

Ford Asistență12 Termeni și condiții

Ford România vă oferă, în calitate de client, o poliță de asistență rutieră după cum urmează:

Produsul **Ford Asistență12** se adresează proprietarilor de autovehicule Ford aflate în afara perioadei de garanție, care recurg în mod regulat la reparatorii autorizați Ford pentru efectuarea întreținerii de rutină.

Produsul include servicii de asistență rutieră disponibile timp de **12 luni / 1 an, de la data achiziției, în limita a 15.000 km / 20.000 km / 30.000 km, în funcție de model, oricare apare mai întâi (12 luni sau kilometrajul parcurs)**, așa cum este detaliat în tabelul de mai jos:

Perioada / kilometraj acoperire	12 luni / 20.000 km										
Model	Ka	Fiesta	B-Max	Ecosport	Focus	C-Max	Mondeo	Kuga	S-Max	Galaxy	Edge

Perioada / kilometraj acoperire	12 luni / 30.000 km					
Model	Ranger	Transit	Transit Camper	Custom/ Tourneo Custom	Connect/ Tourneo Connect	Courier/ Tourneo Courier

Perioada / kilometraj acoperire	12 luni / 15.000 km
Model	Mustang

1. Vehicule eligibile: Autoturisme sau vehicule comerciale ușoare Ford, comercializate în Europa, (vă rog să consultați website-ul www.ford.ro pentru lista completă a mașinilor eligibile), fără limită de vârstă sau kilometri.

2. Perioada de asistență: 12 luni, începând cu data achiziției de la un dealer / reparator autorizat Ford, **limitată de kilometraj - a se consulta tabelul de mai sus.**

3. Zona de asistență: Polița dumneavoastră permite acordarea serviciilor complete* de asistență rutieră în România precum și a serviciilor primare** de asistență rutieră în următoarele țări din Europa:

Albania, Andorra, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia&Herzegovina, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Kosovo, Letonia, Lichtenstein, Lituania, Luxemburg, Macedonia, Malta, Marea Britanie, Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, România, Rusia, San Marino, Slovacia, Slovenia, Serbia, Spania, Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria, Vatican.

***servicii complete de asistență rutieră:**

1. *reparație la fața locului (dacă este posibil),*
2. *tractare la cel mai apropiat dealer Ford,*
3. *mașină de înlocuire, continuarea călătoriei sau hotel – Centrul de asistență va acorda unul dintre serviciile menționate, după consultarea clientului.*

****servicii primare de asistență rutieră:**

1. *reparație la fața locului (dacă este posibil),*
2. *tractare la cel mai apropiat dealer Ford*

4. Conducători auto autorizați: Un conducător auto autorizat va însemna toți conducătorii auto autorizați și pasagerii autorizați până la numărul maxim inclus în specificațiile producătorului. Sunt excluși autostopiștii.

5. Excluderi: Dreptul la asistență **nu va fi extins** asupra incidentelor:

- cauzate de calamități naturale, riscuri de război, greve, confiscări, restricții impuse de autorități guvernamentale, interdicții oficiale, piraterie, efecte ale exploziilor;
- care apar în timpul participării la evenimente și antrenamente sportive cu mașini;
- care cauzează prejudicierea încărcăturii sau pierderea profitului;
- care cauzează avarierea remorcii;
- legate de remorcă;
- cauzate de o piesă de schimb sau un accesoriu instalat, dar care nu este autorizat de Ford;
- care apar în timpul utilizării de către un conducător auto neautorizat sau un conducător auto fără permis de conducere
- animalele de companie nu au dreptul la asistență și sunt supuse condițiilor locale.

6. Cum să procedați atunci când aveți nevoie de asistență:

Contactați Ford Asistență 12 în România - Tel: 0373 788 000

Precum și în restul țărilor unde beneficiați de acoperire - **Tel: +40 373 788 000**

Înainte de apelul telefonic, pregătiți următoarele informații:

- prenumele și numele conducătorului auto și ale pasagerilor
- numărul de înmatriculare, marca și numărul de identificare a vehiculului
- locul exact al evenimentului și un număr de telefon de contact
- o descriere succintă a evenimentului și a tipului de asistență necesar

Asistența Ford și Protejarea Datelor

Pentru a vă putea înregistra și menține activ serviciul Ford Asistența 12 (“Serviciul”), puteți să ne transmiteți numele dumneavoastră și informațiile dumneavoastră de contact și detalii legate de autovehiculul dumneavoastră. Colectarea de informații relative la localizarea dumneavoastră pot fi cerute pentru a putea fi în măsură să livrăm Serviciul. De asemenea, pentru a livra Serviciul, este posibil ca informațiile personale să fie partajate cu societăți afiliate (“societăți afiliate” înseamnă grupul de societăți comerciale înrudite cu societatea noastră prin intermediul unui control societar comun – mai multe detalii sunt disponibile la <https://www.ford.ro/informatii/confidentialitate>), cu dealerul Ford relevant și cu furnizorul de servicii de asistență rutieră contractat local sau internațional astfel încât aceștia să fie în măsură să vă furnizeze servicii la cererea dumneavoastră. Puteți afla informații despre maniera în care aceștia folosesc datele cu caracter personal din politicile lor de confidențialitate.

Este necesar ca informațiile relative la dumneavoastră să fie prelucrate pentru a putea fi în măsură să furnizăm Serviciul în mod sigur și eficient, noi având un interes legitim în procesarea informațiilor în anumite scopuri, cum ar fi: dezvoltarea de produse noi sau îmbunătățirea de servicii existente, dezvoltarea de strategii de afaceri și marketing și cercetare. Pentru mai multe informații și detalii despre practicile noastre de confidențialitate, inclusiv cu referire la transferurile internaționale și drepturile dumneavoastră în materia prelucrării de date cu caracter personal, vă rugăm să parcurgeți politica noastră de confidențialitate disponibilă la <https://www.ford.ro/informatii/confidentialitate>

7. Evenimente acoperite de asistență: Dreptul la asistență se aplică următoarelor evenimente:

- Pană, inclusiv la pornirea de acasă;
- Accident (inclusiv în fața casei) - numai tractare până la cel mai apropiat reparator autorizat FORD;
- Furt (inclusiv de acasă) - numai tractare până la cel mai apropiat reparator autorizat FORD;
- Vandalism - numai tractare până la cel mai apropiat reparator autorizat FORD;
- Baterie descărcată;
- Pierdere sau lipsă de combustibil (cauzată de defecțiuni tehnice);
- Avarierea pneurilor (costurile pneurilor vor fi facturate conducătorului auto autorizat);
- Defecte legate de siguranță ale centurilor de siguranță, defectarea stergătoarelor de parbriz, a semnalizatoarelor, a farurilor față și spate.

8. Asistență în caz de incident: În cazul în care vehiculul dumneavoastră nu poate porni sau continua călătoria, Centrul de Asistență va efectua o reparație la fața locului. Dacă în urma intervenției la fața locului se constată de către echipajul de intervenție că mașina poate circula în condiții de siguranță, utilizatorul are obligativitatea de a se deplasa în cel mai scurt timp la primul service Ford, pentru remediere defecțiunii aparute.

9. Tractare: În cazul în care vehiculul dumneavoastră nu poate începe sau continua călătoria, iar vehiculul nu poate fi reparat la fața locului, Centrul de Asistență va realiza tractarea acestuia, inclusive a remorcii și a bagajului, până la cel mai apropiat reparator / dealer autorizat Ford (sau la reparatorul /dealerul autorizat Ford local, dacă se află la mai puțin de 50 km depărtare).

Dacă vehiculul este implicat într-un accident, a ieșit de pe carosabil și trebuie recuperate folosind echipamente speciale înaintea tractării, Centrul de Asistență va aranja recuperarea, însă costurile acestea nu vor fi acoperite de produsul Ford Asistență12.

În cazul în care, după incident / accident, este necesară continuarea transportării într-un vehicul comercial a încărcăturii de bunuri comerciale, furnizorul va aranja și prelua costurile muncii suplimentare de reîncărcare a vehiculului comercial ușor, până la o valoare maximă de 250 € per incident (fără TVA).

10. Vehicul înlocuitor: Dacă în urma unui incident auto / accident produs în **România**, Asistența Rutieră nu a avut succes și dacă reparația vehiculului comercial sau de pasageri nu este posibilă în aceeași zi după tractarea până la reparatorul autorizat Ford, furnizorul va face toate eforturile rezonabile pentru a asigura o mașină închiriată dintr-o clasă echivalentă, cu kilometraj gratuit, precum și o asigurare de răspundere civilă față de terți până la finalizarea reparației, însă numai pe o durată de 2 zile lucrătoare. Centrul de Asistență se va strădui să se asigure că vehiculul înlocuitor este, în majoritatea cazurilor, marca Ford.

În orice caz, Centrul de Asistență se va strădui să se asigure că vehiculul comercial va fi înlocuit cu un vehicul corespunzător care să garanteze continuarea activității clientului Ford.

Costurile aferente carburantului și garanției pentru autovehiculul închiriat revin **CLIENTULUI FORD ASISTENȚĂ 12**.

În România suma de garanție poate varia de la 150 euro la 300 euro. Clientul va trebui să dispună de un card de credit sau de debit emis pe numele său, iar suma cerută să fie disponibilă la momentul închirierii autovehiculului de înlocuire.

11. Continuarea călătoriei sau călătoria spre casă: Dacă în urma unui incident auto / accident survenit în **România**, la mai mult de 80 km de locul de reședință al conducătorului auto autorizat, iar vehiculul comercial sau de pasageri nu poate fi reparat în aceeași zi a incidentului, Programul de Asistență va acoperi:

- a) costurile călătoriei de la locul incidentului până la destinație sau, ca alternativă, costurile călătoriei de la locul incidentului până la locul de reședință al conducătorului auto autorizat.
- b) costul călătoriei de întoarcere de la destinație până la locul de reședință al conducătorului auto autorizat, dacă vehiculul comercial sau de pasageri nu este reparat.
- c) costul călătoriei de întoarcere de la destinație până la locul incidentului, pentru toți conducătorii auto autorizați, sau, după călătoria până la locul de reședință, costul călătoriei de la locul de reședință la locul incidentului pentru un conducător autorizat în vederea preluării vehiculului reparat (vehiculul reparat poate fi repatriat și în cazul în care costul nu depășește costul călătoriei unui conducător autorizat de la locul de reședință la locul incidentului).
- d) În cazul continuării călătoriei/întoarcerii la reședință a conducătorului auto autorizat, va fi asigurat costul unei călătorii cu trenul la clasa I. În cazul în care călătoria cu trenul depășește 6 ore, va fi acoperit costul unui bilet de avion rezervat la clasa economică.

12. Hotel: Dacă, în urma unui incident auto / accident survenit în **România**, la mai mult de 80 km de locul de reședință al conducătorului auto autorizat, iar vehiculul comercial sau de pasageri nu poate fi reparat în ziua incidentului, costurile aferente cazării tuturor conducătorilor auto autorizați vor fi asigurate pe durata reparației, pentru maximum 3 nopți de cazare la un hotel, fără a depăși, totuși, 100 € (fără TVA) per persoană per noapte, incluzând micul dejun.

13. Transportul pasagerilor/costurile de transfer: Dacă este necesar, va fi asigurat transport local de la locul incidentului/reparatorului autorizat până la locul unde pot fi obținute servicii de asistență suplimentare sau de la punctul de asigurare a serviciilor suplimentare înapoi la reparatorul autorizat, în limita a 50 € (TVA inclus) per pană.

14. Combinația vehicul înlocuitor, continuarea călătoriei și hotel: Vehiculul înlocuitor, cazarea și continuarea călătoriei/călătoria spre casă nu pot fi combinate. Clientul poate beneficia de unul dintre serviciile menționate mai sus, iar decizia va fi luată de către Centrul de Asistență Rutieră împreună cu clientul și se va mula pe cerințele situației apărute. **Centrul de Asistență Rutieră are obligația de a comunica respectivului client toate opțiunile existente.**