

Ford Asistență **Termeni și condiții**

Asistența Ford reprezintă un serviciu de asistență rutieră, creat special pentru a le conferi conducătorilor de vehicule Ford liniștea și siguranța de care au nevoie. Acest serviciu acordă asistență în cazuri de urgență. De serviciul de asistență Ford beneficiază toate autoturismele și vehiculele comerciale noi Ford, începând de la data primei înmatriculări și se acordă pentru vehiculul în sine, indiferent dacă la volan vă aflați dumneavoastră sau o persoană căreia i-ați împrumutat vehiculul. Pentru anumite cauze de imobilizare se aplică limitări.

1. **Vehicule eligibile:** Autoturisme sau vehicule comerciale ușoare Ford, comercializate în Europa, (vă rugăm să consultați secțiunea dedicată autoturismelor aici: <https://www.ford.ro/autoturisme> și lista vehiculelor comerciale aici: <https://www.ford.ro/vehicule-comerciale> pentru lista completă a mașinilor eligibile), fără limită de vârstă sau kilometri.

2. **Perioada de asistență** este egala cu durata garanției de bază acordată.

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

Albania, Andorra, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia&Herțegovina, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Elveția, 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.*

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 avariarea 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.
- cauzate de combustibil incorect, contaminat, sau lipsă
- cauzate de chei pierdute, avariate, sau blocate în mașină
- cauzate de încuietori blocate

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

Contactați FordAsistență 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 (“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 ștergătoarelor 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 aparate.

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)

10. Servicii complementare asistenței rutiere :

Dacă în urma unui incident auto / accident produs, 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 oferi beneficiarului(clientului) la alegere unul dintre cele 3 servicii complementare de mai jos:

- a. Mașină de înlocuire** - Centrul de Asistență va face toate eforturile rezonabile pentru a asigura o mașină închiriată dintr-o clasă echivalentă, însă numai pe o durată de 2 zile lucrătoare. Clientul va trebui să dispună de un card de credit emis pe numele său;
- b. Hotel** - 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.
- c. Continuarea călătoriei sau călătoria spre casă:** Dacă în urma unui incident auto / accident survenit 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:

I. 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.

II. 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.

III. 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).

IV. 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.

Combinăția 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.**