

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.

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 en korte termijnverhuur voertuigen zijn van deze verlengingen uitgesloten.

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. Mobilhomes in private eigendom genieten van de volledige dekking. Mobilhomes die gehuurd worden op korte termijn genieten echter van de beperkte dekking. Sommige andere voertuigen genieten ook van een beperkte dekking (zie Beperkingen).

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

Rechthebbende bestuurders:

Rechthebbenden zijn alle rechthebbende bestuurders en rechthebbende passagiers tot het maximaal aantal dat in de specificaties van de constructeur van Transit en personenwagens 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
- Verlies van en gebrek aan brandstof of verkeerd getankt
- Sleutels verloren of in de auto achtergelaten
- Bandenpech (kosten voor banden worden aan de rechthebbende bestuurder doorberekend)
- Veiligheidsgerelateerde 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 8 meter 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
- 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
- de volgende voertuigen hebben een beperkte dekking: taxi's, ziekenwagens, rijkschoolvoertuigen, brandweerwagens, politievoertuigen, voertuigen met transitplaten, mobilhomes in korte termijnverhuur en korte termijn huurwagens die niet werden verstrekt door een Ford Erkend Hersteller
- 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, hotelovernachtingen, terug- of verderreis of repatriëring.
- geen dekking voor voertuigen die door de chauffeur zelf naar de garage/dealer zijn gereden (enkel binnenland)
- 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.

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

+32 2 700 6776

DIENSTVERLENING

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.

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 aanhangwagens, 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.

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 aanhangwagens met lading.

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).

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 Connect 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.

Buitenland

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 €/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 woonplaats naar de plaats van het incident).

Voor de voortzetting van de reis / 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 & Connect 4 werkdagen).

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.

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 (tussenkost beperkt tot € 620). Ford Assistance voorziet NIET in de repatriëring van aanhangwagens en/of caravans.

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.

Vervoer van passagiers/vervoerkosten

Indien nodig wordt voor plaatselijk vervoer gezorgd vanaf de plaats van het defect / de Ford Erkend Hersteller naar de plaats waar bijkomende Assistance Services worden verleend, of van

de plaats van de bijkomende diensten terug naar de Ford Erkend Hersteller, tot een maximum van 50 € (inclusief btw) per incident.

Berichtendienst

Bij een ernstig incident tijdens een reis met het rechthebbende voertuig kunnen belangrijke berichten door het Ford Assistance servicecentrum worden doorgegeven aan derden, zoals familieleden, werkgever enz.

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

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit 7 pagina's, zijn louter informatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Ford behoudt zich derhalve het recht voor om op elk moment deze voorwaarden, termijnen en inhoud van het programma te wijzigen.

Herziene versie van maart 2017. Annuleert en vervangt alle vorige edities.