégorie de véhicule équivalente, 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 remise compris. Le véhicule de remplacement devra être de préférence un véhicule Ford.

Si la poursuite du voyage ou le retour au domicile ne peut pas être organisé le jour de l'impossibilité de circuler, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel pour les bénéficiaires, jusqu'à une nuit et jusqu'à concurrence de CHF 95.- par nuit et par personne, hors taxes et petit-déjeuner compris. Si nécessaire, nous organisons et prenons en charge les frais de taxi ou de transports publics pour rejoindre une gare, un aéroport, l'hôtel, l'agence de location de voitures ou le concessionnaire jusqu'à CHF 48.- hors taxes. La poursuite du voyage et le retour au domicile ne sont pas cumulatifs. Toutefois, si le bénéficiaire décide de poursuivre son voyage, nous n'organisons pas et ne prenons pas en charge les frais de retour à son domicile, sauf s'il lui est impossible de rejoindre sa destination initiale.

### F.3 Gestion et mise à disposition des véhicules

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

En cas d'impossibilité de circuler à l'étranger avec le véhicule suite à une panne, nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes.

Si le véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de cinq jours civils ou est irréparable, nous organisons et prenons en charge les frais de rapatriement du véhicule chez le concessionnaire du domicile du bénéficiaire. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou d'endommagement d'accessoires, de bagages, de matériaux et d'effets personnels laissés dans le véhicule pendant son transport.

Nos frais de transport sont limités au montant de la valeur marchande ou de la valeur

résiduelle du véhicule au moment de l'événement qui a causé l'impossibilité de circuler.

#### **F.3.2 Récupération du véhicule par le bénéficiaire après la réparation (uniquement dans le pays de résidence)**

En cas d'impossibilité de circuler du fait d'une panne du véhicule, nous organisons et prenons en charge les frais de récupération du véhicule réparé uniquement dans le pays de résidence, de la manière la plus appropriée parmi les options suivantes :

- en taxi ou en transports publics jusqu'à CHF 48.- hors taxes;
- en train (en 1<sup>re</sup> classe);
- par avion, en classe économique, si la distance jusqu'au domicile du bénéficiaire ou jusqu'à sa destination finale requiert un trajet en train de plus de six heures;
- avec un véhicule de location, dans une catégorie de véhicule équivalente, 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 remise compris. Le véhicule de remplacement devra être de préférence un véhicule Ford.

Si nécessaire, nous organisons et prenons en charge les frais de taxi ou de transports publics pour rejoindre une gare, un aéroport, l'hôtel, l'agence de location de voitures ou le concessionnaire jusqu'à CHF 48.- hors taxes. Le montant maximal que nous prenons en charge afin que le bénéficiaire récupère le véhicule réparé ne doit pas dépasser la valeur marchande ou la valeur résiduelle du véhicule avant/après l'événement couvert.

### G. Responsabilité

Nous ne pouvons en aucun cas assumer le rôle des organisations d'urgence locales. En cas d'urgence, le bénéficiaire ou ses proches

doivent directement contacter en priorité les services de secours locaux.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de manquement ou d'échec lors de l'exécution de nos obligations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou guerres étrangères, révolutions, instabilité politique connue, représailles, embargos, sanctions économiques, mouvements populaires, troubles, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes imposées par l'autorité publique, interdictions officielles, explosions de machines, effets nucléaires ou radioactifs, graves obstacles climatiques et événements imprévisibles d'origine naturelle.

Nous déployons néanmoins les efforts raisonnables pour assister le bénéficiaire.

Si le bénéficiaire ou des personnes de son entourage organisent l'une des prestations mentionnées dans les présentes conditions générales (CG), ladite prestation ne pourra donner lieu à un remboursement que si nous en avons été informés et avons donné notre accord explicite.

Les frais encourus sont remboursés sur présentation des justificatifs originaux jusqu'à concurrence de la limite fixée dans les présentes CG. Notre responsabilité porte exclusivement sur les prestations d'assistance que nous fournissons dans le cadre des CG. Nous déclinons toute responsabilité pour les actes accomplis par des prestataires de services agissant auprès du bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Nous déclinons toute responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure.

## H. Exclusions et limites

L'assistance dépannage ne couvre aucun des événements mentionnés dans ce paragraphe, à moins que l'événement ne soit expressément mentionné dans les présentes conditions générales. Veuillez consulter les sections E et F pour en savoir plus.

Nous ne fournissons aucune assistance ou ne remboursons aucuns frais aux bénéficiaires en cas d'appel pour un dépannage ou de demande causée par les éléments suivants ou en relation avec ces derniers :

- Tous les coûts occasionnés sans notre accord préalable ou qui ne sont pas expressément indiqués comme étant couverts dans les présentes conditions générales.
- Bénéficiaire(s) ou tout autre tiers organisant l'un des services décrits dans les présentes conditions générales, sans notre accord préalable et sans numéro de sinistre.
- Perte, vol, dommage, décès, lésions corporelles, frais ou dépenses qui ne sont pas directement liés à l'incident ayant déclenché la demande du bénéficiaire, à moins que cela ne soit expressément indiqué dans les présentes conditions générales.
- Rayonnements ionisants ou contamination radioactive par un combustible nucléaire ou des déchets nucléaires, résultant de la combustion de combustibles nucléaires.
- Propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres caractéristiques dangereuses d'un appareil nucléaire explosif ou d'une partie nucléaire de cet appareil.
- Guerre, invasion, actions d'ennemis étrangers, terrorisme, hostilités (qu'une guerre ait été déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, pouvoir militaire ou usurpé, émeutes ou troubles civils.
- Catastrophes naturelles déclarées à la suite des événements suivants, dus à des causes naturelles : grêle, inondation, tempête, ouragan, pluies, pluie mêlée de neige ou neige, vent, foudre ou événements similaires qui sont officiellement déclarés comme

catastrophes naturelles par les autorités et entraînent l'impossibilité de circuler avec le véhicule.

- Conséquences de la consommation de drogues, de stupéfiants et de produits similaires non prescrits par un médecin ainsi que de l'abus d'alcool.
- Conséquences d'un acte intentionnel du partenaire contractuel ou conséquences d'actes frauduleux/négligents/malhonnêtes, de tentatives de suicide ou de suicides.
- Coûts invoqués sur la base de factures qui ne sont ni des documents originaux, ni des copies certifiées conformes.
- Prétentions survenant dans les pays exclus du champ d'application géographique ou en dehors des dates de validité des couvertures, en particulier au-delà de la durée prévue du voyage à l'étranger.
- Conséquences d'incidents survenant lors d'événements, de courses ou de compétitions motorisées (ou de leurs épreuves) soumis aux prescriptions préalables des autorités publiques, lorsque le bénéficiaire y participe.
- Coûts des pièces de rechange, sauf si elles figurent dans la liste des pièces prises en charge.
- Tous les frais tels que les frais de carburant ou de péage.
- Frais de services de sauvetage spéciaux ou frais qui nous sont occasionnés si le véhicule assuré n'était pas utilisé sur la voie publique au moment de l'impossibilité de circuler et n'était pas accessible avec notre équipement de sauvetage standard, à moins que cela ne soit indiqué dans la table des matières.
- Prestations d'assistance sur des voies ou des routes non carrossables.
- Conséquences qui surviennent du fait que le véhicule n'est pas maintenu dans un état de sécurité routière ou n'est pas entretenu conformément aux

recommandations du constructeur. Nous nous réservons le droit d'exiger un justificatif de la maintenance.

- Impossibilité de circuler avec le véhicule résultant de rappels systématiques du constructeur, de travaux de maintenance, de contrôles ou du montage d'accessoires.
- Si le bénéficiaire n'a pas corrigé une erreur pour laquelle nous avons déjà été appelés au cours des 28 derniers jours. Le bénéficiaire est tenu de veiller à ce que les réparations que nous effectuons sur place soient suivies le plus rapidement possible d'une réparation permanente.
- Cyberattaque : toute forme d'activité malveillante qui tente de recueillir, de perturber, de refuser, de compromettre ou de détruire des ressources de systèmes d'information ou des informations elles-mêmes, et qui entraîne une impossibilité de circuler avec le véhicule.
- Dommages au chargement ou pertes de recettes (à moins que ces événements ne soient expressément couverts pour certains véhicules de flotte en vue de la poursuite du transport du chargement).
- Dommages à la remorque et dommages en rapport avec la remorque (sauf si la remorque est récupérée avec le véhicule concerné, tel qu'indiqué).
- Impossibilité de circuler causée par une pièce de rechange ou un accessoire installé dans un véhicule utilitaire ou un véhicule de tourisme et non autorisé par Ford.
- Impossibilité de circuler se produisant alors qu'un conducteur non autorisé ou un conducteur sans permis de conduire utilise le véhicule.
- Événements pour lesquels le conducteur autorisé n'a pas contacté l'assistance afin d'organiser les services de

dépannage dans toute l'Europe au moment de l'incident.

- Les animaux domestiques n'ont pas droit à une assistance et sont soumis aux conditions locales.
- Impossibilité pour le conducteur d'accéder au véhicule (faute qui lui imputable : clés perdues, clés volées, clés dans le véhicule).
- Les problèmes de carburant imputables au conducteur (pas de carburant, mauvais carburant).