Garantie mobilité Ford Assistance
Conditions de garantie et avis de confidentialité

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen

Véhicules autorisés

Lors de la réalisation d'un entretien/d'une révision selon les prescriptions du fabricant chez une entreprise de service Ford agréée, tous les véhicules Ford obtiennent toutes les prestations de Ford Assistance. En Suisse et au Liechtenstein, ont droit aux prestations de la garantie mobilité les véhicules Ford autorisés remplissant les trois exigences suivantes:

- 17 places maximum
- Largeur maximale: 2,5 m
- Longueur maximale (remorque incluse): 16 m
- Hauteur max.: 3,20 m
- Poids total maximal: 4 600 kg

Toutes les prestations sont valables pour le conducteur et tous les autres passagers, jusqu'à un maximum de 17 personnes.

Par ailleurs, sont également autorisés les véhicules utilitaires légers (cela concerne aussi les véhicules de plus de 3 500 kg). Sur ces véhicules, les prestations secondaires (prestations dépannage et remorquage) ne sont cependant réalisées que pour jusqu'à 17 personnes maximum.

Domaine d'application

Le recours au dépannage est valable pour les sinistres (panne ou accident) en Suisse, dans la principauté du Liechtenstein et dans les pays suivants: Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine (+Corse), Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Îles Canaries, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie (y compris Sicile/Sardaigne/Saint-Marin/État du Vatican), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Russie (Europe), Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Turquie et Ukraine.

Période

La garantie mobilité Ford Assistance prend effet sans frais supplémentaires au moment de la première immatriculation du véhicule. Pour les véhicules soumis à la prescription de maintenances annuelles régulières, la garantie mobilité a une durée de validité de 12 mois; pour les véhicules dont l'intervalle de maintenance est de 24 mois, la durée de validité est de 24 mois. La garantie mobilité expire prématurément dès que le conducteur fait effectuer une maintenance régulière du véhicule avant l'expiration de la durée de validité contractuelle chez une entreprise de service Ford agréée.

Les prestations de la garantie mobilité Ford Assistance sont réalisées par le Touring Club Swiss; en fonction de l'intervalle de maintenance, la garantie mobilité Ford Assistance est valable 12 ou 24 mois après l'événement de service.

Numéro de téléphone

Si le véhicule Ford subit une panne sur la route pendant la durée du contrat, le conducteur doit d'abord contacter Ford Assistance au numéro:

Ford One Call **+41 (0) 445 111 445** (depuis la Suisse et depuis l'étranger). C'est seulement après cela que le passager du véhicule pourra bénéficier de toutes les prestations de la garantie mobilité Ford Assistance.

Panne

Une panne est une défaillance soudaine et imprévisible du véhicule couvert, comme la défaillance de pièces mécaniques ou du circuit électrique, qui entraîne un arrêt immédiat du véhicule couvert sur la voie publique. Si le véhicule parvient de lui-même jusqu'au garage, cela n'est pas considéré comme une panne donnant droit aux prestations contractuelles.

Remorquage

Si le dépanneur n'arrive pas à faire en sorte, sur place, que le véhicule puisse reprendre la route, votre véhicule, remorque et bagages compris, est remorqué gratuitement jusqu'au réparateur agréé Ford le plus proche.

Dépannage pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables:

En cas de panne en rapport avec la chaîne cinématique électrique (haute tension), un remorquage jusqu'au partenaire contractuel Ford le plus proche est prévu.

Batterie haute tension:

Si le véhicule reste à l'arrêt en raison d'un batterie haute tension déchargée, le véhicule est remorqué jusqu'à la prochaine station de recharge. La station de recharge la plus proche peut se situer dans le réseau de recharge Ford, chez un partenaire contractuel Ford, au domicile du client ou dans une station de recharge publique.

Prestations supplémentaires

Si la panne ne peut pas être réparée le jour même, la centrale d'appels d'urgence organise et autorise l'une des prestations suivantes, en fonction du besoin et de la situation:

- Véhicule de remplacement ou
- Hébergement en hôtel ou
- Poursuite du voyage/voyage de retour

Ces prestations supplémentaires ne peuvent pas être cumulées. Les exceptions ne peuvent être autorisées et organisées que par la centrale d'appels d'urgence.

Si le dépanneur n'arrive pas à faire en sorte, sur place, que le véhicule puisse reprendre la route, votre véhicule est remorqué gratuitement jusqu'au réparateur agréé Ford le plus proche (ou jusqu'au concessionnaire Ford habituel du client, s'il se situe à moins de 50 km).

Sur demande, Ford Assistance met à votre disposition une voiture de location de catégorie équivalente et sans limitation de kilomètres que vous pouvez utiliser gratuitement pendant 2 jours ouvrés (jusqu'à 4 jours max. si cela tombe sur un week-end). Cependant, vous ne pouvez pas exiger d'avoir un type/modèle de véhicule particulier (p. ex. cabriolet), un équipement particulier (p. ex. sièges en cuir) ou un véhicule spécial (p. ex. mobile-home, véhicule réfrigéré, véhicule à plateforme élévatrice).

Veuillez noter que la plupart des loueurs de véhicules à l'étranger vous demanderont de présenter une carte de crédit comme garantie. Si, suite à une panne qui a eu lieu à plus de 80 km du lieu de résidence, le véhicule ne peut pas être réparé le jour du sinistre, les possibilités suivantes s'offrent à vous:

- Pour la poursuite de votre voyage ou votre voyage de retour, vous et tous les passagers (jusqu'à 17 personnes) avez le droit à un billet de train en première classe. Si la durée du voyage en train dépasse 6 heures, les billets d'avion pour un avion de ligne en classe Economy sont pris en charge (par personne et par vol).
- Si vous voulez attendre la réparation, vous pouvez passer jusqu'à 3 nuits dans un hôtel aux frais de la garantie mobilité Ford Assistance. Les frais par nuit et par personne, petit-déjeuner inclus, ne doivent pas dépasser CHF 100.- (TVA incl.).
- En cas de poursuite du voyage ou de retour, les frais de transport jusqu'à l'aéroport, la gare, l'hôtel ou l'entreprise de location de voitures sont limités à CHF 50.- (TVA incl.) par cas.

Récupération du véhicule

Une fois réparé, le véhicule assuré doit être récupéré par son propriétaire sur le lieu de la réparation. Les frais pour le voyage (un billet de train en première classe ou un billet d'avion en classe Economy (si le voyage en train dure plus de

6 heures)) sont remboursés au bénéficiaire ou au mandataire qui récupère le véhicule. Si la voiture ne peut pas être réparée sur place ou si la réparation dure plus de 5 jours, le propriétaire du véhicule peut demander la réparation du véhicule chez un réparateur agréé Ford de son choix en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein.

Aide en cas d'accident, de vol, de vandalisme

En cas d'accident, de vol ou de vandalisme, Ford Assistance se charge du dépannage et du remorquage jusqu'au réparateur agréé Ford le plus proche. Si le véhicule sort de la route en cas d'accident et si une récupération est nécessaire pour le remorquage, Ford Assistance organise la récupération du véhicule et prend en charge les frais associés. Aucune autre prestation d'aide n'est fournie par la garantie mobilité Ford Assistance après un accident, un vol ou du vandalisme.

Limitations des prestations

Les véhicules de la Confédération, des cantons et des communes, les ambulances, les véhicules de location ou d'auto-école ainsi que les taxis sont couverts par la garantie mobilité Ford Assistance, cependant uniquement pour les prestations de dépannage et de remorquage.

Exclusions de la garantie mobilité Ford Assistance

Les demandes suivantes ainsi que tous les frais qui y sont associés sont exclues et donc non couvertes:

- Incendie
- Dommages causés suite à une participation à des événements de sport automobile et lors de trajets d'entraînement sur des pistes de course ou d'entraînement
- Dommages imputables à la conduite du véhicule par un conducteur sans permis de conduire valable
- Dommages occasionnés par un conducteur en état d'ébriété ou sous l'emprise de narcotiques ou de drogues
- Dommages aux bagages et marchandises ainsi que toute perte financière occasionnés par le sinistre
- Dommages résultant de la participation à un crime, à des activités illégales ou à leur tentative
- Dommages causés par des cas de force majeure, des guerres, des troubles de tous types, des grèves, des saisies, des contraintes administratives ou des interdictions officielles, des actes de piraterie, des pandémies, des explosions d'objets, des accidents atomiques ou de la radioactivité
- Panne, accident, vandalisme, incendie et vol de remorques et caravanes
- Prise en charge des coûts et garantie du déroulement dans les temps pour les travaux effectués dans le garage ainsi que les pièces détachées et les frais de stationnement
- Frais de restauration, frais de carburant, péages routiers et d'autoroute, etc.
- Sauvetage de chevaux, de bétail ou d'animaux de compagnie
- Pollution de l'environnement en rapport avec un sinistre couvert
- Pannes suite à un entretien non conforme ou non effectué
- Dégâts occasionnés par une martre
- Remboursement des frais pour les prestations qui n'ont pas été validées au préalable par la centrale de Ford Assistance

Ford ne prend pas en charge les frais pour les pannes causées par:

- Le liquide AdBlue
- Un carburant contaminé
- L'utilisation du mauvais carburant
- Un réservoir de carburant vide (les pannes causées par une batterie haute tension vide sont couvertes, voir ci-dessus)
- Les pannes causées par une batterie haute tension vide sont couvertes, voir ci-dessus.
- Une clé de contact cassée
- Une clé enfermée dans le véhicule
- Une clé perdue
- Une serrure bloquée
- Une utilisation non conforme du véhicule par le propriétaire, le détenteur ou un passager (p. ex. mauvais liquide dans le réservoir AbBlue)
- Si Ford Assistance se rend sur le lieu de la panne et que la personne ayant demandé de l'aide n'est pas sur place, le parcours à vide n'est pas pris en charge dans le cadre de Ford Assistance (Ford se réserve le droit d'exiger du client le remboursement des frais encourus)
- Si le client souhaite le remorquage du véhicule par Ford Assistance jusqu'au partenaire contractuel Ford alors que le véhicule peut rouler, ces frais ne sont pas pris en charge dans le cadre de Ford Assistance.

La garantie mobilité Ford Assistance ne couvre pas les dommages sur les bagages ou le chargement occasionnés par une panne ou un accident. Il en va de même des pertes de revenus et des vacances gâchées que cette situation a entraînées.

Seules les prestations indiquées ci-dessus peuvent être réclamées dans le cadre de cette garantie. Toute réclamation légale supplémentaire est exclue.

Les limitations de responsabilité indiquées ici ne s'appliquent pas aux exigences découlant de la loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux.

Protection des données de la garantie mobilité Ford Assistance

Afin d'enregistrer la garantie mobilité Ford Assistance de 12 ou 24 mois et de la maintenir, vous pouvez nous transmettre votre nom et vos coordonnées, ainsi que les données du véhicule. Le recueil d'informations de localisation est également requise pour la mise à disposition du service. Afin de mettre le service à disposition, nous pouvons transmettre ces informations à nos partenaires («nos partenaires» signifie le groupe d'entreprises auxquelles nous sommes liés par des contrôles, propriétés ou accords contractuels communs), p. ex. votre concessionnaire ou votre dépanneur local, afin qu'ils puissent répondre à votre demande. Nous devons traiter vos données afin de pouvoir vous offrir le service et nous avons souvent un intérêt légitime à traiter vos données à des fins particulières, par exemple pour développer des versions nouvelles et améliorées de produits, de prestations de service, de stratégies commerciales et marketing et de recherches. Vous trouverez de plus amples informations sur nos pratiques en matière de protection des données, y compris des transferts de données internationaux et de vos droits, dans notre politique de confidentialité:

https://www.fr.ford.ch/informations-utiles/protection-de-donnees-termes-et-conditions