

Véhicules autorisés

En faisant exécuter les services d'entretien annuels, selon les prescriptions du constructeur, auprès d'un distributeur Ford, tous les véhicules Ford ont droit à toutes les prestations de Ford Assistance.

Ont droit en Suisse et au Liechtenstein à ces prestations les véhicules de marque Ford immatriculés et répondant aux exigences suivantes:

- maximum 17 places assises
- largeur maximale 2,5 m
- longueur maximale 16 m, y compris remorque
- hauteur maximale 3,20 m
- poids total maximal 4600 kg

Sont bénéficiaires de ces prestations le conducteur et tous les passagers transportés, au maximum 17 personnes. Les véhicules utilitaires légers (aussi les véhicules de plus de 3500 kg) sont également autorisés à bénéficier de ces prestations. Pour ces véhicules, les prestations secondaires (prestations hormis le dépannage et le remorquage) ne seront toutefois fournies que pour 17 personnes transportées au maximum.

Champ d'application

Le droit au service d'assistance est valable en cas d'accident en Suisse et au Liechtenstein et dans les pays suivants: Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Sardaigne, Serbie et Monténégro, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Turquie (Asie), Turquie (Europe).

Durée

Les prestations sont fournies par le TCS/ARC pour une durée de 12 mois maximum (respectivement 24 mois maximum pour les véhicules concernés) ou jusqu'au prochain service d'entretien régulier, selon les prescriptions du constructeur.

Numéro de téléphone

Si, lors d'un déplacement, le véhicule Ford tombe en panne pendant la durée de validité du contrat, le conducteur doit obligatoirement appeler en priorité Ford Assistance, en Suisse et de l'étranger au numéro de téléphone: Ford One Call +41 (0) 445 111 445, pour que toutes les personnes transportées puissent bénéficier de toutes les prestations de Ford Assistance.

Panne

Une panne est une défaillance soudaine et imprévue du véhicule autorisé, comme une panne de pièces mécaniques ou électriques, qui engendre une immobilisation immédiate du véhicule sur une route publique. Dans le cas où le véhicule peut arriver par ses propres moyens au garage, l'incident n'est pas considéré comme panne dans le sens de ces prestations.

Prestations supplémentaires

Si la panne ne peut être résorbée dans la journée, la centrale d'alarme organise et autorise, en fonction des besoins et de la situation du client, l'une des trois prestations suivantes:

- véhicule de remplacement
- hébergement à l'hôtel
- poursuite du voyage ou retour au domicile

La combinaison des prestations supplémentaires n'est pas autorisée. Les exceptions ne peuvent être autorisées et organisées que par la centrale d'alarme.

En cas d'une panne qui ne peut pas être réparée sur place, rendant de la sorte la poursuite du voyage impossible, votre véhicule sera remorqué gratuitement jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche (ou jusque chez le concessionnaire Ford du client, si celui-ci ne se trouve pas à plus de 50km de distance).

- sur demande, Ford Assistance met à votre disposition un véhicule de location de même catégorie avec kilométrage illimité que vous pourrez utiliser pour la durée de la panne, et ce jusqu'à concurrence de 2 jours ouvrables (4 jours au maximum s'il y a un week-end entre-deux). Ford Assistance prend en charge les frais de location du véhicule. Veuillez noter toutefois que vous ne pouvez requérir un modèle de voiture particulier (p. ex. cabriolet), un équipement spécial (p. ex. sièges en cuir) ou un véhicule à usage spécial (p. ex. camping-car, véhicule frigorifique, véhicule avec pont élévateur). Nous attirons votre attention sur le fait que la plupart des sociétés de location à l'étranger demandent comme garantie la présentation d'une carte de crédit.

Si, après une panne qui a eu lieu à plus de 80 km du domicile, le véhicule ne peut pas être réparé sur place dans la journée, les prestations suivantes sont possibles:

- en cas de poursuite du voyage ou retour au domicile, vous ainsi que tous les occupants (au max. 17 personnes) avez droit au prix du billet de train 1re classe. Si la durée du trajet en train excède 6 heures, les frais du billet d'avion en Economy Class d'une ligne régulière (par personne et par vol) sont pris en charge.
- dans l'attente de la réparation, Ford Assistance met à disposition et prend en charge les frais d'hébergement dans un hôtel pour 3 nuitées maximum, petit-déjeuner inclus, pour un montant maximal de € 100.- par nuit et par personne.
- en cas de poursuite du voyage ou retour au domicile, les frais de transport de personne jusqu'à l'aéroport, la gare, l'hôtel ou l'entreprise de location de véhicule sont limités à € 50.- (TVA incluse) par incident.

Récupération du véhicule

Le véhicule assuré doit être récupéré par le propriétaire sur le lieu de la réparation à l'issue de celle-ci. Le montant des frais encourus pour aller récupérer le véhicule, billet de train en 1re classe ou billet d'avion en Economy Class (dans le cas où la durée du voyage en train excède 6 heures) sera remboursé au bénéficiaire ou à la personne chargée d'aller récupérer le véhicule. Si le véhicule ne peut être réparé sur place ou que la durée de la réparation excède 5 jours, le propriétaire du véhicule peut demander un rapatriement du véhicule chez un Réparateur Agréé Ford de son choix en Suisse ou au Liechtenstein.

Assistance en cas d'accident, de vol ou de vandalisme

En cas d'accident, de vol ou de vandalisme, Ford Assistance fournit le dépannage et le remorquage jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche. Si un accident est dû à une perte de contrôle du véhicule et qu'une opération de dépannage spécial est nécessaire avant le remorquage, Ford Assistance organise le dépannage du véhicule et prend en charge les frais.

Après un accident, un vol ou du vandalisme, aucune autre prestation d'assistance ne sera fournie par Ford Assistance.

Restrictions

Les véhicules appartenant à la Confédération, aux cantons ou communes, les ambulances, les véhicules de location, les véhicules d'auto-école et les taxis bénéficient de Ford Assistance, limitée toutefois au dépannage et au remorquage.

Exclusions

Sont exclues, c'est-à-dire ne sont pas assurées les prétentions suivantes ainsi que les coûts qui en résultent:

- incendie
- les dommages occasionnés lors de courses ou d'entraînement sur des parcours d'entraînement
- les dommages imputables à la conduite du véhicule par un conducteur ne possédant pas de permis valable
- les dommages imputables à la conduite du véhicule par un conducteur en état d'ébriété ou se trouvant sous l'effet de stupéfiants ou de drogues
- les dommages relatifs aux bagages ou marchandises, ainsi que toutes pertes financières résultant de la panne
- les dommages résultant de la participation ou tentative de participation à des crimes
- les dommages résultant de force majeure, événements de guerre, troubles de toute nature, grèves, rixes, contraintes exercées par les autorités ou interdiction officielle, piraterie, explosion d'objets, incidents nucléaires ou radioactivité
- les pannes, accidents, actes de vandalisme, incendies et vols de remorques ou de caravanes
- les frais, la garantie du respect du délai des réparations entreprises par le garage ainsi que les pièces détachées et les frais de parking
- les frais de repas, de carburant, de péage et de réseau routier, etc.
- le sauvetage des chevaux, du bétail ou des animaux domestiques
- les dommages causés à l'environnement suite à un sinistre couvert
- les pannes suite à un manque d'entretien ou à un entretien défectueux
- les pannes imputables à une absence fautive de carburant
- les pannes imputables à l'utilisation d'un carburant non conforme
- les pannes imputables à l'endommagement, la perte ou l'oubli à l'intérieur des clés
- dégâts causés par des fouines
- **le remboursement des frais pour des prestations qui n'ont pas été autorisées au préalable par Ford Assistance**

Ford Assistance Protection des données

Afin d'enregistrer et de maintenir Ford Assistance 12 resp. 24 mois, vous pouvez nous donner votre nom et vos coordonnées ainsi que les détails de votre véhicule. La collecte d'informations sur l'emplacement sera également nécessaire pour fournir le Service. Afin de fournir le Service, nous pouvons partager ces informations avec nos sociétés affiliées («nos sociétés affiliées» signifie le groupe de sociétés qui nous sont liées par un contrôle ou une propriété commune), avec votre concessionnaire et avec votre fournisseur d'assistance routière local afin qu'ils puissent répondre à votre demande.

Nous avons besoin de traiter vos informations pour nous permettre de fournir le Service et nous avons souvent un intérêt légitime à traiter vos informations à certaines fins, par exemple pour développer de nouveaux produits, services, stratégies commerciales et marketing, et recherche. Pour plus d'informations sur nos pratiques en matière de protection de la vie privée, y compris les transferts internationaux de données et vos droits, veuillez consulter notre politique de confidentialité:

<https://www.fr.ford.ch/informations-utiles/protection-desdonnees>