

# CONDITIONS GÉNÉRALES – Ford Protect New Garantie Extra

## 1. CONTENU

Cette garantie optionnelle, qui est proposée au client moyennant le paiement du montant de la facture, prend cours à partir de la troisième année suivant la première livraison du véhicule, à l'expiration de la garantie d'usine de 2 ans.

Ford Motor Company (Belgium) NV/SA garantit dans les clauses 2, 3 et 4 ci-dessous, qu'en cas de vice de production ou de vice de matériau affectant le véhicule en question (dont le numéro de châssis est précisé sur le contrat signé), la pièce défectueuse sera réparée ou remplacée sans frais, en application d'une décision du Réparateur Agréé Ford officiel en l'Espace Economique Européen, durant tout le terme du contrat (c'est-à-dire, de toute évidence, au cours également des deux années de la garantie d'usine).

La Ford Protect Garantie prolongée n'implique aucune indemnisation additionnelle des éventuels dommages directs ou indirects, à l'exception des frais de location d'un véhicule de remplacement mentionné ci-dessous.

Si le véhicule ne peut pas être réparé endéans les 24 heures à compter de la présentation du véhicule défectueux chez un Réparateur Agréé Ford, les frais de location d'un véhicule de remplacement similaire seraient également pris en charge pour une période de 5 jours maximum, pour autant que ces frais découlent d'un défaut couvert par la Ford Protect Garantie prolongée. Ce remboursement sera cependant limité à € 200 (hors T.V.A.). La mise à disposition d'un véhicule de remplacement ne peut se faire que via le Réparateur Agréé Ford où le véhicule défectueux soit présenté.

Le contrat Ford Protect Garantie prolongée est activé après l'expiration de la garantie d'usine de 2 ans et est valide pendant la période\* ou le kilométrage\* (\*= le premier atteint) mentionnés sur le contrat, à compter de la première date de livraison du véhicule. En cas de revente du véhicule avant l'expiration de la garantie, cette garantie demeure acquise au(x) propriétaire(s) suivant(s) pour la durée résiduaire ou jusqu'au kilométrage maximal, selon le premier atteint.

## 2. COUVERTURE

La Ford Protect Garantie prolongée s'applique à tous les composants et à toutes les pièces de rechange qui sont couverts par la garantie d'usine du véhicule neuf, à l'exception des éléments précisés ci-dessous:

Les batteries de démarrage, les antennes, les courroies trapézoïdales, les courroies d'entraînement, les batteries, les plaquettes/sabots et disques de frein, les embrayages, les tuyaux et les pots d'échappement, les liquides et les produits chimiques, les fusibles, les lampes, l'éclairage extérieur, les amortisseurs, les ressorts Mc Pherson, les filtres à huile et à air, les bougies, les pneus, les balais d'essuie-glace, le vitrage, la carrosserie et les jantes, la peinture, ainsi que le revêtement intérieur et extérieur, la pénétration d'eau et les filtres à particules (DPF) montés en après-vente.

Pour la Mondeo Hybride des exceptions supplémentaires s'appliquent pour tous les plans Ford Protect Garantie prolongée qui dépassent les 5 ans et/ou 100.000 km, selon le premier critère atteint.

Dans le cadre de la Garantie prolongée, les pièces suivantes ne sont pas couvertes :

- Batterie haute tension
- Câbles de batterie haute tension

Pour toute autre véhicule électrique et hybride :

- Véhicules entièrement électriques ("BEV"),
- Véhicules hybrides (à l'exception de la Mondeo Hybride) ("(F)HEV"),
- Véhicules hybrides "plug-in" ("PHEV"),

les plans Garantie prolongée couvrent bien l'extension de la garantie sur la batterie à haute tension ainsi que sur les câbles de la batterie à haute tension, pour la période ou les kilomètres compris dans le plan Garantie prolongée spécifique, selon le premier critère atteint.

## 3. LIMITATIONS

Le client notifiera le défaut immédiatement (dans les 5 jours ouvrables) au Réparateur Agréé Ford afin de pouvoir bénéficier de la couverture. Dans l'impossibilité de le faire immédiatement, par courrier recommandé endéans le délai d'un mois après le constat du défaut, sous peine de l'échéance de la garantie.

Ne sont pas couverts par le programme de Ford Protect Garantie prolongée:

- Les défauts occasionnés par le non-respect des prescriptions d'entretien ou le non-respect des invitations de vérification technique spécifique (action de rappel) ;
- L'usure normale et la diminution de valeur normale de toute pièce, les opérations normales d'entretien et les pièces ou matériels utilisés pour cet entretien ;
- Les défauts occasionnés par des accidents, un usage anormal, négligent ou fautif du véhicule, un abus, une surcharge du véhicule, une modification du véhicule ou d'une de ses pièces, si une telle modification n'a pas été autorisée ou a été déconseillée par FORD, un usage à des fins de compétition comme la course et les rallyes, etc. ;
- Les détériorations aux éléments et aux pièces de rechange qui ne relèvent pas de l'équipement original du véhicule ou qui sont causées par des éléments et des pièces de rechange qui ne sont pas d'origine ;
- Les détériorations qui surviennent en raison de vices aux éléments ou aux pièces de rechange qui ne relèvent pas de la présente garantie
- Tous les réglages, toutes les activités d'équilibrage et de nettoyage, l'enlèvement de la calamine, ainsi que toutes les activités de diagnostic et d'entretien ;
- Les véhicules ayant été déclarés "Perte Totale". Le client est obligé d'en informer le Réparateur Agréé Ford.
- Les dommages dus à des circonstances externes (retombées d'origine industrielle, excréments d'oiseaux, résine, etc.) telles le feu ou les catastrophes naturelles ou causés par la négligence, la faute humaine ou la force majeure.

#### 4. CONDITIONS DE LA GARANTIE

Le recours à cette garantie n'est possible qu'auprès d'un Réparateur Agréé Ford officiel, pour autant qu'il soit satisfait aux conditions suivantes:

- L'entretien du véhicule doit s'effectuer, dans le respect des intervalles, dispositions et prescriptions de Ford;
- Le défaut n'est pas compris dans les limitations/exclusions mentionnées dans le point 2 ou 3;
- Le présent contrat inhérent à la Ford Protect Garantie prolongée doit être présenté.

FORD PROTECT NEW EST UN CONTRAT SUPPLÉMENTAIRE ET N'INFLUENCE PAS LA GARANTIE STANDARD SUR LE VÉHICULE ET SUR LA BATTERIE HAUTE TENSION DE VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES.

#### 5. RÈGLEMENT DE LA GARANTIE

Si le véhicule présente un vice qui doit être pris en charge dans le cadre de la présente Ford Protect Garantie prolongée, le véhicule doit être présenté dans un délai de 5 jour ouvrable chez un Réparateur Agréé Ford officiel. Voir aussi point 3.

- La pièce de rechange défectueuse sera réparée ou remplacée sans frais en fonction de la décision prise par le Réparateur Agréé Ford. Le Réparateur Agréé Ford n'utilisera dans ce cadre que des pièces d'origine Ford.
- Les pièces de rechange remplacées demeureront la propriété de Ford Motor Company (Belgium) NV – SA.
- Les réparations réalisées dans les garages ne faisant pas partie du réseau officiel des Réparateurs Agréés Ford ne seront pas prises en charge, si ce n'est dans des cas exceptionnels, en concertation avec, et après approbation préalable de Ford Motor Company (Belgium) NV/SA.
- Les réparations effectuées à l'étranger doivent également être effectuées chez les Réparateurs Agréés Ford officiels. S'il est satisfait aux conditions du présent Contrat, les réparations seront réalisées sans frais par des Réparateurs Agréés Ford officiels. Si la réparation effectuée sous le couvert de la présente garantie était facturée par un Réparateur Agréé Ford établi à l'étranger, le remboursement de ces frais devrait être sollicité par le biais du vendeur du contrat Ford Protect Garantie prolongée, sur production des factures y afférentes et, si possible, sur présentation des pièces de rechange remplacées, mais toujours après approbation de Ford Motor Company (Belgium) SA.

#### 6. DATE BUTOIR POUR LA SOUSCRIPTION DE LA GARANTIE PROLONGÉE FORD PROTECT

La Ford Protect Garantie prolongée doit être souscrite avant l'expiration d'un délai de 24 mois à compter de la première livraison du véhicule neuf. Modification à un autre contrat Ford Protect Garantie prolongée est également possible dans le même délai, possible moyennant le paiement des frais administratifs à titre de €20,00 TVAC et d'un ajustement pour arriver au prix de la couverture modifiée au moment de l'enregistrement du nouveau contrat.

#### 7. POLITIQUE DE RÉSILIATION

Vous pouvez souscrire un plan Ford Protect New Garantie prolongée jusqu'à 30 jours après la date de début de la garantie de base du nouveau véhicule (il prendra alors effet rétroactivement à la date de début de la garantie de base).

Vous pouvez résilier votre plan Ford Protect New Garantie prolongée dans les 14 jours suivant sa conclusion, sans donner de raison. Tout montant déjà payé vous sera entièrement remboursé, indépendamment de toute remboursement déjà payée par Ford au moment de la résiliation.

Après 14 jours, vous avez également la possibilité de résilier le plan Ford Protect New Garantie prolongée à tout moment pendant la durée du contrat. Vous aurez (le cas échéant) alors droit à un remboursement comme décrit ci-dessous.

Si le contrat a été proposé gratuitement, vous n'avez jamais droit à un remboursement.

Procédure :

La résiliation d'un contrat doit toujours être notifiée par écrit au Réparateur Agréé Ford où le contrat a été conclu, qui en informera à son tour Ford Motor Company (Belgium). Si le contrat a été conclu par l'intermédiaire d'une société de financement, le remboursement éventuel sera effectué à cette société de financement.

Le remboursement au client dépend du rapport entre le montant proportionnel pour la durée restante du contrat et les remboursements déjà payés par Ford au moment de la résiliation (pour la maintenance, le remplacement des pièces d'usure et les réparations) :

- Si, à ce moment-là, il y a des remboursements payés par Ford pour un montant inférieur ou égal au montant au prorata pour la durée restante du contrat, le client sera remboursé du montant total au prorata pour la durée restante, moins des frais administratifs de traitement de 40 € (TVA incluse) ;
- Si, à ce moment-là, Ford a payé des remboursements pour un montant supérieur au montant pour la durée restante, le client sera remboursé du montant résultant de la soustraction du prix total du contrat du total des remboursements payés, moins des frais administratifs de traitement de 40 € (TVA incluse). Si le résultat est égal à zéro ou à un chiffre négatif, le client ne sera pas remboursé (il ne devra pas effectuer un paiement supplémentaire).

Exemple hypothétique : Un client a un contrat d'une durée de 60 mois pour un montant total de 3 000 euros, soit 50 euros/mois. Si le client met fin au contrat après 30 mois, le montant proportionnel pour la partie de la période restant à couvrir serait de 1 500 euros.

- Si, à ce moment-là, Ford a payé des remboursements pour un montant de 700 € par exemple (c'est-à-dire inférieur au montant proportionnel de 1 500 €), le client sera remboursé de la totalité du montant proportionnel (1 500 €), moins 40 € (TVA comprise) de frais administratifs.

- Si, à ce moment-là, Ford a payé des remboursements pour un montant de 1 700 € (c'est-à-dire plus que le montant proportionnel de 1 500 €), le client sera remboursé à hauteur du résultat de la soustraction du prix total du contrat du total des remboursements payés : 3 000 EUR (-) 1 700 EUR : 1 300 EUR, moins 40 € (TVA comprise) de frais administratifs.

## 8. Ford Protect protection des données privées

Pour enregistrer et maintenir les services Ford Protect, nous avons besoin de votre nom et de vos coordonnées, ainsi que des détails sur votre véhicule. Afin de fournir les services et la garantie, Ford Motor Company (Belgium) peut partager ces informations avec son réseau de Réparateurs Agréés.

Nous traitons vos données afin de pouvoir livrer les services décrits. En plus, nous avons un intérêt légitime à traiter vos informations à des fins spécifiques, telles que le développement de produits, de services, de stratégies commerciales et marketing et de recherche.

Pour plus d'informations sur nos pratiques en matière de confidentialité, y compris les transferts internationaux de données et vos droits, veuillez lire notre politique de confidentialité :

<https://www.fr.ford.be/informations-utiles/conditions-et-vie-privee/vie-privee> (la Belgique)

<https://www.ford.lu/informations-utiles/conditions-et-vie-privee/vie-privee> (le Luxembourg).