

FORD SERVICE |

Votre guide FORD ASSISTANCE

FORD ASSISTANCE

PANNE · ACCIDENT

0800 005 005

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE





FORD ASSISTANCE

à vos côtés à tout instant.



En achetant un véhicule neuf Ford, vous bénéficiez automatiquement d'une assistance :

▪ En cas de panne

ou défaillance mécanique, électrique ou électronique de votre véhicule, pendant la période de la **garantie constructeur de 2 ans et de votre Contrat Longue Durée FORD PROTECT.**

▪ En cas d'accident

de la route, durant **toute la vie de votre véhicule Ford,** qu'il soit roulant ou immobilisé.

Choisir le réseau Ford pour l'entretien et la réparation de votre Ford, c'est prolonger sans limite sa fiabilité et le plaisir que vous avez à la conduire au quotidien.



Sommaire

Couverture des bénéficiaires.....	page 4
Prestations en cas d'accident.....	page 5
Prestations en cas de panne.....	page 6
Conditions générales de vente.....	page 10



Couverture des bénéficiaires

Où êtes-vous couvert ?

✓ **Votre véhicule est couvert par FORD ASSISTANCE dans les pays suivants :**

En cas d'accident : uniquement en France métropolitaine (y compris Corse) et Guyane française, Guadeloupe, Réunion, Martinique, Nouvelle Calédonie et Polynésie française.

En cas de panne : Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne (+ Baléares, Canaries), Estonie, Finlande, France métropolitaine (y compris Corse), Guyane française, Guadeloupe, Réunion,



Martinique, Nouvelle Calédonie et Polynésie française, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie (+ Sicile, Sardaigne, San Marin, Vatican), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie et Monténégro, Slovénie, Slovaquie, Suisse, Suède, Pays-Bas, Turquie (partie européenne), Ukraine.

Les prestations sont soumises aux disponibilités territoriales.

Qui sont les bénéficiaires de FORD ASSISTANCE ?

✓ **Le véhicule**

Tout véhicule Ford d'un PTAC de moins de 3,5t, livré ou revendu par un Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé Ford France ou par Ford France directement, immatriculé en France :

- soit sous garantie constructeur,
- soit sous garantie Contrat Longue Durée FORD PROTECT pour les véhicules livrés à compter du 01/07/2007.

Sont exclus du programme FORD ASSISTANCE les véhicules utilisés à des fins professionnelles.

✓ **Les personnes**

Le conducteur du véhicule et les passagers (transportés à titre gratuit) dans la limite du nombre de places prévues sur la carte grise.

Quelle est la durée de la garantie d'assistance ?

✓ **En cas de panne**

Pendant la garantie constructeur de 2 ans, à compter de la date de livraison du véhicule et pour la durée de votre Contrat Longue Durée FORD

PROTECT souscrit auprès du réseau Ford pour tout véhicule livré à compter du 01/07/2007.

✓ **En cas d'accident**

Pendant toute la vie du véhicule.

Comment s'exécutent les prestations ?

1 ✓ **Accord Préalable de FORD ASSISTANCE obligatoire**

En cas de panne et d'accident, les prestations garanties par la présente brochure ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de FORD ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire n'est remboursée par FORD ASSISTANCE.

2 ✓ **Cas du réseau autoroutier**

En cas de panne et d'accident, les frais de dépannage et de remorquage sur le réseau autoroutier français ou sur le périphérique parisien peuvent être remboursés sans plafond.

Cependant, en cas de panne à l'étranger, les frais de dépannage-remorquage pourront être remboursés à hauteur de 153 € TTC. Pour en obtenir le remboursement, le bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à FORD ASSISTANCE dans les 30 jours de la dépense engagée.

3 ✓ **Organismes primaires d'urgence (SAMU, pompiers, police, etc.)**

FORD ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et destinations décidés par les organismes primaires d'urgence (SAMU, pompiers, etc.). Par conséquent FORD ASSISTANCE ne prend pas en charge les frais correspondants.

Prestations en cas d'accident



Conditions de mise en œuvre

Il faut entendre par accident de la circulation, toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'événement ou d'empêcher l'utilisation du véhicule Ford dans les conditions prévues par le code de la route.

✓ Exclusions

Le cas de la crevaison relève des conditions d'application de l'assistance en cas de panne, et sa prise en charge se limite donc à la période de garantie de votre véhicule Ford ou de celle de votre Contrat Longue Durée FORD **PROTECT**.



Détails des prestations

Les prestations suivantes sont assurées **dans le réseau Ford participant.**



1 ✓ Si le véhicule est immobilisé

Vous bénéficiez du remorquage gratuit de votre Ford vers le Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé le plus proche du lieu de l'accident, ou choisi par vos soins dans un rayon de 50 km du lieu de l'accident. Le Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé, averti de votre arrivée, sera prêt à vous prendre en charge et réalisera une estimation gratuite du coût des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Une fois votre accord et celui de votre assureur donné, les réparations pourront débuter.

2 ✓ Si le véhicule est roulant

FORD **ASSISTANCE** organise gratuitement pour vous un rendez-vous pour une expertise. Vous serez contacté par le Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé de votre région dans les plus brefs délais afin de faire un état des lieux du véhicule, de recevoir des conseils sur la démarche à suivre. Après une estimation du coût de réparation (sous réserve de démontage), votre accord et celui de votre assureur seront requis pour finalement planifier la réparation du véhicule.

3 ✓ Solution de mobilité

Votre Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé vous proposera une solution de mobilité dont il est le seul décisionnaire des conditions et modalités d'application.



Prestations en cas de panne

Conditions de mise en œuvre

Les prestations fournies par FORD ASSISTANCE sont acquises en cas de panne du véhicule garanti : toute défaillance mécanique, électrique ou électronique du véhicule relevant des dommages couverts au titre de la garantie constructeur.

Les pannes dues à la batterie, à la crevaison de pneumatique (sauf résultant d'un accident), aux problèmes liés à la sécurité (essuie-glaces, phares) sont couverts,

à l'exclusion de tout autre fait générateur tel que, notamment perte, casse ou vol de clés ou enfermées à l'intérieur du véhicule, manque ou erreur de carburant...



✓ Exclusions

Les immobilisations dues à la défaillance d'un accessoire ou de tout composant qui ne serait pas d'origine Ford ne sont pas couvertes. Une opération telle qu'une campagne de rappel constructeur, un entretien périodique, une installation d'accessoires n'est pas considérée comme une panne.

Si le véhicule est immobilisé suite à un vol, à une tentative de vol, à un acte de vandalisme, à un manque ou une erreur de carburant, ou à la perte des clés, **FORD ASSISTANCE** peut organiser, sans le prendre en charge, le remorquage du véhicule vers un Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé.

Prestations d'assistance

1 ✓ Dépannage ou remorquage

Si le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une panne telle que définie précédemment, **FORD ASSISTANCE** intervient pour fournir au bénéficiaire un dépanneur/remorqueur susceptible de lui venir en aide.

Ce dépanneur/remorqueur aura pour mission la réparation sur place du véhicule (seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par **FORD ASSISTANCE**).

Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, **FORD ASSISTANCE** organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé le plus proche ou choisi par le bénéficiaire dans un rayon de 50 km du lieu de la panne.

2 ✓ Les prestations complémentaires

Seule **FORD ASSISTANCE** est décisionnaire sur les moyens à mettre en place. Il est impératif d'obtenir l'accord préalable de **FORD ASSISTANCE** pour bénéficier de l'une des prestations suivantes :

- **L'hébergement**
- **Le retour à domicile ou la poursuite du voyage**
- **La mise à disposition d'un véhicule de remplacement**

✓ Exclusions

Les prestations ci-dessus ne peuvent se cumuler entre elles.

Les véhicules particuliers utilisés à des fins professionnelles tels que les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les auto-écoles, les ambulances, les véhicules sanitaires légers, les forces de police, les brigades de pompiers, les taxis ne peuvent bénéficier que de la prestation de dépannage ou de remorquage.

3 ✓ Détails des prestations



L'hébergement*

Si la panne est survenue à plus de 80 km du domicile (ou du lieu de destination) et engendre une immobilisation de plus de 24 heures, et si les bénéficiaires désirent attendre sur place que leur véhicule soit réparé, alors FORD ASSISTANCE participe forfaitairement aux frais d'hébergement à concurrence de **100 € TTC par nuit et par**

personne bénéficiaire, avec un maximum global de 3 nuits.

Les frais de restauration ne sont pas pris en charge par FORD ASSISTANCE.



Le retour à domicile ou la poursuite du voyage*

Trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile (ou lieu de destination du voyage)

Si la panne diagnostiquée à l'arrivée du véhicule chez un Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé engendre une immobilisation de plus de 24 heures, alors pour permettre au bénéficiaire de **rejoindre son domicile** (ou de poursuivre son voyage), FORD ASSISTANCE met à sa disposition :

- **Un billet de train ou d'avion en classe économique si le trajet dure plus de 6 heures.**

Pour le trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile, FORD ASSISTANCE supporte intégralement le coût du/des billet(s).

Si le bénéficiaire décide de poursuivre son voyage et si la dépense s'avère plus élevée que celle prévue pour le retour à domicile, alors le bénéficiaire est tenu de rembourser à FORD ASSISTANCE, dans un délai de 30 jours à compter de sa mise à disposition, la part du coût du billet qui lui revient.

Les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à la charge du bénéficiaire. Les frais de restauration sont à la charge du bénéficiaire.

Si un billet de transport a été délivré, FORD ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

Récupération du véhicule réparé

Si la prestation "Trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile (ou lieu de destination du voyage)" a été mise en place et si le véhicule a été immobilisé à plus de 80 km du domicile du bénéficiaire, alors pour permettre au bénéficiaire **de récupérer le véhicule réparé**, FORD ASSISTANCE met à sa disposition **l'une des trois prestations suivantes** :

- **Un billet de train ou un billet d'avion en classe économique, si le trajet dure plus de 6 heures.**
- **Un chauffeur chargé de ramener le véhicule du bénéficiaire à son domicile**, si le trajet est de plus de 300 km⁽¹⁾
- **Un véhicule de location de catégorie A ou B pour 24 heures** (frais de carburant et de route exclus, abandon national autorisé)⁽²⁾

* Rappel : ces prestations ne se cumulent pas entre elles.

⁽¹⁾ Sous réserve que le bénéficiaire ait remis les papiers et les clés du véhicule à FORD ASSISTANCE.

⁽²⁾ Voir conditions générales du contrat pour les conditions de mise à disposition du véhicule de location. Dans tous les cas, les frais de route (consommation du véhicule, péage et traversée par bateau ou bac) ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du bénéficiaire.



La mise à disposition d'un véhicule de remplacement*

Si la panne diagnostiquée à l'arrivée du véhicule engendre une immobilisation de plus de 24 heures et nécessite des réparations de plus de 3 heures, et si les bénéficiaires désirent une solution de mobilité, **FORD ASSISTANCE met à leur disposition un véhicule de remplacement de classe au plus équivalente⁽¹⁾ pour la durée des réparations du véhicule⁽²⁾**

Cette mise à disposition ne saurait excéder un maximum de 2 jours ouvrés.

FORD **ASSISTANCE** déterminera la durée de la location à accorder en fonction du type de la panne qui aura été diagnostiquée par le Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé.

Le bénéficiaire est tenu de restituer le véhicule de remplacement dès lors que les réparations sont effectuées et dans un délai maximum de 2 jours ouvrés.

Ce véhicule sera rendu au lieu de mise à disposition. En aucun cas les frais d'abandon ne seront pris en charge par FORD **ASSISTANCE**.

Le bénéficiaire doit être en mesure de respecter les conditions générales de location définies par les loueurs dans chaque pays. A titre d'exemple, le règlement d'assurance de certaines agences de location stipule que l'âge du conducteur doit être au moins de 21 ans, que le permis de conduire doit être valable depuis plus d'un an et que le bénéficiaire doit effectuer un dépôt de caution en carte bancaire ou de crédit. À défaut un chèque de garantie, qui peut émaner d'un tiers. Si le bénéficiaire ne répond pas à ces conditions, FORD **ASSISTANCE** s'efforcera de trouver une solution alternative, mais celle-ci ne peut être garantie.

La mise à disposition du véhicule de remplacement ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

Dans tous les cas, les frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac) ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du bénéficiaire.

Les caractéristiques techniques particulières (motorisation...) ou équipements (attelage, climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone...) du véhicule ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition de véhicule de location.



* Rappel : ces prestations ne se cumulent pas entre elles.

⁽¹⁾ Pour les Ford Transit et Ford Connect, un véhicule de catégorie équivalente sera mis à votre disposition. Si un véhicule de catégorie équivalente n'est pas disponible, FORD **ASSISTANCE** mettra à disposition un fourgon d'une capacité comprise entre 8 m³ et 12 m³ Pour les camping-cars, FORD **ASSISTANCE** mettra à disposition un véhicule de type Monospace, en fonction des disponibilités locales.

⁽²⁾ Voir conditions générales du contrat pour les conditions de mise à disposition du véhicule de location. Dans tous les cas, les frais de route (consommation du véhicule, péage et traversée par bateau ou bac) ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du bénéficiaire.

Spécial utilitaires



Acheminement des marchandises pour les Ford Transit et Ford Connect uniquement

Si la panne diagnostiquée à l'arrivée du véhicule chez un Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé Ford, engendre une immobilisation de plus de 24 heures et si aucun véhicule de catégorie adaptée n'a pu être fourni, alors FORD ASSISTANCE assurera l'**acheminement des marchandises**.

Le volume maximum de la cargaison transportée ne pourra dépasser la capacité maximale de 20 m³. Les marchandises contenues dans le véhicule immobilisé seront livrées dans un délai maximum de 24 heures. Cette prestation ne se cumule pas avec les prestations « Hébergement » et « Mise à disposition

d'un véhicule de remplacement ». Lors de l'exécution de la prestation, FORD ASSISTANCE ne se substitue pas à la responsabilité de la société d'acheminement. L'acheminement des marchandises ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société retenue.



4 ✓ Prestation particulière uniquement à l'étranger



Rapatriement du véhicule

Si après analyse des Techniciens Régulateurs de FORD ASSISTANCE, la réparation du véhicule génère une immobilisation de plus de 5 jours pour des réparations de plus de 8 heures, FORD ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement du véhicule garanti chez un Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé choisi par le bénéficiaire dans un rayon de 30 km de son domicile principal, dans la mesure où ce Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé existe, ou à défaut, le plus proche du domicile du bénéficiaire. La décision de rapatriement du véhicule appartient exclusivement à FORD ASSISTANCE. Il est effectué si les frais de rapatriement sont inférieurs à la valeur vénale du véhicule, déduction faite des coûts de réparation, des frais de douanes et des frais de gardiennage.

Le rapatriement du véhicule est effectué dans les meilleurs délais, tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à FORD ASSISTANCE.

Les frais de réparation du véhicule, les frais de douanes et de gardiennage, les frais d'hôtel et de restauration, ainsi que les frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac) sont à la charge du bénéficiaire.

Le bénéficiaire devra fournir à FORD ASSISTANCE un inventaire signé de tous les biens laissés à l'intérieur du véhicule avant son rapatriement ainsi qu'un état du véhicule. Ni FORD ASSISTANCE ni ses représentants ne pourront être tenus pour responsables de la perte ultérieure d'objets non repris sur cet inventaire ou des dégâts occasionnés.

FORD ASSISTANCE peut organiser sans prendre en charge le rapatriement de véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise vers un Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé.





Conditions générales de vente

1 ✓ Exclusions générales à l'assistance aux véhicules

FORD **ASSISTANCE** ne couvre pas :

- Toutes les dépenses effectuées sans l'accord préalable de FORD **ASSISTANCE**.
- Les frais de réparation des véhicules et le prix des pièces de rechange.
- Les dépenses qui auraient été à votre charge dans des circonstances normales : frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac), les frais d'hôtel ou de restauration.
- Les dépenses résultant d'une participation à des courses ou des rallyes automobiles, à des tests d'endurance ou de vitesse.
- Les dépenses résultant au fait que le véhicule n'ait pas été maintenu dans un état qui lui permette de prendre la route dans des bonnes conditions ou qu'il n'ait pas été entretenu conformément aux recommandations du constructeur. Dans ce cas, FORD **ASSISTANCE** se réserve le droit de limiter l'assistance et emmènera alors le véhicule jusqu'au Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé le plus proche.
- Les frais de douanes et de gardiennage.
- Les frais de franchise non rachetable en cas de sinistre ou d'accident survenu sur le véhicule de location.
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un retour par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire.
- Tous les dommages indirects résultant de l'immobilisation : les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier.
- Le remorquage de la remorque ou de la caravane qui était tractée.
- Les frais de communication (téléphone, courrier, etc.).
- Les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables⁽¹⁾

2 ✓ Les autres exclusions

FORD **ASSISTANCE** ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

FORD **ASSISTANCE** ne sera pas tenue d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur tant en France qu'à l'étranger.

Sont également exclus :

- Les tentatives de suicide.
- Les états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants et d'alcools.
- Les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée.
- Les frais de recherche en montagne ou de secours en mer.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

3 ✓ Conditions météorologiques défavorables

Des conditions météorologiques défavorables ou des catastrophes naturelles, telles que les vents violents, les chutes de neige ou les inondations peuvent rendre impossible la réalisation de certaines prestations aussi longtemps que les conditions climatiques ne se sont pas améliorées. La priorité immédiate de FORD **ASSISTANCE** est d'emmener le bénéficiaire ainsi que les passagers du véhicule en lieu sûr. Il est parfois nécessaire d'attendre avant d'intervenir pour le véhicule.



Comment contacter

FORD ASSISTANCE

PANNE · ACCIDENT
0800 005 005

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Depuis l'étranger :

+33 (1) 49 93 80 03

Lors du premier appel, le bénéficiaire devra préciser :
(à compléter dès la livraison de votre véhicule pour avoir le cas échéant toutes les informations le moment venu)

- Le numéro d'immatriculation du véhicule
- Le numéro de série du véhicule
- Le modèle du véhicule
- Le nom et l'adresse du propriétaire du véhicule
-
- La date de livraison du véhicule
- Le nom du concessionnaire vendeur
- Le kilométrage du véhicule

Un **numéro de dossier** sera alors donné au bénéficiaire qui **devra le communiquer systématiquement lors de tout contact** avec FORD ASSISTANCE.

Les prestations sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 54 rue de Londres, 75008 PARIS - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS PARIS - SIRET 490 381 753 00014 - Société de Courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.oriass.fr) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle Prudenciel 61, rue Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09, et assurées par FRAGONARD Assurances - 2, rue Fragonard - 75017 Paris
Société au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - SIRET 479 065 351 00013 Entreprise régie par le Code des Assurances.

Ford France - Division de FMC Automobiles SAS - 34, rue de la Croix de Fer - 78122 St-Germain-en-Laye Cedex - SIREN 425 127 362
RCS Versailles. Edition juillet 2011.

