

Ford Camper Assist

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 aan onze camper-/motorhome-klanten:

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 Camper Assist**.

Ford Camper Assist is een pechhulpprogramma voor campers/kampeervagens die zijn omgebouwd bij geselecteerde ombouwbedrijven op basis van een Ford Transit/Ford Transit Custom (modeljaar 2024 en later). Dit programma biedt eigenaren van nieuwe Ford-voertuigen hulp in geval van immobilisatie van een voertuig. Ford Camper Assist is beschikbaar voor campers/kampeervagens die zijn omgebouwd op basis van nieuwe Ford bedrijfsvoertuigen vanaf de datum van eerste registratie voor een periode van maximaal 24 maanden. De voordelen van Ford Camper Assist zijn voertuiggebonden, inclusief iedereen die met toestemming van de voertuigeigenaar in een Ford rijdt.

In deelnemende markten wordt Ford Camper Assist aangeboden voor voertuigen waarvan het routineonderhoud is uitgevoerd door een erkende Ford-dealer volgens het onderhoudsschema van de fabrikant. Ford Camper Assist maakt deel uit van een Ford Protect Extended Warranty of een Ford Protect Service Plan, voor zover dergelijke plannen beschikbaar zijn en de dekking expliciet deel uitmaakt van een actief contract.

Om Ford Camper Assist 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 Camper Assist 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 Camper Assist wordt geleverd door Ford Nederland B.V.

Voorwaarden en beperkingen van Ford Camper Assist:

A. Algemene informatie	2
A.1 Dekking voor pechhulp.....	2
A.2 Wij / Ons / Onze	2
B. Hoe kunt u contact met ons opnemen?.....	2
C. Overzicht van de dekkingen	2
D. Gedekte geografische reikwijdte.....	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.....	4
F.1 Pechhulp en sleepdienst.....	4
F.1.1. Pechhulp ter plaatse.....	4
F.1.2. Sleepdienst/berging.....	4
F.2 Bijstand aan.....	4
F.2.1. Vervangend voertuig.....	4
F.2.2. Hotelaccommodatie.....	5
F.2.3. Voortzetting van de reis en terugkeer naar huis.....	5
F.3 Voertuigbeheer en levering	5
F.3.1. Repatriëring van voertuigen (in het buitenland).....	5
G. Verantwoordelijkheid	5
H. Uitsluitingen en beperkingen	6

A. Algemene informatie

Deze Ford Assist-klantvoorwaarden 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.

komende klant en de gedekte gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan binnen de geldigheidsduur van de dekking.

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)**

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.

Gesprekken kunnen worden opgenomen en gebruikt voor trainingsdoeleinden.

C. Overzicht van de dekkingen

Wat wordt gedekt?	
Pechhulp en hulp bij vertrek van huis, incl. lege accu	✓ Gedekt
Ongeval en vandalisme	✓ Gedekt
Bestuurdersfouten	
Lege accu elektrisch voertuig	✓ Gedekt
Lekke band(en)	
Diefstal en aanverwante zaken	✓ Gedekt

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

Voordeel	Voorwaarden en beperkingen*
Pechhulp en sleepdienst	<ul style="list-style-type: none"> - Reparaties ter plaatse voor het voertuig - Slepen/berging incl. aangekoppelde caravan, aanhanger naar de dichtstbijzijnde erkende reparateur of naar de erkende dealer van de klant indien de immobilisatie plaatsvindt binnen 50 km - Gespecialiseerde hulp bij ongevallen - Kleine technische kosten: tot EUR 20 (excl. btw)
Vervangend voertuig	<ul style="list-style-type: none"> - PV of LCV's primaire optie Ford - Duur max. 5 werkdagen
Hotel/accommodatie	<ul style="list-style-type: none"> - Maximaal 5 nachten - EUR 120 (excl. btw) per persoon per nacht, inclusief ontbijt; - Als het voertuig niet op dezelfde dag kan worden gerepareerd en meer dan 80 km van huis is gestrand
Voortzetting van de reis OF Terugkeer naar huis	<p>Als het voertuig niet op dezelfde dag van de immobilisatie kan worden gerepareerd en meer dan 80 km van huis is gestrand</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taxi: maximaal EUR 50 excl. btw - Huurauto: gelijkwaardige categorie, primaire optie Ford, tot 24 uur, inclusief afleveringskosten - Trein: 1e klas - Vliegtuig: economy class, indien afstand > 6 uur met de trein - Hotel: maximaal 1 nacht en EUR 120 excl. btw per persoon per nacht, inclusief ontbijt
Terugtransport van voertuig vanuit het buitenland	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Als alternatief zullen wij in overleg met de in aanmerking komende klant de redelijke reis- en verblijfskosten van één persoon betalen om rechtstreeks naar het buitenland te gaan om het

gerepareerde voertuig op te halen, tot een maximum van EUR 715 excl. btw

* Dit is een samenvatting van de voordelen, voorwaarden en beperkingen voor in aanmerking komende klanten. **Lees het volledige document zorgvuldig 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 deze Algemene Voorwaarden van Ford Camper Assist. Om het lezen te vergemakkelijken, zijn ze met hoofdletters weergegeven.

Buitenland: elk ander land dan het land van verblijf van de in aanmerking komende klant.

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

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 7,9 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.

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. **Liften zijn uitgesloten.**

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

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.

Voertuig: alle nieuwe modellen Ford Transit & Transit Custom Camper en Motorhome goedgekeurde ombouwingen vanaf 2024 met een bruto voertuiggewicht (GVW) van maximaal 4.600 kg, een maximale voertuiglengte van 7,9 m en een maximale voertuigbreedte van 2,48 m. Alle voertuigen moeten een vergunning hebben voor gebruik op legale en openbare wegen en geregistreerd zijn in het land van verblijf binnen 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 door een objectieve berekeningsmethode van en lokale marktpraktijken en voorschriften.

E.2 Definitie van gedekte voertuigen, dekking en producten

Basis pechhulp: alle nieuwe modellen Ford Transit & Transit Custom Camper en Motorhome goedgekeurde ombouwingen vanaf 2024 met een bruto voertuiggewicht (GVW) van maximaal 4.600 kg, een maximale voertuiglengte van 7,9 m en een maximale voertuigbreedte van 2,48 m onder de basisgarantie, beschikbaar in de volgende markten: België, Bosnië en Herzegovina, Bulgarije, Denemarken, Duitsland, Estland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noord-Macedonië, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland. Beperkt tot 24 maanden.

E.3 Definitie van gedekte gebeurtenissen

Pech: elke plotselinge en onverwachte mechanische, elektrische, hydraulische of elektronische storing, bandenschade 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.

Ongeval en aanverwante gebeurtenissen:

- **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 voorval, die resulteert in de 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 pech.
- **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:

- Zelf veroorzaakte 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 aan 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 worden vermeld en samengevat in sectie C. "Overzicht van dekkingen".

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,

bieden 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 artikelen zoals lampen, zekeringen en een bandenreparatieset die worden gebruikt om het voertuig ter plaatse te repareren, indien het voertuig deze artikelen 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 betreffende kosten dekken zonder enige kilometer- of financiële beperking.

In geval van diefstal van een voertuig of wanneer het voertuig totaal verloren gaat tijdens het slepen van een caravan of aanhangwagen, zullen wij het vervoer van de caravan of aanhangwagen 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 voertuig 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 kraan, skates, dollywielen...*) nodig is, zullen wij dit organiseren en de kosten daarvan dekken.

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.2 en indien het voertuig niet op dezelfde dag van de immobilisatie kan worden gerepareerd, zullen wij een vervangend voertuig regelen en de kosten daarvan dragen, inclusief gratis kilometers, WA-verzekering en een ontheffing van aansprakelijkheid bij aanrijdingen. Wij bieden een personenauto of lichte bedrijfswagen, afhankelijk van de beschikbaarheid. De eerste keuze voor het vervangende voertuig is een Ford. Deze dekking geldt totdat het voertuig is gerepareerd of tot maximaal 5 werkdagen, afhankelijk van wat het eerst plaatsvindt.

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 EUR exclusief belasting.

Afhankelijk van de operationele mogelijkheden van het autoverhuurbedrijf kunnen wij de kosten voor het bezorgen van de huurauto op de locatie van de in aanmerking komende klant regelen en vergoeden.

F.2.2 Hotelaccommodatie

In geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van een gebeurtenis zoals omschreven in paragraaf E.2 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 120 EUR exclusief belasting per nacht en per persoon, inclusief ontbijt, voor maximaal 5 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 klanten naar hun eindbestemming of de terugkeer naar de woonplaats van de in aanmerking komende klant organiseren en vergoeden met behulp van het meest geschikte van de volgende vervoermiddelen:

- Per taxi of openbaar vervoer tot een maximum van 50 EUR exclusief belasting;

- 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

- met een huurauto van gelijkwaardige categorie als 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 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, voor maximaal 1 nacht en tot een bedrag van 100 EUR 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 EUR 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 vergoeden, 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 een defect, en als het voertuig niet binnen 5 kalenderdagen kan worden gerepareerd of helemaal niet kan worden gerepareerd, zullen wij de kosten van het repatriëren van het voertuig naar de dealer van de in aanmerking komende klant organiseren en vergoeden.

Als alternatief zullen wij met de in aanmerking komende klant afspraken maken en de redelijke reis- en verblijfskosten van één persoon betalen om rechtstreeks naar het buitenland te gaan om het gerepareerde voertuig op te halen, tot een maximum van 715 EUR exclusief belasting. 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 Ophalen van het gerepareerde voertuig door de in aanmerking komende klant (alleen in het land van verblijf)

In geval van immobilisatie van het voertuig als gevolg van pech in het land van verblijf, organiseren wij het ophalen van het voertuig zodra het is gerepareerd en nemen wij de kosten daarvan voor onze rekening, met gebruikmaking van het meest geschikte van de volgende vervoermiddelen:

- Taxi of openbaar vervoer tot 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 zijn uiteengezet in de Ford Camper Assist-klantvoorwaarden 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 originele bewijsstukken, binnen de limiet die is gespecificeerd in die algemene voorwaarden. Onze aansprakelijkheid heeft uitsluitend betrekking op de bijstand die wij verlenen in

uitvoering van de Ford Camper Assist-klantvoorwaarden. Wij zijn niet aansprakelijk voor handelingen van dienstverleners die in eigen naam en onder eigen verantwoordelijkheid bij de in aanmerking komende klant optreden. 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 deel 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 gebeurtenissen die in dit hoofdstuk worden vermeld, tenzij de gebeurtenis expliciet deel uitmaakt van de Ford Camper Assist-klantvoorwaarden. Zie hoofdstukken E en F voor meer informatie.

Wij zullen de in aanmerking komende klant niet bijstaan of vergoeden in geval van een verzoek om 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 Camper Assist-klantvoorwaarden.
- De in aanmerking komende klant of een andere derde partij die een van de diensten organiseert die in de Ford Camper Assist-klantvoorwaarden worden beschreven, zonder eerst toestemming van ons te hebben gekregen en een dossiernummer te hebben ontvangen.
- Elk 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 uitdrukkelijk vermeld in de Ford Camper Assist-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 verzekerde 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 rijklare 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 wordt gedekt onder Load Continuation 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 terwijl het voertuig wordt bestuurd 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 achtergebleven).
- Zelf veroorzaakte brandstofproblemen zijn uitgesloten (geen brandstof, verkeerde brandstof).