

FORD ASSISTANCE - Algemene Voorwaarden

Hierna vindt u de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de dienstverlening in het kader van Ford Assistance die Ford Motor Company (Belgium) N.V. u aanbiedt, inclusief de specifieke voorwaarden van toepassing voor volledig elektrische voertuigen (EV).

1. GELDIGHEID VAN DE DIENSTVERLENING

Rechthebbende voertuigen:

Bij de aankoop van elk nieuw voertuig (personenwagens en bedrijfsvoertuigen) geleverd door Ford Motor Company (Belgium) NV en afgeleverd door een erkende Ford concessiehouder of commissionair in België of het G.H. Luxemburg krijgt u gratis 12 of 24 maanden Europese wegbijstand na de eerste datum van aflevering (x).

Na deze eerste 12 of 24 maanden en bij elke voorgeschreven onderhoudsbeurt wordt deze wegbijstand met 12 of 24 maanden verlengd (x) maar beperkt tot aan de volgende onderhoudsbeurt. Het onderhoud dient te gebeuren bij een Ford Erkend Hersteller volgens de officiële onderhoudsschema's en voorschriften van Ford. Leasing, korte termijnverhuur voertuigen en mobilhomes zijn van deze verlengingen uitgesloten.

Indien een Ford Protect Electric Pack werd aangekocht, dan geldt de Ford Assistance dienstverlening voor de duurtijd van het gekozen plan.

De Ford Assistance bijstand is verbonden aan het voertuig en niet aan de eigenaar van dit voertuig en is uitsluitend geldig voor wagens ingeschreven binnen de Europese Unie.

Sommige voertuigen genieten slechts van een beperkte dekking (zie Beperkingen).

(x) Periode afhankelijk van model en motortype. Raadpleeg uw Ford Erkend Hersteller.

Rechthebbende inzittenden:

Rechthebbenden zijn alle rechthebbende bestuurders en rechthebbende passagiers tot het maximaal aantal dat in de specificaties van de constructeur voor personenwagens en commerciële voertuigen is vermeld. Lifters zijn uitgesloten.

Gebied van de hulpverlening:

Het recht op hulpverlening geldt voor incidenten in de volgende landen: Azoren, Andorra, Oostenrijk, Balearen, België, Bosnië & Herzegovina, Bulgarije, Canarische Eilanden, Kroatië, Cyprus, Tsjechische republiek, Denemarken, Estland, Finland, Frankrijk (inclusief Corsica), de voormalige Joegoslavische republiek Macedonië, Duitsland, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, IJsland, Ierland, Italië (inclusief Sicilië/Sardinië/San Marino/Vaticaanstad), Letland, Litouwen, Luxemburg, Madeira, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Roemenië, Rusland (Europa), Servië & Montenegro, Slowakije, Slovenië, Spanje, Zweden, Zwitserland (inclusief Liechtenstein), Turkije (Azië), Turkije (Europa), het Verenigd Koninkrijk en Oekraïne. In alle andere landen is hulpverlening uitgesloten.

Gebeurtenissen die recht geven op hulpverlening:

De volgende gebeurtenissen geven recht op hulpverlening:

- Defect of ongeval, waarbij uw voertuig geïmmobiliseerd staat op de openbare weg of aan uw woon- of werkplaats
- Diefstal of poging tot diefstal van het voertuig
- Vandalisme
- Platte batterij (houdt het boosten van de batterij in, geen vervanging)
- Leegloop van hoogspanningsbatterij voor EV
- Verlies van en gebrek aan brandstof veroorzaakt door een mechanisch defect
- Bandenpech (de kosten van de band worden aan de rechthebbende bestuurder doorgerekend)
- Veiligheid gerelateerde defecten aan de veiligheidsgordels, defecten aan de ruitenwissers van de voorruit, de richtingaanwijzers, de koplampen en de achterlichten

Beperkingen:

De hulpverlening geldt niet in de volgende omstandigheden:

- Incidenten veroorzaakt door natuurrampen, oorlogsrisico, criminele activiteiten, staking, inbeslagneming, dwangmaatregelen door de overheid, officieel verbod, piraterij, explosie van apparaten of nucleaire of radioactieve werking
- Incidenten die ontstaan tijdens deelname aan autosportevenementen en trainingen;
- Incidenten die beschadiging aan de lading of verlies van inkomsten veroorzaken



- Incidenten die beschadiging aan de aanhangwagen of caravan veroorzaken
- Incidenten die verband houden met enkel de aanhangwagen of caravan
- Bij incidenten met voertuigen uitgerust met een caravan of aanhangwagen zal ook hulp worden verleend aan de caravan en/of aanhangwagen op voorwaarde dat die niet langer zijn dan 6 meter, niet zwaarder dan 1,5 ton, en indien de sleping veilig kan gebeuren.
- Incidenten veroorzaakt door een reserveonderdeel of accessoire dat in de personenwagen of Transit is gemonteerd en niet erkend is door FORD
- Incidenten ontstaan tijdens besturing door een onrechtmatige bestuurder of een bestuurder zonder geldig rijbewijs
- Incidenten waarvoor de rechthebbende bestuurder geen contact heeft opgenomen met het Ford Assistance servicecentrum voor de organisatie van de hulpverlening op het ogenblik van het incident
- Ingeval van schade veroorzaakt door marters of andere knaagdieren
- Huisdieren, paarden en vee komen niet in aanmerking voor hulpverlening
- Diefstal van goederen uit het voertuig of caravan/aanhangwagen komen niet in aanmerking voor hulpverlening of schadevergoeding
- Kosten veroorzaakt door gebrek aan onderhoud (in afwijking van de Ford voorschriften)
- Kosten gemaakt zonder de voorafgaande goedkeuring van Ford Assistance
- Kosten die u normaal zou hebben gemaakt, zoals brandstof, tol, maaltijden, stockagekosten
- Vervangingsonderdelen die buiten de Ford garantie vallen
- Kosten voor de daghuur van auto's die buiten het kader van Ford Assistance vallen
- Kosten als gevolg van het onder invloed zijn van alcohol, drugs of medicijnen
- Bergingskosten na een ongeval na tussenkomst van de politie
- Tijdens het eerste jaar na aflevering voor voertuigen aangekocht in het buitenland, d.w.z. voertuigen die niet werden afgeleverd door een erkende Ford concessiehouder of commissionair in België of het G.H. Luxemburg. Bestuurders dienen in dit geval het Ford Assistance servicecentrum van hun land te contacteren. Bij verlenging van Ford Assistance via het onderhoud is het servicecentrum van het land waar het onderhoud werd uitgevoerd bevoegd
- Ongunstige weersomstandigheden kunnen in uitzonderlijke gevallen de hulpverlening vertragen of opschorten
- Op bepaalde snelwegen in sommige Europese landen moet u gebruik maken van de officiële SOS-telefoonpalen langs de kant van de weg om de hulp van een sleepdienst in te roepen. Omdat deze wegen zijn geprivatiseerd wordt u dan doorverbonden met de geautoriseerde hulpdienst en Ford Assistance mag uw auto niet naar een veilige locatie slepen. U moet echter bij de eerste gelegenheid contact opnemen met het Ford Assistance servicecentrum zodat wij de meest geschikte hulp kunnen regelen zodra uw auto van de snelweg is gesleept. De kosten voor het van de snelweg afslepen kunnen worden geclaimd bij Ford Assistance.
- Geen recht op een tweede assistentie voor hetzelfde incident/dossier indien er reeds een eerste assistentie werd uitgevoerd onder een andere verzekering of contract. Bv. verzekering X werd als eerste gecontacteerd en heeft de defecte wagen naar de Ford-garage gesleept, maar heeft bv. geen vervangwagen ter beschikking. Bijgevolg zal Ford Assistance niet tussenkomen om de klant (kosteloos) een vervangwagen aan te bieden.
- Ford Assistance neemt geen kosten voor haar rekening voor zelf-veroorzaakte incidenten zoals niet of niet tijdig tanken, de foute brandstof tanken, vervuilde brandstof tanken; AdBlue niet bijvullen of bijvullen met foute vloeistof; sleutels die verloren, gebroken of in de auto achtergelaten worden, alsook geblokkeerde sloten.
- Ford Assistance neemt geen kosten voor haar rekening voor gespecialiseerde uitrusting die nodig zou zijn om uw voertuig te verslepen of repatriëren, of voor uitrusting nodig voor interventies die off-road, niet op de openbare weg, plaatsvinden.

De hulpverlening geldt niet voor de volgende voertuigen, die slechts een beperkte of geen dekking genieten:

- De volgende voertuigen hebben een beperkte dekking: taxi's, ziekenwagens, rijsschoolvoertuigen, brandweerwagens, politievoertuigen, voertuigen met transitplaten, voertuigen in korte termijnverhuur (zowel mobilhomes als andere voertuigen). De voertuigen die ingeschreven staan op het btw-nummer van een Ford Erkend Hersteller, en aan een klant worden uitgeleend als vervangwagen of demovoertuig, vallen wel onder de volledige dekking van Ford Assistance.
- Mobilhomes in private eigendom, net als mobilhomes die gehuurd worden op korte termijn genieten van een beperkte dekking.
- Onder beperkte dekking wordt verstaan dat de hulpverlening is beperkt tot hulp ter plaatse of sleping naar een Ford Erkend Hersteller. Deze beperkte dekking geeft geen recht op een vervangwagen, hotelovermachten, terug- of vervolgreis of repatriëring.
- Geen dekking voor voertuigen die door de chauffeur zelf naar de garage/dealer zijn gereden (enkel binnenland).

2. MELDINGSPLICHT

De dienstverlening van Ford Assistance wordt verstrekt door

KONINKLIJKE BELGISCHE TOURING CLUB vzw
Wetstraat 44
1040 Brussel

In eigen naam en voor rekening van Ford Motor Company (Belgium) NV

Bij een incident dient u steeds onmiddellijk het Ford Assistance servicecentrum te contacteren teneinde uw rechten op dienstverlening en terugbetaling van voorgeschoten kosten te vrijwaren.

Het Ford Assistance servicecentrum is 24 uur op 24 bereikbaar via het centrale nummer:

Ford-klanten

+32 2 700 6776

Bent u doof of slechthorend dan kan u bij pech of ongeval Ford Assistance per sms of per fax bereiken.

U kan Ford Assistance ook verwittigen via de FordPass of FordPass Pro applicatie.

U wordt verzocht de volgende informatie door te geven aan het servicecentrum:

- Exacte locatie van uw voertuig
- Een contact telefoonnummer
- Uw kentekenplaatnummer
- Uw voertuigidentificatienummer

Oproepen naar Ford Assistance kunnen opgenomen worden als hulpmiddel om details te bevestigen van onduidelijke of afgebroken oproepen. Deze opnames kunnen intern ook gebruikt worden voor opleidingsdoeleinden.

3. DIENSTVERLENING - Binnenland

Depannage ter plaatse

Indien het voertuig door pech, ongeval of vandalisme geïmmobiliseerd werd, zal Ford Assistance een bevoegd technicus ter plaatse sturen die zal trachten het voertuig voorlopig of definitief rijklaar te maken.

Bij leegloop van de hoogspanningsbatterij zal Ford Assistance in eerste instantie snel opladen ter plaatse proberen voorzien, zodat het voertuig zich kan verplaatsen naar een veilig punt. Indien snel opladen ter plaatse niet mogelijk is, zal Ford Assistance versleping voorzien naar het dichtstbijzijnde laadpunt. Dit kan een laadpunt zijn dat deel uitmaakt van het Ford-oplaadnetwerk, een laadpunt bij een Ford-verdeler, het oplaadpunt thuis bij de klant of een publiek oplaadpunt.

Slepen

Als het voertuig ten gevolge van pech, ongeval of vandalisme niet rijklaar kan worden gemaakt op de plaats van immobilisatie, zorgt Ford Assistance voor het slepen ervan, inclusief aanhangwagen en bagage, naar de Ford Erkend Hersteller/Carrosserie van uw keuze in België en Luxemburg op voorwaarde dat het incident zich heeft voorgedaan in een van deze 2 landen.

Indien de panne te wijten is aan een defect van de elektrische onderdelen van een elektrisch voertuig, dan zal Ford Assistance de sleping organiseren naar een Ford Erkend EV Hersteller.

Doet het incident zich voor in het buitenland, dan is de sleping beperkt tot de dichtstbijzijnde Ford Erkend Hersteller. Indien de afstand tot die dichtstbijzijnde Ford Erkend Hersteller meer dan 100 km bedraagt, wordt het voertuig afgesleept naar een door Ford Assistance erkende garage.

Indien het voertuig bij een ongeval van de weg is geraakt en weer op de weg moet worden gebracht, staat het Ford Assistance servicecentrum in voor de organisatie en de kosten hiervan, inclusief aanhangwagen met lading. (Raadpleeg ook 'Beperkingen' voor maximum afmetingen en gewicht van de gesleepte aanhangwagen.)

Indien een commercieel transport van goederen na een defect moet worden voortgezet, staat het Ford Assistance servicecentrum in voor de organisatie en

de kosten van de extra arbeid voor het herladen van het voertuig, voor een bedrag van maximaal € 250 per incident (excl. btw).

In het geval dat een sleping door een andere firma wordt bevolen door de politie om de weg vrij te maken, komt Ford Assistance op voorleggen van het proces-verbaal tussen voor maximaal € 250.

Indien herstelling langs de weg onmogelijk blijkt, kunnen wij u en uw passagiers alternatieven voorstellen om uw bestemming te bereiken of om huiswaarts te keren. Teneinde dit te organiseren kunnen wij een vervangvoertuig verstrekken, uw verdere reis organiseren met alternatief aanvullend vervoer of hotelaccommodatie voorzien.

Vervangend voertuig

Ingeval het voertuig door Ford Assistance wordt afgesleept en niet op dezelfde dag kan worden hersteld nadat het naar een Ford Erkend Hersteller werd gesleept, zal het Ford Assistance servicecentrum redelijke inspanningen leveren om een huurauto van een gelijkwaardige klasse aan te bieden naargelang de lokale beschikbaarheden, inclusief gratis kilometeraantal en BA-verzekering, totdat de herstelling voltooid is, maar niet langer dan 2 werkdagen.

Transit en Tourneo hebben in dit geval recht op maximum 4 werkdagen vervangwagen. In elk geval zal het Ford Assistance servicecentrum ernaar streven dat de Transit wordt vervangen door een geschikt voertuig dat de Ford-klant in staat stelt zijn bedrijfsactiviteiten voort te zetten.

In België en Luxemburg dient de vervangwagen opgehaald en teruggebracht te worden in één van de vervangwagendepots aangeduid door het Ford Assistance servicecentrum.

In het buitenland gebeurt het ter beschikking stellen van een vervangvoertuig in samenspraak met het Ford Assistance servicecentrum.

De bestuurder moet een geldig rijbewijs kunnen voorleggen. In Luxemburg is ook registratie van een kredietkaart vereist.

Ford Assistance kan niet garanderen dat het vervangvoertuig uitgerust is met bepaalde accessoires zoals dakdragers, een trekhaak, enz. In geval van panne met een elektrisch voertuig, kan Ford Assistance niet garanderen dat er een elektrisch vervangvoertuig ter beschikking is.

Aanvullend vervoer

Ford Assistance organiseert en neemt ten laste tot maximum € 50 de terugkeer van de bestuurder en de passagiers en/of begunstigen waarvan het gedekte voertuig naar een garage gesleept of vervoerd moest worden, evenals van hun bagage, van de plaats van het incident tot hun woonplaats of de dichtstbijzijnde plaats vanwaar ze hun reis met andere middelen kunnen voortzetten.

Ford Assistance bepaalt de transportvorm die nodig is voor het terugbrengen van de begunstigen naar de woonplaats en organiseert dit transport. Dit transport kan gebeuren met de dienstwagen van de pechverhelper, de sleepwagen van de hersteller/monteur, een taxi of het openbaar vervoer. Ford Assistance betaalt de transportkosten terug aan de begunstigde mits voorlegging van de vervoerbewijzen tot een maximum van € 50.

Hotelaccommodatie

Als de klant meer dan 80 verwijderd is van huis en het voertuig niet dezelfde dag kan hersteld worden, dan kan Ford Assistance, in uitzonderlijke gevallen en indien het praktisch de beste oplossing blijkt, hotelaccommodatie voorzien tot 3 nachten in een 3 sterrenhotel, waarbij de kost per persoon en per nacht inclusief ontbijt maximaal € 100 bedraagt.

Aanvullend vervoer naar het hotel kan tot een maximum van € 50 mits voorlegging van de vervoerbewijzen.

4. DIENSTVERLENING - Buitenland

In het buitenland is de sleping beperkt tot de dichtstbijzijnde Ford Erkend Hersteller. Indien de afstand tot die dichtstbijzijnde Ford Erkend Hersteller meer dan 100 km bedraagt, wordt het voertuig afgesleept naar een door Ford Assistance erkende garage.

Ingeval het voertuig door Ford Assistance wordt afgesleept en niet op dezelfde dag kan worden hersteld nadat het naar een Ford Erkend Hersteller werd gesleept staat het Ford Assistance in voor:

Optie 1 (maximum € 620 incl. btw/pp)

- a) De kosten voor de reis van de plaats van het incident naar de bestemming of voor de reis van de plaats van het incident naar de woonplaats van de rechthebbende bestuurder

OF

- b) De kosten voor de terugreis van de bestemming naar de woonplaats van de rechthebbende bestuurder indien het voertuig niet is hersteld
- c) De kosten voor de terugreis van de bestemming naar de plaats van het incident voor alle rechthebbenden of, na de reis naar de woonplaats, de reis van de woonplaats naar de plaats van het incident voor één rechthebbende bestuurder om het voertuig na herstelling op te halen (het

voertuig kan na herstelling ook worden gerepatrieerd indien de kosten niet hoger zijn dan de reiskosten voor één rechthebbende bestuurder van zijn/haar woonplaats naar de plaats van het incident).

Voor de voortzetting van de reis of de terugreis van de rechthebbende bestuurder zijn de kosten voor een treinreis in eerste klasse voorzien. Indien de treinreis langer duurt dan 6 uur, worden de kosten voor een lijnvlucht in Economy class gedekt.

Optie 2

Hotel: indien het voertuig na een defect niet op dezelfde dag van het incident kan worden hersteld, worden de verblijfkosten voor alle rechthebbenden gedekt voor de duur van de herstelling, tot een maximum van 3 overnachtingen in een hotel, maar beperkt tot € 100 (excl. btw) per persoon en per nacht, ontbijt inbegrepen.

Optie 3

Het ter beschikking stellen van een huurwagen van gelijkwaardige klasse voor de duur van de niet-beschikbaarheid van het voertuig, met een maximum van 2 werkdagen (Transit & Tourneo 4 werkdagen).

Ford Assistance organiseert het vervangvoertuig naargelang beschikbaarheid en kan niet garanderen dat het uitgerust is met bepaalde accessoires zoals dakdragers, een trekhaak, enz. In geval van panne met een elektrisch voertuig, kan Ford Assistance niet garanderen dat er een elektrisch vervangvoertuig ter beschikking is.

De registratie van een kredietkaart is vereist als waarborg bij de reservatie van een vervangwagen in het buitenland.

Een combinatie van deze 3 opties (vervangend voertuig, een hotelverblijf of voortzetting van de reis/terugreis) is niet mogelijk. Enkel het Ford Assistance servicecentrum beslist over het aanbieden van ofwel een vervangend voertuig ofwel voortzetting van de reis/terugreis ofwel verblijf in een hotel.

Alle communicatiekosten vanuit het buitenland naar het Ford Assistance servicecentrum zijn ten laste van de klant. Na het ophalen van het herstelde voertuig zijn de brandstofkosten, tolkosten en eventuele maaltijdvergoedingen tijdens de terugreis niet inbegrepen en blijven ten laste van de begunstigde.

Ford Assistance heeft geen impact op restricties die gelden op bepaalde Europese snelwegen – zie ook 'Beperkingen'. De opgelopen kosten kunnen voor maximum € 250 teruggevorderd worden van Ford Assistance.

Verplaatsingskosten

De kosten voor de verplaatsingen per taxi tussen de garages, verhuuragenschappen, stations, luchthavens, hotels en de woonplaats in België of Luxemburg, zijn tot een max. van € 50 inbegrepen.

Repatriëring van het niet-herstelde voertuig uit het buitenland

Indien de herstelling in het buitenland langer duurt dan 5 kalenderdagen of indien het voertuig helemaal niet kan worden hersteld, wordt het voertuig naar de Ford Erkend Hersteller van uw keuze in België of G.H. Luxemburg vervoerd. Ford Assistance voorziet ENKEL in de repatriëring van aanhangwagens en/of caravans, indien gesleept door het voertuig op het moment van de panne.

Ongevallenbeheer

Indien het voertuig na ongeval of vandalisme geïmmobiliseerd is, zorgt het Ford Assistance servicecentrum voor het wegslepen van het voertuig, inclusief aanhangwagen en bagage, naar de dichtstbijzijnde Ford Erkende Hersteller/Carrosserie.

Indien het voertuig ter plaatse kan worden hersteld kan de klant rekenen op dezelfde dienstverlening zoals hierboven vermeld.

Indien na diagnose door de Ford Erkend Hersteller/Carrosserie of de door Ford Assistance erkende garage blijkt dat het voertuig niet ter plaatse kan worden hersteld binnen een periode van 5 kalenderdagen, zorgt Ford Assistance voor de repatriëring van uw voertuig naar de Ford Erkend Hersteller/Carrosserie van uw keuze in België of het G.H. Luxemburg, voor zover de restwaarde van het voertuig (op basis van Eurotax waardeschatting) hoger ligt dan de kosten van de repatriëring. In geval van repatriëring van uw voertuig, zorgt Ford Assistance eveneens voor de repatriëring van de niet-gewonde inzittenden, vanaf de plaats van immobilisatie tot de woonplaats in België of het G.H. Luxemburg.

Indien het voertuig bij een ongeval van de weg is geraakt en moet worden geborgen, staat het Ford Assistance servicecentrum in voor de organisatie en de kosten voor het bergen van het voertuig, inclusief aanhangwagen met lading.

In het kader van het Ford Assistance programma worden na een panne, ongeval, diefstal of vandalisme geen andere diensten verleend dan diegene die hierboven werden vermeld.

5. BESCHERMING VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS

Om van Ford Assistance te kunnen genieten, kunnen uw contactgegevens bij de voertuiggegevens bewaard worden. Op het moment dat u om een interventie vraagt, zal het ook nodig zijn om uw gegevens te noteren om onze diensten te kunnen uitvoeren. Hiervoor kan informatie gedeeld worden tussen Ford Motor Company (Belgium), haar dienstverstreker(s) voor wegbijstand en haar netwerk van Erkende Herstellers.

Wij verwerken uw informatie om de wegbijstand te kunnen verzekeren en wij hebben verder een rechtmatig belang om informatie te verwerken voor ontwikkeling van nieuwe en verbeterde producten, voor onze diensten, voor het opzetten van marketingstrategieën en voor onderzoek.

Verdere informatie over ons beleid inzake gegevensbescherming, over het doorgeven van persoonlijke gegevens, en over het beheer van uw rechten, kan u op onze website raadplegen <https://www.nl.ford.be/belangrijke-informatie/persoonlijke-levenssfeer>.