

Ford Assistance

Algemene voorwaarden voor klanten

In geval van pech kunnen onze klanten rekenen op een uitgebreid hulp- en mobiliteitsprogramma met een uitzonderlijke dekking in Europa.

Ons aanbod:

Hulp via de telefoon - Onze getrainde medewerkers helpen onze klanten via de telefoon of via de app.

Reparatie langs de weg - Met een dicht netwerk van patrouilles zorgen we ervoor dat onze klanten zo snel mogelijk hulp krijgen.

Als het probleem niet langs de weg kan worden opgelost, biedt Ford Assistance onze klanten en hun voertuigen nog meer voordelen.

Voortzetting van de reis of terugkeer naar huis - Wij zorgen ervoor dat onze klanten hun reis kunnen voortzetten of naar huis kunnen terugkeren. Wij dekken de kosten voor een vervangend voertuig, reiskosten en accommodatie.

Voertuigberging - Ondertussen zorgen wij voor het immobiele voertuig en slepen het naar de dichtstbijzijnde erkende Ford-dealer voor reparatie, zodat de klant snel weer op weg kan.

Alle details en beperkingen met betrekking tot de gedekte voertuigen, gebeurtenissen, klanten en voordelen worden beschreven in de **algemene voorwaarden van Ford Assistance**.

Ford Assistance is een pechhulpprogramma voor nieuwe Ford personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen (PV + LCV). Dit programma biedt eigenaren van nieuwe Ford-voertuigen hulp in geval van immobilisatie van een voertuig. Ford Assistance is beschikbaar voor alle nieuwe Ford personenauto's en Ford bedrijfsvoertuigen vanaf de datum van eerste registratie, voor een periode van maximaal 24 maanden. De voordelen van Ford Assistance zijn voertuiggebonden, inclusief iedereen die met toestemming van de voertuigeigenaar in een in aanmerking komend voertuig rijdt.

Om Ford Assistance te verkrijgen, vragen wij onze klanten om in geval van een immobiel voertuig het volgende telefoonnummer te bellen.

+31 (0) 70 7703 777 (Ford OneCall, optie 1)

Onze 24-uurs nooddienst biedt snel en deskundig hulp, de klok rond. Eigen regelingen zonder eerst contact met ons op te nemen, worden niet gedekt. We hebben de volgende gegevens nodig om Ford Assistance te kunnen bieden:

- ✓ De exacte locatie van het voertuig
- ✓ Het voertuigidentificatienummer (VIN)
- ✓ Een telefoonnummer waarop u bereikbaar bent

De volgende voordelen worden geboden. Als reparatie langs de weg niet mogelijk is, wordt het voertuig naar de dichtstbijzijnde erkende Ford-dealer gesleept. Wij bieden ondersteuning om de bestemming te bereiken of naar huis terug te keren. Dit kan indien nodig een vervangend voertuig, vervoer naar de bestemming en hotelaccommodatie omvatten. Ford Assistance is het hele jaar door 24 uur per dag beschikbaar in heel Europa. Er gelden beperkingen met betrekking tot het geografische gebied, de gedekte voertuigen en de gevallen van immobilisatie.

Lees de volgende pagina's aandachtig door.

Ford Assistance wordt geleverd door Ford Nederland B.V.

Ford Assistance-klantvoorwaarden en beperkingen:

A. Algemene informatie 2

A.1 Dekking pechhulp 2

A.2 Wij / Ons / Onze 2

B. Hoe u contact met ons kunt opnemen 2

C. Overzicht van de dekkingen 2

D. Geografisch toepassingsgebied 3

E. Definities 3

E.1 Algemene definities 3

E.2 Definitie van gedekte voertuigen en producten 4

E.3 Definitie van gedekte gebeurtenissen 4

F. Bijstandsuitkeringen – Bijstand voor voertuigen en passagiers 5

F.1 Pechhulp en sleepdienst 5

F.1.1 Pechhulp ter plaatse 5

F.1.2 Wegslepen/berging 5

D. Voortzetting van de lading1.3 5

F.2 Bijstand aan passagiers 5

F.2.1 Vervangend voertuig 5

F.2.2 Hotelaccommodatie 5

F.2.3 Voortzetting van de reis en terugkeer naar huis 5

F.3 Voertuigbeheer en levering 6

F.3.1 Repatriëring van 6

F.3.2 Afhalen van in aanmerking komende klant

..... 6

G. Verantwoordelijkheid 6

H. Uitsluitingen en beperkingen 6

A.2 Wij / Ons / Onze

De pechhulp wordt verleend door Ford Nederland B.V. die haar statutaire zetel heeft Amsterdam

Ons bedrijfsadres is:

Stroombaan 16, 1181 VX Amsterdam

B. Hoe u contact met ons kunt opnemen

De pechhulp is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor telefoontjes van in aanmerking komende klanten. Als een in aanmerking komende klant hulp nodig heeft, moet hij/zij niet zelf proberen om iets te regelen, omdat hij/zij dan achteraf geen vergoeding kan krijgen.

Als u hulp nodig heeft, neem dan contact op met Ford Assistance



Vanuit binnen- en buitenland:

+31 (0) 70 7703 777 (Ford OneCall, optie 1)

Gesprekken kunnen worden opgenomen en gebruikt voor trainingsdoeleinden.

Houd de volgende gegevens bij de hand voordat u ons belt:



VIN (voertuigidentificatienummer),

de exacte locatie van het voertuig;

de contactgegevens en het telefoonnummer;

de beschrijving van het probleem.

C. Overzicht van de dekkingen

Wat wordt gedekt?	
Pechhulp en thuisstart incl. lege accu	✓ Gedekt
Ongelukken en vandalisme	✓ Gedekt
Bestuurdersfouten	
Lege accu elektrisch voertuig	✓ Gedekt
Lekke band(en)	
Diefstal en aanverwante zaken	✓ Gedekt

A. Algemene informatie

Deze algemene voorwaarden voor Ford Assistance-klanten maken deel uit van het Ford Assistance-programma.

A.1 Dekking voor pechhulp

De pechhulp wordt geselecteerd en verleend door Ford Nederland op basis van de behoeften van de in aanmerking komende klant en de gedekte gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan binnen de geldigheidsduur van de dekking.

De aangeboden voordelen en hun limieten worden weergegeven in de volgende tabel:

Voordeel	Voorwaarden en beperkingen*
Pechhulp en sleepdienst	- Reparatie ter plaatse voor het voertuig - Slepen/berging incl. aangekoppelde caravan, aanhanger naar de dichtstbijzijnde Ford-dealer of naar de dealer bij het woonadres van de in aanmerking komende klant indien de immobilisatie plaatsvindt binnen 50 km - Gespecialiseerde berging bij ongevallen - Kleine technische kosten: tot EUR 20 (excl. btw) - EUR 250 (excl. btw) per incident voor het lossen/laden van LCV - Tussentijdse sleepdienst naar depot binnen 50 km op verzoek van LCV-klanten.
Vervangend voertuig	- Gelijkwaardige categorie, primaire optie Ford en BEV voor BEV (afhankelijk van beschikbaarheid) - Duur max. 2 werkdagen
Hotel/accommodatie	- Maximaal 3 nachten - EUR 100 (excl. btw) per persoon en per nacht, inclusief ontbijt. - Als het voertuig niet op dezelfde dag van de immobilisatie kan worden gerepareerd en meer dan 80 km van huis is geïmmobiliseerd
Voortzetting van de reis OF Terugkeer naar huis	Als het voertuig niet op dezelfde dag van de immobilisatie kan worden gerepareerd en meer dan 80 km van huis is gestrand - Taxi: maximaal EUR 50 excl. btw - Huurauto: gelijkwaardige categorie, primaire optie Ford, maximaal 24 uur, inclusief afleveringskosten - Trein: 1e klas - Vliegtuig: economy class, indien afstand > 6 uur met de trein - Hotel: maximaal 1 nacht en EUR 100 excl. btw per persoon per nacht, inclusief ontbijt
Terugtransport van voertuig vanuit het buitenland	- Alleen in geval van pech - Naar de dealer van de in aanmerking komende klant in het land van verblijf van de in aanmerking komende klant - Als het voertuig niet binnen 5 kalenderdagen kan worden gerepareerd, of als het helemaal niet kan worden gerepareerd
Ophalen van gerepareerd voertuig	- Alleen in geval van pech - Taxi: maximaal EUR 50 excl. btw - Huurauto: gelijkwaardige categorie, primaire optie Ford, maximaal 24 uur, inclusief afleveringskosten - Trein: 1e klas - Vliegtuig: economy class, indien de afstand tussen de woonplaats en de reparateur > 6 uur met de trein

* Dit is een samenvatting van de voordelen, voorwaarden en beperkingen voor in aanmerking komende klanten. Lees het volledige document aandachtig door.

D. Gedekte geografische reikwijdte

Onze pechhulpdekking en voordelen zijn geldig in Nederland of tijdens reizen van maximaal 90 opeenvolgende dagen in de volgende landen:

- ✓ Het grondgebied van de Europese Unie
- ✓ Het Verenigd Koninkrijk,
- ✓ De Azoren,
- ✓ Albanië
- ✓ Andorra

- ✓ Bosnië en Herzegovina,
- ✓ IJsland
- ✓ Liechtenstein
- ✓ Madeira
- ✓ Vorstendom Monaco
- ✓ Montenegro
- ✓ Noord-Macedonië
- ✓ Noorwegen
- ✓ Servië
- ✓ Zwitserland
- ✓ de Republiek San Marino
- ✓ Turkije
- ✓ Vaticaanstad

E. Definities

E.1 Algemene definities

Sommige woorden en uitdrukkingen hebben een specifieke betekenis en worden gedefinieerd in de Algemene voorwaarden voor klanten van Ford Assistance. Om het lezen te vergemakkelijken, zijn ze met hoofdletters weergegeven.

Buitenland: Elk ander land dan het land waar u woont.

Bevoegde bestuurder: elke persoon die het voertuig bestuurt en daartoe wettelijk bevoegd is.

Batterij-elektrisch voertuig (BEV): een voertuig met het Ford-logo dat uitsluitend wordt aangedreven door een elektromotor en stroom haalt uit een accu.

Caravan of aanhangwagen: caravan of aanhangwagen met een totaalgewicht van maximaal 4.600 kg in combinatie met het in aanmerking komende voertuig (inclusief lading) en met een lengte van minder dan 7,90 meter of een breedte van minder dan 2,48 meter, die aan het in aanmerking komende voertuig is gekoppeld.

Land van verblijf: Land waar de in aanmerking komende klant zijn woonplaats heeft. Het permanente, vaste woonadres van de in aanmerking komende klant voor juridische en fiscale doeleinden. In dit geval Nederland.

Gedekte gebeurtenis: elke gebeurtenis zoals gedefinieerd in de sectie 'Definitie van gedekte gebeurtenissen' E.3, die de in aanmerking komende klant recht geeft op Ford Assistance-voordelen.

Dealer: elke Ford-dealer of door Ford erkende reparateur in het gedekte geografische gebied die in staat is om het voertuig te repareren. Sommige dealers hebben beperkte mogelijkheden om BEV-, Pro- en campervoertuigen te repareren.

In aanmerking komende klant: alle bevoegde bestuurders en alle niet-betalende passagiers van het voertuig tot het maximum aantal zitplaatsen dat vermeld staat in de voertuigspecificaties van de fabrikant. **Lifters zijn uitgesloten.**

Wagenpark klant: alle bevoegde bestuurders en alle niet-betalende passagiers van het voertuig dat eigendom is van en/of wordt geëxploiteerd door aangewezen wagenparkklanten van Ford, tot het maximum aantal zitplaatsen dat vermeld staat in de voertuigspecificaties van de fabrikant. **Lifters zijn uitgesloten.**

Woonplaats: het permanente, vaste woonadres van de in aanmerking komende klant voor juridische en fiscale doeleinden in het land waar hij woont.

Thuisdealer: Voorkeursdealer van Ford binnen een sleepafstand van 50 km (in het land van verblijf).

ICE-voertuig: een voertuig met Ford-logo dat wordt aangedreven door een verbrandingsmotor.

Immobilisatie van het voertuig: elke gebeurtenis zoals gedefinieerd in paragraaf E.3 waardoor het voertuig van de in aanmerking komende klant onbruikbaar wordt of onveilig is om op de openbare weg te rijden.

Licht bedrijfsvoertuig (LCV): een motorvoertuig dat bestemd is voor het vervoer van goederen of passagiers met een maximumgewicht van maximaal 3,5 ton. Als een bepaald LCV ook wordt verkocht in een versie met een maximumgewicht van 4,6 ton, worden alle versies van dat voertuig beschouwd als lichte bedrijfsvoertuigen.

Personenauto (PV): Een motorvoertuig dat voornamelijk bedoeld is voor het vervoer van passagiers.

Plug-in hybride elektrisch voertuig (PHEV): een voertuig met het Ford-logo dat wordt aangedreven door een ICE-motor in combinatie met een elektromotor die wordt aangedreven door een accu die kan worden opgeladen door elektriciteit uit een stopcontact te halen.

Voertuig: Ford Motor, hybride voertuig of batterij-elektrisch voertuig (BEV) met een bruto voertuiggewicht (GVW) van maximaal 4.600 kg. Alle voertuigen moeten een vergunning hebben voor gebruik op legale en openbare wegen, geregistreerd zijn in het land van verblijf en verkocht zijn door een dealer in het gedekte geografische gebied.

Marktwaaarde van het voertuig: geschatte bedrag waarvoor het voertuig op de markt zou worden verkocht. Deze wordt bepaald door verschillende factoren, waaronder het merk, het model, de leeftijd, de kilometerstand en de staat van het voertuig.

Restwaarde van het voertuig: marktwaaarde van het voertuig verminderd met de kosten van reparaties als gevolg van de gedekte gebeurtenis, bepaald aan de hand van een objectieve berekeningsmethode en lokale marktpraktijken en regelgeving.

E.2 Definitie van gedekte voertuigen en producten

Personenauto's (PV) en lichte bedrijfsvoertuigen (LCV)

1. **Pechhulp basis:** Alle nieuwe Ford-motoren, hybride voertuigen of BEV's met Ford-logo onder de basisgarantie, beschikbaar in de volgende markten: Nederland, tot maximaal 24 maanden afhankelijk van type voertuig.
2. **Model e-bandenpechhulp:** Ford BEV-personenauto's (Model e) met een registratie-/garantiedatum na september 2025 en voor leeftijd 3 en 4 en indien er geen andere dekking is (1.-2.)

E.3 Definitie van gedekte gebeurtenissen

Pech: elke plotselinge en onverwachte mechanische, elektrische, hydraulische of elektronische storing, bandschade of lege accu (12 V of hoogspanning) die leidt tot immobilisatie van het voertuig. Een lege accu van elektrische voertuigen wordt niet als pech beschouwd, tenzij de accu niet kan worden opgeladen vanwege technische problemen met de accu zelf. Dit omvat ook thuisstarten en niet door eigen toedoen veroorzaakte buitensluitingen.

Veiligheidsgerelateerde defecten: defecten aan veiligheidsgordels, defecte ruitenwissers, richtingaanwijzers, voor- en achterlichten, die leiden tot immobilisatie van het voertuig op de plaats van het incident.

Ongeval en aanverwante zaken:

- **Voertuigongeval:** elke plotselinge, onvoorziene en onvrijwillige gebeurtenis, botsing, aanrijding tegen een vast of bewegend object of crash die leidt tot immobilisatie van het voertuig.
- **Vandalisme:** elke breuk of schade aan het voertuig, veroorzaakt door een derde partij, op de plaats van het incident, die leidt tot immobilisatie ervan. We kunnen de in aanmerking komende klant om een kopie van het politierapport vragen.

Bestuurdersfouten:

- **Lege accu elektrisch voertuig:** Uitputting van de accu van het elektrische aandrijfvermogen, wat resulteert in de immobilisatie van het voertuig op de plaats van het incident. Een accu die niet kan worden opgeladen vanwege een technisch probleem met de accu zelf, wordt beschouwd als een defect.
- **Lekke band(en):** Leeglopen van een of meer banden, waardoor het voertuig op de plaats van het incident onbruikbaar wordt. De kosten van de band worden aan de in aanmerking komende klant in rekening gebracht.

Uitgesloten bestuurdersfouten:

- Zelfveroorzaakte buitensluiting wordt uitgesloten (verloren sleutels, gestolen sleutels, sleutels in het voertuig achtergelaten).
- Zelf veroorzaakte brandstofproblemen zijn uitgesloten (geen brandstof, verkeerde brandstof).

Diefstal en aanverwante zaken:

- **Diefstal van het voertuig:** Het voertuig is gestolen en we kunnen de in aanmerking komende klant om een kopie van het politierapport vragen.
- **Poging tot diefstal en diefstal van onderdelen** (inclusief terugvinden van het voertuig na diefstal): Diefstal of beschadiging van onderdelen of uitrusting van het voertuig, waardoor het voertuig op de plaats van het incident onbruikbaar wordt. Wij kunnen de in aanmerking komende klant om een kopie van het politierapport vragen.

F. Bijstandsuitkeringen – Bijstand voor voertuigen en passagiers

In geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van een gedekte gebeurtenis zoals gedefinieerd in paragraaf E.3, bieden wij de hierna beschreven pechhulpvoordelen, binnen de limieten en voorwaarden die voor elk voordeel hieronder worden vermeld en samengevat in sectie C. "Overzicht van dekkingen". Pechhulp ter plaatse en/of wegslepen kan worden aangevraagd voor een latere reparatie.

F.1 Pechhulp en sleepdienst

F.1.1 Pechhulp ter plaatse

In geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van een gedekte gebeurtenis zoals gedefinieerd in paragraaf E.3,

verstrekken wij waar mogelijk pechhulp om de storing vast te stellen en, indien mogelijk, een reparatie ter plaatse uit te voeren, zodat het voertuig weer veilig kan rijden.

Wij dekken de kosten van kleine bijkomende technische uitgaven tot een maximumbedrag van 20 EUR exclusief btw voor zaken als lampen, zekeringen en een bandenreparatieset die worden gebruikt om het voertuig ter plaatse te repareren, indien het voertuig deze zaken niet al bevat.

F.1.2 Slepen/berging

In geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van een gebeurtenis zoals omschreven in paragraaf E.3, en indien het voertuig niet ter plaatse kan worden gerepareerd, zal onze pechhulpverlener het voertuig (inclusief caravan, aanhanger en bagage/lading) naar de dichtstbijzijnde dealer (of thuisdealer indien deze minder dan 50 km verwijderd is) vervoeren en de relevante kosten dekken zonder enige kilometer- of financiële beperking.

BEV's: slepen naar de dichtstbijzijnde erkende BEV-reparateur (of thuisdealer indien deze minder dan 50 km verwijderd is en BEV-erkend is). In geval van een lege lading of lege accu van een BEV en als snel opladen niet lukt, kan het voertuig worden gesleept naar het Ford-oplaadnetwerk, de woning van de in aanmerking komende klant of een openbaar oplaadpunt.

In geval van diefstal van een voertuig of wanneer het voertuig total loss is, terwijl het een caravan of aanhanger trekt, zullen wij het transport van de caravan of aanhanger naar de dichtstbijzijnde veilige plaats organiseren en de kosten daarvan dekken.

Als de reparateur waarnaar het voertuig of de aangekoppelde caravan of aanhanger moet worden gesleept, gesloten is (*buiten de openingstijden*), wordt het naar een beveiligde parkeerplaats of opslagplaats gebracht. Het voertuig of de aangekoppelde caravan of aanhanger wordt dan de volgende werkdag naar de reparateur gebracht.

Als alleen bij een ongeval een gespecialiseerde bergingsdienst (*gebruik van een kraan, skates, dollywielen...*) nodig is, zullen wij dit organiseren en de kosten daarvan dekken.

Als het personen- of lichte bedrijfsvoertuig als gevolg van een ongeval van de weg is geraakt en moet worden geborgen voordat het kan worden weggesleept, zullen wij de kosten voor het bergen van het personen- of lichte bedrijfsvoertuig, inclusief aanhanger met lading, organiseren en dekken.

Wij kunnen naar eigen goeddunken een taxi of openbaar vervoer regelen en de kosten daarvan dekken tot een maximum van 50 euro exclusief belasting, voor dringende behoeften.

F.1.3 Voortzetting van de lading

Bedrijfsvoertuigen:

Als een bedrijfsvoertuig pech heeft en de commercieel vervoerde goederen opnieuw moeten worden geladen om de reis voort te zetten, zullen wij de vergoeding van de gemaakte kosten tot 250 euro exclusief btw per incident voor het lossen organiseren en/of dekken.

Op verzoek van een in aanmerking komende fleetklant (bijv. LMD, supermarkt) met een bedrijfsvoertuig dat moet worden voortgezet, wordt het voertuig eerst naar een enkele bestemming naar keuze (bijv. fleetdepot) van de bevoegde bestuurder gesleept, op maximaal 50 km afstand, om te worden gelost en vervolgens naar de dichtstbijzijnde Ford-dealer of thuisdealer (indien minder dan 50 km afstand).

Berging naar depot: de bergingswagen moet wachten tot het betrokken voertuig klaar is voor verder transport. De wachttijd bedraagt maximaal 30 minuten.

F.2 Bijstand aan passagiers

F.2.1 Vervangend voertuig

Na een door ons georganiseerde sleep-/bergingsdienst, in geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van een gedekte gebeurtenis zoals gedefinieerd in paragraaf E.3 en indien het voertuig niet op dezelfde dag van de immobilisatie kan worden gerepareerd, zullen wij een vervangend voertuig regelen en de kosten daarvan dekken, inclusief gratis kilometers en een WA-verzekering volgens de voorwaarden van het autoverhuurbedrijf, in een categorie die gelijkwaardig is aan die van het voertuig, afhankelijk van de beschikbaarheid van een vervangend voertuig bij het autoverhuurbedrijf of een Ford-dealer. De eerste keuze voor het vervangende voertuig is een Ford. Deze dekking geldt totdat het voertuig is gerepareerd of tot maximaal 2 werkdagen, afhankelijk van wat het eerst plaatsvindt.

BEV: Ford BEV-voertuig, BEV is de eerste keuze, tweede keuze PHEV, derde keuze ICE.

Bedrijfsvoertuigen: moeten worden vervangen door een geschikt voertuig dat groot genoeg is om de bedrijfsvoering voort te zetten, d.w.z. het vervoer van gereedschap en goederen/passagiers van de Ford-klant.

Wij regelen en vergoeden ook de kosten van een taxi en/of openbaar vervoer om het autoverhuurbedrijf te bereiken, indien nodig tot een maximum van 50 euro exclusief btw.

Afhankelijk van de operationele mogelijkheden van het autoverhuurbedrijf of de dealer kunnen wij de kosten voor het bezorgen van de huurauto op de locatie van de in aanmerking komende klant organiseren en dekken.

F.2.2 Hotelaccommodatie

In geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van een gebeurtenis zoals omschreven in paragraaf E.3 en indien het voertuig meer dan 80 km van de woonplaats van de in aanmerking komende klant is geïmmobiliseerd en niet op dezelfde dag van de immobilisatie kan worden gerepareerd, organiseren en vergoeden wij de hotelkosten van de in aanmerking komende klant indien deze ervoor kiest om bij zijn voertuig te blijven gedurende de reparatie van het voertuig, tot een maximum van 100 EUR exclusief btw per nacht en per persoon, inclusief ontbijt, voor maximaal 3 nachten in totaal.

Wij regelen en vergoeden de kosten van een taxi of openbaar vervoer om het hotel te bereiken tot een maximum van EUR 50 exclusief belasting.

F.2.3 Voortzetting van de reis en terugkeer naar huis

In geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van een gebeurtenis zoals omschreven in paragraaf E.3 en indien het voertuig meer dan 80 km van de woonplaats van de in aanmerking komende klant is geïmmobiliseerd en niet op dezelfde dag van de immobilisatie kan worden gerepareerd, zullen wij de kosten van voortzetting van de reis voor de in aanmerking komende klant naar zijn eindbestemming of de terugkeer naar de woonplaats van de in aanmerking komende klant organiseren en dekken met behulp van het meest geschikte van de volgende vervoermiddelen:

- Per taxi of openbaar vervoer tot een maximum van 50 EUR exclusief btw;
- Per trein in eerste klasse;
- Per vliegtuig in economy class, indien de afstand tot de woonplaats van de in aanmerking komende klant of de eindbestemming meer dan 6 uur met de trein bedraagt; of
- per huurauto, van een gelijkwaardige categorie als het voertuig, afhankelijk van de beschikbaarheid van een vervangend voertuig bij het autoverhuurbedrijf of de dealer, voor maximaal 24 uur, inclusief inleveringskosten. Een vervangend Ford-voertuig moet de eerste optie zijn.

Indien de voortzetting van de reis of de terugkeer naar huis **niet** op dezelfde dag als de immobilisatie **kan worden geregeld**, zullen wij de hotelkosten voor de in aanmerking komende klant regelen en vergoeden, tot maximaal 1 nacht en tot een bedrag van EUR 100 per nacht en per persoon, exclusief belasting en inclusief ontbijt.

Indien nodig zullen wij de kosten van een taxi of openbaar vervoer naar het treinstation, de luchthaven, het hotel, het autoverhuurbedrijf of de dealer organiseren en dekken tot een maximum van 50 euro exclusief belasting.

Voortzetting van de reis en terugkeer naar huis zijn niet cumulatief. Als de in aanmerking komende klant echter heeft gekozen voor voortzetting van de reis, zullen wij de kosten voor terugkeer naar huis niet organiseren en betalen, tenzij de oorspronkelijke bestemming niet kan worden bereikt.

F.3 Voertuigbeheer en levering

F.3.1 Repatriëring van het voertuig (in het buitenland)

In geval van immobilisatie van het voertuig in het buitenland als gevolg van pech, zullen wij de volgende voordelen organiseren en de kosten daarvan dekken:

Als het voertuig niet binnen 5 kalenderdagen kan worden gerepareerd, of helemaal niet kan worden gerepareerd, organiseren wij de repatriëring van het voertuig naar de erkende dealer van de klant en nemen wij de kosten daarvan voor onze rekening.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor diefstal of schade aan accessoires, bagage, materialen en persoonlijke voorwerpen die tijdens het transport van het voertuig in het voertuig zijn achtergelaten.

Onze transportkosten zijn beperkt tot het bedrag van de marktwaarde of restwaarde van het voertuig op het moment dat de gebeurtenis plaatsvond die de immobilisatie veroorzaakte.

F.3.2 Afhalen van het gerepareerde voertuig door de in aanmerking komende klant

In geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van een defect in het land van verblijf, organiseren en dekken wij de kosten voor het ophalen van het voertuig, zodra het voertuig is gerepareerd, op de meest geschikte van de volgende manieren:

- Taxi of openbaar vervoer tot maximaal 50 EUR exclusief belasting;
- Trein in eerste klasse;
- vliegtuig in economy class als de afstand tussen de woonplaats van de in aanmerking komende klant en de reparateur meer dan 6 uur met de trein bedraagt; of
- Huurauto, gelijkwaardig aan de categorie van het voertuig, afhankelijk van de beschikbaarheid van een vervangend voertuig bij het autoverhuurbedrijf of de dealer voor maximaal 24 uur, inclusief afleveringskosten. Een vervangend Ford-voertuig moet de eerste keuze zijn.

Indien nodig zullen wij een taxi of openbaar vervoer regelen en de kosten daarvan vergoeden om het treinstation, de luchthaven, het autoverhuurbedrijf of de dealer te bereiken, tot een maximum van EUR 50 exclusief belasting.

Het maximale bedrag dat wij vergoeden voor het ophalen van het gerepareerde voertuig door de in aanmerking komende klant mag niet hoger zijn dan de marktwaarde of restwaarde van het voertuig vóór/na de gedekte gebeurtenis.

G. Verantwoordelijkheid

Wij kunnen in geen geval de plaats innemen van lokale hulpdiensten. De in aanmerking komende klant moet in geval van nood rechtstreeks en met voorrang contact opnemen met de lokale hulpdiensten.

Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schending of vertraging in de uitvoering van onze verplichtingen als gevolg van overmacht of gebeurtenissen zoals burgeroorlogen of buitenlandse oorlogen, revoluties, notoire politieke instabiliteit, represailles, embargo's, economische sancties, volksbewegingen, rellen, sabotage, terrorisme, stakingen, inbeslagnames of beperkingen door de openbare macht, officiële verboden, machine-explosies, nucleaire of radioactieve effecten, ernstige klimatologische belemmeringen en onvoorziene gebeurtenissen van natuurlijke oorsprong.

Wij zullen niettemin redelijke inspanningen leveren om de in aanmerking komende klant bij te staan.

De organisatie door de in aanmerking komende klant of door de mensen uit zijn persoonlijke omgeving van een van de voordelen die in deze Ford Assistance-klantvoorwaarden zijn uiteengezet, kan alleen aanleiding geven tot terugbetaling als wij hiervan op de hoogte zijn gesteld en onze uitdrukkelijke toestemming hebben gegeven.

De gemaakte kosten worden vergoed op vertoon van de originele bewijsstukken, binnen de limiet die in die algemene voorwaarden is gespecificeerd.

Onze aansprakelijkheid heeft uitsluitend betrekking op de bijstandsdiensten die wij verlenen in het kader van de Ford Assistance-klantvoorwaarden. Wij zijn niet aansprakelijk voor handelingen van dienstverleners die in eigen naam en onder

eigen verantwoordelijkheid bij de in aanmerking komende klant tussenbeide komen. Wij zijn niet aansprakelijk voor het niet of onjuist nakomen van hun contractuele verplichtingen als gevolg van overmacht. De aanbieder is niet verantwoordelijk of aansprakelijk – direct, indirect, gevolgschade of anderszins – voor de voortzetting, uitvoering of vervulling van enige zakelijke of commerciële activiteit die wordt ondernomen door de in aanmerking komende klant of de bestuurder van het bijgestane voertuig. De verplichtingen van de aanbieder zijn strikt beperkt tot het leveren van de beschreven RSA-diensten/voordelen en strekken zich niet uit tot het ondersteunen, vervangen of overnemen van enig onderdeel van de commerciële activiteiten van de in aanmerking komende klant, tenzij de specifieke RSA-dienst/het specifieke RSA-voordeel uitdrukkelijk in deze overeenkomst wordt beschreven, en alleen voor zover daarin beschreven.

H. Uitsluitingen en beperkingen

De pechhulpdekking dekt geen van de in dit artikel genoemde gebeurtenissen, tenzij de gebeurtenis uitdrukkelijk deel uitmaakt van de Ford Assistance Customer Terms & Conditions. Zie de artikelen E en F voor meer informatie.

Wij zullen de in aanmerking komende klant niet bijstaan of vergoeden in geval van een oproep voor hulp of een claim die wordt veroorzaakt door, voortvloeit uit of verband houdt met het volgende:

- Kosten die zijn gemaakt zonder onze voorafgaande toestemming, of die niet specifiek worden vermeld als gedekt in de Ford Assistance-klantvoorwaarden.
- De in aanmerking komende klant of een andere derde partij die een van de diensten organiseert die in de Ford Assistance-klantvoorwaarden worden beschreven, zonder eerst toestemming van ons te hebben gekregen en een dossiernummer te hebben ontvangen.
- Verlies, diefstal, schade, overlijden, lichamelijk letsel, kosten of uitgaven die niet direct verband houden met het incident dat aanleiding gaf tot de claim van de in aanmerking komende klant, tenzij dit uitdrukkelijk wordt vermeld in de Ford Assistance-klantvoorwaarden.
- Ioniserende straling of radioactieve besmetting door nucleaire brandstof of nucleair afval dat ontstaat door de verbranding van nucleaire brandstof.
- Radioactieve, giftige, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van explosieve nucleaire apparatuur of nucleaire onderdelen van die apparatuur
- Oorlog, invasie, handelingen van buitenlandse vijanden, terrorisme, vijandelijkheden (al dan niet in oorlogstijd), burgeroorlog, opstand, revolutie, oproer, militaire of onrechtmatige macht, rellen of burgerlijke onrust
- Aangekondigde natuurrampen als gevolg van natuurlijke oorzaken, zoals: hagel, overstroming, storm, orkaan, regen, natte sneeuw of sneeuw, wind, bliksem of andere soortgelijke gebeurtenissen die door de autoriteiten officieel als natuurramp worden aangemerkt en die leiden tot het onbruikbaar worden van het voertuig.
- De gevolgen van het gebruik van drugs, verdovende middelen en soortgelijke producten die niet medisch zijn voorgeschreven en het misbruik van alcohol
- De gevolgen van opzettelijke handelingen van de betrokkene of de gevolgen van frauduleuze/nalatige/oneerlijke handelingen, zelfmoordpogingen of zelfmoorden,
- Kosten die geen verband houden met originele facturen of gewaarmerkte kopieën.
- Claims die zich voordoen in landen die zijn uitgesloten van het geografische toepassingsgebied of buiten de geldigheidsduur van de dekkingen, en in het bijzonder buiten de verwachte duur van de reis naar het buitenland (in geen geval langer dan 90 dagen)
- De gevolgen van incidenten die zich voordoen tijdens evenementen, races of gemotoriseerde wedstrijden (of tests daarvan), onderworpen aan voorafgaande voorschriften van de overheid, wanneer de in aanmerking komende klant als deelnemer deelneemt,
- De kosten van vervangingsonderdelen, tenzij deze zijn opgenomen in de lijst van onderdelen die worden vergoed,
- Alle kosten zoals brandstof- of tolkosten.
- Kosten voor gespecialiseerde berging of kosten die door ons worden gemaakt wanneer het gedekte voertuig niet op de openbare weg wordt gebruikt op het moment dat de immobilisatie plaatsvindt en het voertuig niet toegankelijk is met onze standaard bergingsapparatuur, tenzij dit in de inhoudsopgave is vermeld.
- Bijstandsdiensten op sporen of op niet-berijdbare wegen.
- Alle gevolgen van het feit dat het voertuig niet in een rijkklare staat wordt gehouden of niet wordt onderhouden volgens de aanbevelingen van de fabrikant. Wij behouden ons het recht voor om een bewijs van onderhoud te vragen.
- Immobilisaties van het voertuig als gevolg van systematische terugroepacties van de fabrikant, onderhoudswerkzaamheden, controles, montage van accessoires,
- als de in aanmerking komende klant een storing die wij in de afgelopen 28 dagen al hebben gemeld, niet heeft verholpen. Het is de verantwoordelijkheid van de in aanmerking komende klant om ervoor te zorgen dat de door ons ter plaatse uitgevoerde reparaties zo snel mogelijk worden gevolgd door een permanente reparatie.
- Cyberaanval: elke vorm van kwaadwillige activiteit die tot doel heeft informatiebronnen of de informatie zelf te verzamelen, te verstoren, te weigeren, te degraderen of te vernietigen en die resulteert in de immobilisatie van het voertuig.
- Het veroorzaken van schade aan de lading of verlies van inkomsten (tenzij dit expliciet gedekt is onder *Voortzetting van de lading* voor bedrijfsvoertuigen).
- Veroorzaken van schade aan aanhangwagens; aanhangwagen-gerelateerd (tenzij hersteld met het relevante voertuig zoals gespecificeerd).
- Immobilisatie veroorzaakt door een reserveonderdeel of accessoire dat in het voertuig is geïnstalleerd en niet is goedgekeurd door Ford.
- Immobilisatie die ontstaat tijdens het gebruik door een niet-geautoriseerde bestuurder of een bestuurder zonder rijbewijs.

- Waarbij de geautoriseerde bestuurder op het moment van het incident geen contact heeft opgenomen met het Assistance Centre om de pan-Europese pechhulpdiensten te regelen.

- Huisdieren hebben geen recht op hulp en zijn onderworpen aan lokale voorwaarden.

- Zelf veroorzaakte buitensluiting is uitgesloten (verloren sleutels, gestolen sleutels, sleutel in het voertuig achtergelaten).

Zelf veroorzaakte brandstofproblemen zijn uitgesloten (geen brandstof, verkeerde brandstof).