

FORD **ASISTENTA RUTIERA** 021 300 12 61



Go Further

# Introducere

---

## **FORD ASISTENTA RUTIERA**

### **Telefon**

#### ***Pe teritoriul României***

021 300 12 61

#### ***În afara României***

+40 21 300 12 61

### **Site web**

[www.ford.ro](http://www.ford.ro)

# Asistența Ford

## SERVICIUL DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ 24/24 ORE

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.

Dacă reparația la fața locului nu este posibilă, vă putem pune la dispoziție, dumneavoastră și partenerilor dumneavoastră de drum, mijloace alternative de a ajunge la destinație sau de a vă întoarce acasă, după cum vom considera necesar. Serviciul de asistență Ford este disponibil în întreaga Europă 24 de ore din 24, în fiecare zi a anului.

Pentru a beneficia de asistență Ford, apelați numărul de telefon tipărit sub denumirea Asistență Ford de în această manual, indiferent de locul în care vă aflați în momentul producerii incidentului.

### **Ce trebuie să faceți atunci când aveți nevoie de asistență:**

Dacă aveți nevoie de asistență după avarierea vehiculului, contactați mai întâi serviciul de asistență Ford (vă rugăm să nu interveniți dumneavoastră).

Vă rugăm să aveți pregătite următoarele informații atunci când apelați serviciul de asistență Ford:

- Locul exact în care vă aflați.
- Un număr de telefon la care puteți fi contactat.

- Numărul de înmatriculare al vehiculului dumneavoastră.
- Număr identificare vehicul.

Apelurile către serviciul de asistență Ford pot fi înregistrate, pentru a ajuta la confirmarea detaliilor apelurilor care pot fi incomplete sau neclare. În plus, înregistrările pot fi utilizate în scop de instruire.

## ASISTENȚA FORD ACASĂ

### Asistența la domiciliu și rutieră

Dacă vehiculul dumneavoastră este imobilizat, indiferent că vă aflați acasă sau în altă parte, serviciul de asistență Ford se va ocupa de vehicul. Dacă problema nu poate fi remediată, vă vom transporta vehiculul la cel mai apropiat sau adecvat atelier de reparații autorizat Ford.

Dacă vehiculul nu poate fi reparat în aceeași zi, vă putem asigura una dintre următoarele, după cum vom considera necesar:

### Vehiculul de înlocuire

În cazul în care, după serviciile noastre de asistență Ford, reparația vehiculului dumneavoastră nu poate fi finalizată într-un interval de timp rezonabil și dacă vehiculul rămâne imobilizat, putem obține și suporta costurile aferente unui vehicul de înlocuire, după cum vom considera necesar, pentru perioada de 2 zile lucrătoare în care vehiculul dumneavoastră este reparat. Vor fi necesare un permis de conducere valabil și achitarea unei garanții cu un card de credit. Rețineți că nu putem garanta disponibilitatea vehiculelor non-standard (vehicule cu bară de tractare, portbagaj de plafon etc.).

**Nota:** Ford Assistance nu va plăti costuri asociate cu ridicarea și livrarea vehiculului unui vehicul de înlocuire.

# Asistența Ford

---

## Deplasarea până la destinație

Dacă reparațiile vehiculului dvs. nu pot fi finalizate în aceeași zi și locul incidentului este la peste 80 km depărtare de adresa de domiciliu, putem organiza și plăți, la discreția noastră, costurile rezonabile pentru ca dumneavoastră și pasagerii să continuați călătoria (este posibil să se aplice limitări).

## Cazarea la hotel

Dacă reparația vehiculului dumneavoastră nu poate fi finalizată în aceeași zi, iar cazarea la un hotel pe timpul nopții reprezintă o variantă mai practică, putem suporta costul cazării dumneavoastră și pasagerilor dumneavoastră, în limite rezonabile și după cum vom considera necesar (Pot exista limitări).

## Transportarea vehiculului

După finalizarea reparației, dacă locul incidentului se află la o distanță de peste 80 km de adresa dumneavoastră de domiciliu, putem organiza și suporta costul transportului, după cum vom considera necesar, la atelierul autorizat Ford, fie cu trenul, la clasa întâia, fie cu avionul, la clasa economic, în cazurile în care călătoria cu trenul durează mai mult de șase ore.

## Continuarea procesului de încărcare (numai pentru Transit, Transit Connect și Ranger)

Transferarea mărfurilor comerciale transportate (numai pentru Transit, Transit Connect și Ranger): serviciul de asistență Ford va organiza, dacă este posibil, transferarea mărfurilor într-un alt vehicul (Pot exista limitări).

## ASISTENȚA FORD LA DEPLASĂRI ÎN STRĂINĂTATE

### Restricțiile autostrăzilor europene

Pe anumite autostrăzi din unele țări europene, aveți obligația de a utiliza cabinele de urgență de pe marginea drumului pentru a stabili detaliile recuperării inițiale. Vi se va face legătura cu serviciul autorizat de asistență pe autostradă, deoarece aceste drumuri sunt particulare și nu sunt acoperite de serviciul de asistență Ford, și veți fi transportat într-un loc sigur. Cu toate acestea, va trebui să contactați serviciul de asistență Ford cât mai curând posibil, pentru a vă putea asigura serviciile adecvate după recuperarea vehiculului de pe autostradă. Va trebui să solicitați serviciului de asistență Ford rambursarea cheltuielilor suportate pentru recuperarea vehiculului de pe autostradă.

### Asistența rutieră și recuperarea

Dacă vehiculul dumneavoastră este imobilizat, serviciul de asistență Ford se va ocupa de vehicul. Dacă problema nu poate fi remediată la fața locului, putem organiza și achita costurile, după cum vom considera necesar, pentru repararea vehiculului dumneavoastră la cel mai apropiat atelier autorizat Ford.

Dacă vehiculul nu poate fi reparat în aceeași zi, vă putem asigura una dintre următoarele, după cum vom considera necesar:

### Vehiculul de înlocuire

Dacă vehiculul a fost recuperat de serviciul de asistență Ford, putem obține și achita, după cum vom considera necesar, un vehicul de înlocuire pentru perioada de 2 zile lucrătoare în care vehiculul este reparat.

# Asistența Ford

---

Reprezentantul societății de închirieri auto vă va solicita un permis de conducere valabil și va trebui să plătiți o garanție cu un card de credit. Vă rugăm să rețineți că nu putem garanta disponibilitatea vehiculelor cu accesorii precum portbagaj pentru pavilion, bare de tractare etc.

## Deplasarea până la destinație

Imobilizarea s-a produs în timpul deplasării către destinația planificată, vehiculul a fost transportat la un atelier autorizat de reparații Ford, dar lucrările de reparație nu pot fi finalizate în cursul aceleiași zile, iar dumneavoastră doriți să vă continuați călătoria. Vă putem organiza restul călătoriei și suporta costurile de deplasare, în limite rezonabile, pentru dumneavoastră și pasagerii dumneavoastră, după cum vom considera necesar.

## Serviciul de mesagerie

Putem transmite mesaje urgente familiei, asociațiilor sau prietenilor în cazul în care călătoria a fost amânată datorită imobilizării vehiculului dumneavoastră.

## Transportarea vehiculului

Dacă locul incidentului se află la o distanță de peste 80 km de adresa dumneavoastră de domiciliu, după finalizarea reparației, putem organiza și suporta costul transportului, după cum vom considera necesar, la atelierul autorizat Ford, fie cu trenul, la clasa întâia, fie cu avionul, la clasa economic, în cazurile în care călătoria cu trenul durează mai mult de șase ore (pot exista limitări).

## Continuarea procesului de încărcare (numai pentru Transit, Transit Connect și Ranger)

Transferarea mărfurilor comerciale transportate (numai pentru Transit, Transit Connect și Ranger): serviciul de asistență Ford va organiza, dacă este posibil, transferarea mărfurilor într-un alt vehicul (Se aplică limite).

## Transportarea în țara de reședință

Dacă vehiculul nu poate fi reparat sau dacă lucrările de reparație nu pot fi finalizate în interval de 5 zile, putem organiza și achita, după cum vom considera necesar, transportarea în țara de reședință, până la atelierul autorizat Ford cel mai apropiat de adresa dumneavoastră de domiciliu. Suma maximă pe care serviciul de asistență Ford o poate achita pentru transportarea în țara de reședință nu va depăși valoarea de piață a vehiculului.

## RESTRICȚIILE ASISTENȚEI FORD

### Vehiculul de înlocuire

Vi se va aduce un vehicul prin intermediul uneia dintre cele mai mari societăți de închirieri auto. Este obligatoriu să îndepliniți condițiile de închiriere impuse de societate și veți achita costurile pentru combustibil. În cerințele pentru asigurare se stipulează că trebuie să dețineți permis de conducere de cel puțin un an. Persoanele cu vârsta de 18-20 de ani vor încheia propria asigurare. Existența unor puncte contravenționale pe permisul dumneavoastră vă poate face să nu îndepliniți criteriile necesare pentru închirierea unui vehicul.

# Asistența Ford

---

## Taxele speciale

Dacă recuperarea vehiculului dumneavoastră implică utilizarea de echipamente specializate, toate costurile aferente vor fi achitate de dumneavoastră. Aceste costuri vă pot fi rambursate în funcție de clauzele poliței de asigurare auto.

## Limitări la recuperarea unui vehicul în afara carosabilului

Ne rezervăm dreptul de a vă solicita achitarea oricăror costuri suplimentare dacă vehiculul dumneavoastră este inutilizabil datorită drumurilor inundate sau acoperite de zăpadă, împotmolit în nisip sau în noroi sau dacă nu este ușor accesibil.

## Taxele de recuperare

Dacă vehiculul dumneavoastră a fost implicat într-un accident, reținut și, ulterior, ridicat de organele de poliție, aveți obligația de a achita toate taxele necesare pentru recuperarea vehiculului înainte ca noi să îl putem prelua. Aceste taxe pot fi acoperite de polița de asigurare auto.

## Condițiile meteorologice nefavorabile

Vă rugăm să țineți cont de faptul că unele condiții meteorologice, de exemplu vânt puternic, ninsoare sau ploi torențiale, pot face ca anumite operațiuni de asistență Ford să fie absolut imposibile până la ameliorarea vremii. Prioritatea noastră este de a vă asigura dumneavoastră și pasagerilor dumneavoastră un loc sigur și s-ar putea să fie nevoie să reveniți la vehicul mai târziu.

## Rulotă/remorcă

Dacă vehiculul dumneavoastră este imobilizat, vă putem tracta rulota sau remorca (dacă acest lucru este posibil) într-un loc sigur, după cum vom considera necesar. Pot exista limitări. Totuși, serviciul de asistență Ford nu va fi responsabil pentru mărfurile transportate. Vehiculele comerciale cu remorci vor beneficia de ajutorul oferit pentru continuarea procesului de încărcare, după cum s-a precizat mai sus.

## Asistență limitată

După cum vom considera necesar, dacă vehiculul dumneavoastră este imobilizat ca urmare a spargerii unui geam, vandalizării, furtului sau accidentului, vă vom oferi numai servicii de asistență rutieră și recuperare.

## Reparații temporare

În cazul în care serviciul de asistență Ford finalizează o reparație temporară la vehiculul autorizat, este responsabilitatea conducătorului auto autorizat să se adreseze unui atelier de reparații autorizat Ford pentru a stabili detaliile necesare unei reparații definitive. În caz contrar, garanția vehiculului autorizat poate fi anulată.

## Transportarea în țara de reședință (numai pentru străinătate)

Vi se va solicita să puneți la dispoziția serviciului de asistență Ford o listă semnată care să conțină toate obiectele aflate în vehicul înainte de trimiterea în țara de reședință. Nici serviciul de asistență Ford și nici agenții săi nu vor fi responsabili pentru pierderile ulterioare sau distrugerile obiectelor nedeclarate în lista respectivă.

# Asistența Ford

---

## DEFINIȚIILE ȘI EXCEPȚIILE

### Definițiile

#### Vehicul

Vehicul autorizat pentru care se aplică Asistența Ford.

#### Imobilizare

Un incident care duce la imobilizarea vehiculului.

### Excepțiile

Asistența Ford nu va plăti:

- Costurile care nu au fost aprobate anterior de operatorul Ford Assistance atunci când a fost raportat incidentul.
- Costurile care în mod normal ar trebui suportate de dumneavoastră (de ex. combustibil, taxe de trafic, taxe de drum etc.).
- Costul pieselor de schimb.
- Costurile rezultate în urma participării la curse auto, la raliuri sau la teste de viteză sau fiabilitate.
- Costurile rezultate în urma păstrării vehiculului în condiții necorespunzătoare sau din cauză că nu a fost întreținut conform recomandărilor noastre. Dacă o defecțiune este cauzată de întreținerea necorespunzătoare, ne rezervăm dreptul de a limita asistența pentru recuperarea vehiculului dvs. la cel mai apropiat dealer autorizat sau atelier dorit.
- Costurile rezultate în urma conducerii sub influența alcoolului, drogurilor sau solvenților.

- Toate costurile rezultate în urma defecțiunilor provocate de client (de ex. alimentarea cu combustibil incorect, epuizarea combustibilului, încuierea cheilor în interiorul vehiculului etc.)
- Prejudiciul indirect rezultat direct sau indirect din imobilizarea vehiculului, ținând cont că răspunderea noastră pentru fraudă, deces sau vătămări corporale provocate din neglijența noastră nu va fi limitată. Niciuna dintre aceste clauze și condiții nu vă vor afecta drepturile legale.
- Toate costurile rezultate în urma deteriorărilor sau vătămărilor cauzate de șoferul autorizat sau rezultate în urma participării la o infracțiune.
- Costurile asociate cu transportul de cai, animale de fermă sau de companie.