



1. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le client ayant fait pratiquer une révision de son véhicule Ford auprès d'un membre du réseau agréé Ford peut bénéficier du contrat « Ford Assistance + ». Le contrat « Ford Assistance + » a pour objet l'Assistance du Véhicule Ford en cas de panne immobilisant le véhicule ayant bénéficié de la révision et dans les conditions définies ci-dessous.

2. Bénéficiaires des prestations d'assistance

2.1. Les véhicules

Les Prestations d'assistance « Ford Assistance + » s'appliquent à l'ensemble des véhicules de la gamme FORD de moins de 3,5T, immatriculés en France métropolitaine et dans les Départements ou Collectivités d'Outre-mer (définis de l'article 3), non couvert par une assistance au titre de la garantie constructeur ou du contrat d'extension de garantie Ford Protect au moment de la demande d'assistance, ayant fait l'objet d'une révision conformément aux préconisations du constructeur, auprès d'un membre du réseau agréé FORD.

Par extension, en cas de fait générateur couvert touchant le véhicule tracteur, FORD ASSISTANCE organisera également, sans prise en charge, le remorquage de la remorque ou de la caravane attelée.

En cas de litige, seule la facture de révision du réparateur agréé Ford mentionnant « Ford Assistance + » permettra de définir si le véhicule est bénéficiaire des prestations de Ford Assistance +.

En revanche, les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les auto-écoles, les forces de police, les brigades de pompiers et les taxis, ambulances, VSL, et qui répondent aux spécifications ci-dessus, ne bénéficient que du dépannage/remorquage

visé à l'article 7.1. Toutefois à partir du moment où lesdits véhicules sont cédés et utilisés à d'autres fins, ils redeviennent éligibles à la présente convention.

2.2. Les utilisateurs

Sont couverts par le présent contrat, le conducteur, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit, domiciliés en France métropolitaine (ou dans les DOM-COM couverts si le véhicule y est immatriculé) dans la limite du nombre de places prévues sur la carte grise.

3. Durée des garanties

La garantie d'assistance est valable pour une durée de :

- Soit 12 mois pour l'ensemble des véhicules, sauf Transit euro 5 (production à partir du 26/09/2011) et Nouveau Ranger (production à partir du 26/10/2011)

- Soit, 24 mois uniquement pour Transit euro 5 (production à partir du 26/09/2011) et Nouveau Ranger (production à partir du 26/10/2011).

Cette garantie est valable à compter de la date de facture de la révision mentionnant « Ford Assistance + », si le véhicule n'est plus sous garantie constructeur ou extension de garantie Ford Protect.

4. Couverture géographique

Les prestations s'appliquent dans les pays suivants, sans franchise kilométrique :
Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne (+Baléares, Canaries), Estonie, Finlande, France métropolitaine ainsi que les DOM COM couverts (*), Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie (+Sicile, Sardaigne, San Marin, Vatican), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Norvège, Pologne, Portugal (+ Madère + Açores), République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie et Monténégro,



Slovénie, Slovaquie, Suisse, Suède, Pays-Bas, Turquie (partie Européenne), Ukraine.

(*) Par DOM COM couverts, on entend : DOM : Guyane, Guadeloupe, (Grande-Terre et Basse-Terre uniquement), Martinique, Réunion; COM : Saint-Pierre-et-Miquelon (975), Saint-Barthélemy (977), Saint-Martin (territoire français exclusivement- 978), Wallis-et-Futuna (986), Polynésie française (987), à l'exclusion de tout autre DOM ou COM

6. Faits générateurs

Les prestations d'Assistance « Ford Assistance + » sont acquises en cas de panne (*) mécanique, électrique, électronique immobilisant le véhicule couvert par la garantie d'assistance, **générant impérativement un remorquage organisé et pris en charge par FORD ASSISTANCE**, chez un Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé FORD. Aucune prestation ne sera due pour un véhicule arrivé roulant en concession. En cas de vol, accident, vandalisme (**), FORD ASSISTANCE organisera et prendra en charge le dépannage/remorquage tel que prévu à l'article 7.1.

(*) sont incluses les pannes de condamnation des portes, la crevaison de pneumatiques, le manque ou l'erreur de carburant et les problèmes de clés, ainsi que tout incident ne permettant pas au bénéficiaire de rouler dans les conditions de sécurité prévues par le code de la route (ceintures, phares, essuie-glace...). Toutefois, dans ces derniers cas, FORD ASSISTANCE organise et prend en charge uniquement le dépannage/remorquage dans les conditions de l'article 7.1.

(**) Pour les faits générateurs ayant lieu dans les DOM et COM couverts, les prestations d'assistance seront réalisées uniquement au départ et à l'intérieur du département ou territoire du lieu de la panne.

Modalités de mise en œuvre

Vous pouvez contacter FORD ASSISTANCE du 1er janvier au 31 décembre sans interruption, 24 heures sur 24 par téléphone : **☎ 0 8 0 0 0 0 5 0 0 5** ou depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du : **+ 3 3 (1) 4 9 . 9 3 . 8 0 . 0 3**
Par télécopie au : **📠 0 1 . 4 0 . 2 5 . 5 4 . 8 1**

Lors du 1^{er} appel, le bénéficiaire doit préciser

: la date de souscription, le numéro d'immatriculation, le modèle du véhicule et le numéro dans la série du type, la date de 1^{ère} mise en circulation, les nom et adresse du propriétaire.

Un numéro d'assistance sera communiqué : il est à rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec FORD ASSISTANCE.

7 - Contenu de l'Assistance

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de FORD ASSISTANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par FORD ASSISTANCE, à l'exception des frais de dépannage/remorquage sur le réseau autoroutier français et sur le boulevard périphérique parisien dans les conditions et limites prévues à l'article 7.1 et hors de France, à concurrence de 153 € TTC. Pour en obtenir le remboursement, le bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à FORD ASSISTANCE dans les 30 jours suivants la dépense.

De plus, il convient de préciser que FORD ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence (Samu, pompiers...) et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.



Billetterie :

Si un billet a été délivré, FORD ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

7.1 Dépannage / Remorquage

Dans le cas où le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'un fait générateur garanti tel que défini à l'article 6, FORD ASSISTANCE intervient pour fournir au bénéficiaire un dépanneur / remorqueur susceptible de lui venir en aide. Ce dépanneur / remorqueur aura pour mission la réparation sur place du véhicule. Seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par FORD ASSISTANCE, à l'exclusion de toute pièce ou de tout autre frais ou intervention. Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, FORD ASSISTANCE organise et prend en charge le remorquage du véhicule chez un Réparateur Agréé (RA ou Service Réparateur Agréé (SRA) FORD le plus proche, ou choisi par le bénéficiaire, dans un rayon de 50 km du lieu de la panne.

Les prestations d'assistance prévues aux articles 7.2 à 7.8 sont mises en place uniquement en cas de panne telle que définie à l'article 6 et si FORD ASSISTANCE a organisé et pris en charge le remorquage du véhicule.

7.2 Hébergement

Si la panne immobilisant le véhicule garanti est survenue à plus de 80 km du domicile (ou du lieu de destination) et si les bénéficiaires désirent attendre sur place que leur véhicule soit réparé, FORD ASSISTANCE participe aux frais d'hôtel (seul le petit déjeuner est inclus), à concurrence de 100 EUR TTC par nuit et par personne bénéficiaire avec un maximum global de 3 nuits.

Cette prestation ne se cumule pas avec la « Poursuite du voyage ou retour à domicile » prévu à l'article 7.3, ni avec la « Récupération du véhicule réparé » prévu à l'article 7.5, ni avec la « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement » prévu à l'article 7.4.

Toutefois, dans le cas où les prestations « Poursuite du voyage ou retour à domicile » ou de « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement » ne pourraient être mises en place le jour même suite à des problèmes de disponibilité ou d'ouverture de dossier tardive, la prestation d'hébergement pourra être prise en charge par FORD ASSISTANCE dans les mêmes conditions que celles ci-dessus indiquées.

7.3 Poursuite du voyage ou retour à domicile

Si la panne engendre une immobilisation de plus de 24 heures, pour permettre au bénéficiaire de rejoindre son domicile, FORD ASSISTANCE met à la disposition de chacun un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage en train excède 6 heures.

Si le bénéficiaire décide de poursuivre son voyage, le prix du billet est entièrement supporté par FORD ASSISTANCE, à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour du bénéficiaire à son domicile.

Les bénéficiaires sont tenus de rembourser à FORD ASSISTANCE la part du coût du billet qui leur revient, dans un délai de 30 jours à compter de sa mise à disposition. De plus, les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à leur charge.

Si un billet de transport a été délivré, FORD ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.



Cette prestation ne se cumule pas avec la prestation « Véhicule de remplacement » prévue à l'article 7.4 ni avec la prestation « Frais d'hébergement » prévue à l'article 7.2.

Toutefois, dans le cas où la prestation « Véhicule de Remplacement » ne pourrait être mise en place le jour de l'incident pour des problèmes de disponibilité ou d'ouverture de dossier tardive, la prestation « Hébergement » pourra être prise en charge par FORD ASSISTANCE dans les conditions prévues à l'article 7.2.

7.4 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Si la panne diagnostiquée à l'arrivée du véhicule chez un Réparateur Agréé Ford nécessite une immobilisation de plus de 24 heures pour des réparations de plus de 3 heures, alors, FORD ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement de catégorie au plus équivalente à celle du véhicule garanti. Ce véhicule sera pris et rendu au lieu de mise à disposition initial. En aucun cas les frais d'abandon ne sont pris en charge par FORD ASSISTANCE. Les frais de location sont supportés par FORD ASSISTANCE pendant la durée des réparations du véhicule, à concurrence d'un maximum de 2 jours ouvrables.

La durée de mise à disposition du véhicule de remplacement est fonction du type de panne diagnostiquée par le Réparateur Agréé Ford ou Service Réparateur Agréé Ford, de la disponibilité de la pièce de rechange et du barème fixé par la grille des codes panne en Annexe 2 et dans tous les cas, la durée de mise à disposition ne saurait dépasser 2 jours.

Pour les Transit et les Connect, FORD ASSISTANCE mettra à disposition du bénéficiaire un véhicule de catégorie équivalente au véhicule garanti ou en cas d'indisponibilité d'un véhicule de catégorie équivalente, un fourgon d'une capacité comprise entre 8m³ et 12m³. Pour les

camping-cars, FORD ASSISTANCE mettra à disposition un véhicule de type monospace.

Si la panne intervient un samedi, un dimanche ou un jour férié ou en dehors des heures ouvrables des ateliers des Réparateurs Agréés ou Service Réparateurs Agréés, FORD ASSISTANCE peut débloquer un véhicule de remplacement sans diagnostic préalable. Ces jours de location sont pris en charge par FORD ASSISTANCE dans la limite du forfait deux jours ouvrables et ce quel que soit la panne diagnostiquée ultérieurement par le Réparateur Agréé Ford ou Service Réparateur Agréé Ford.

La mise à disposition d'un véhicule ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

Les caractéristiques techniques particulières (exemple : 4 roues motrices) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) du véhicule du bénéficiaire ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de location.

Cette prestation ne se cumule pas avec la prestation « Poursuite du voyage ou retour à domicile » prévue à l'article 7.3 ni avec la prestation « Hébergement » prévue à l'article 7.2.

Toutefois, dans le cas où la prestation « Poursuite du voyage ou retour à domicile » ne pourrait être mise en place le jour de la réalisation du fait générateur pour des problèmes de disponibilité ou d'ouverture de dossier tardive, la prestation « Hébergement » pourra être prise en charge par FORD ASSISTANCE dans les conditions prévues à l'article 7.2.

7.5 Récupération du véhicule réparé

Pour récupérer le véhicule garanti, immobilisé à plus de 80 Km du domicile du bénéficiaire, si le véhicule n'a pu être réparé dans la journée et que la prestation « Poursuite du voyage ou retour à domicile » ou « véhicule de



remplacement » a été mise en place, FORD ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire pour récupérer le véhicule garanti :

soit un chauffeur chargé de ramener ledit véhicule à son domicile si le trajet est de plus de 300 Km ;

soit un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage excède 6 heures ;

soit un véhicule de location de catégorie A ou B pour 1 journée (les frais de carburant et de route sont exclus), abandon national autorisé.

Dans tous les cas, la consommation du véhicule, les péages et les traversées par bateau ou bac ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du bénéficiaire.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

7.6 Rapatriement du véhicule immobilisé à l'étranger (hors de France métropolitaine et des DOM-COM)

Si après analyse des Techniciens Régulateurs de FORD ASSISTANCE, la réparation du véhicule génère une immobilisation de plus de 5 jours et si le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 8 heures (barème constructeur), FORD ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement du véhicule garanti chez un Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé FORD choisi par le bénéficiaire, dans un rayon de 30 Km de la résidence principale du bénéficiaire, dans la mesure où ce Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé existe, ou à défaut, chez le Réparateur Agréé ou Service Réparateur Agréé le plus proche du domicile du bénéficiaire.

Le rapatriement du véhicule est effectué si les frais de rapatriement sont inférieurs à la valeur vénale du véhicule, déduction faite des coûts de réparation, des frais de douanes et des frais de gardiennage (s'il y a lieu).

Le rapatriement du véhicule est effectué dans les meilleurs délais. Tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à FORD ASSISTANCE.

La décision de rapatriement du véhicule sera prise selon les modalités définies ci-dessus.

7.7 Acheminement des marchandises

Une fois le véhicule remorqué, en cas de panne immobilisant le véhicule plus de 24 heures et si aucun véhicule de catégorie adaptée n'a pu être fourni (catégorie équivalente), FORD ASSISTANCE organise sans prise en charge l'acheminement des marchandises du bénéficiaire vers le lieu de destination dans un délai maximum de 24 heures. Le volume maximum de la cargaison transportée ne pourra dépasser la capacité maximale de 20m³.

Les frais d'acheminement restent à la charge du bénéficiaire.

Lors de l'exécution de la prestation, FORD ASSISTANCE ne saurait se substituer à la responsabilité de l'entreprise d'acheminement. L'acheminement des marchandises ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société retenue.

7.8 Transmission de messages

En cas de fait générateur garanti, pendant un voyage avec le véhicule, FORD ASSISTANCE se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages urgents que le bénéficiaire doit adresser à toute personne demeurant en FRANCE



métropolitaine ou dans les DOM-COM couverts (famille, proches, employeur).

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à : une demande justifiée ; une expression claire et explicite du message à retransmettre ; une indication précise des nom, prénom et adresse complète et, éventuellement du numéro de téléphone de la personne à contacter.

L'envoi de ces messages à FORD ASSISTANCE reste aux frais du demandeur.

8. Exclusion à l'assistance aux véhicules

FORD ASSISTANCE ne couvre pas :

- Toutes les dépenses effectuées sans l'accord préalable de Ford Assistance.
- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables. On entend par « carrossable » : praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L. 121-1, L.122-1, L.123-1, L.131-1, L.141-1 et L.151-1 du Code de la Voirie routière.
- les frais de réparation des véhicules et le prix des pièces de rechange.
- les dépenses qui auraient été à votre charge dans des circonstances normales : frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac), les frais d'hôtel ou de restauration.
- les dépenses résultant d'une participation à des courses ou des rallyes automobiles, à des tests d'endurance ou de vitesse.
- Toutes les dépenses résultant de la conduite du véhicule sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants ou de solvants.
- Les dégâts ou les préjudices causés intentionnellement par le bénéficiaire ou résultant de sa participation à un acte criminel ou à une infraction.
- Les dépenses résultant du fait que le véhicule n'ait pas été maintenu dans un état qui lui permette de prendre la route dans de bonnes conditions ou qu'il n'ait pas été entretenu conformément aux recommandations du constructeur. Si Ford Assistance estime qu'un défaut apparaît de façon récurrente à cause d'un manque d'entretien ou d'un entretien inadéquat du véhicule, Ford Assistance se réserve le droit de limiter l'assistance et emmènera alors le véhicule jusqu'au RA Ford le plus proche.
- Les frais de douanes et de gardiennage.
- Les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule. Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un retour par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire.
- Tous les dommages indirects résultant de l'immobilisation. Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier (autoradio notamment).
- Le remorquage de la remorque ou de la caravane qui était tractée.
- les frais de rapatriement de véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise
- Les frais de communication (téléphone, courrier, etc.)
- Toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant au véhicule pendant son immobilisation et son transport avant la prise en charge par FORD ASSISTANCE, ne peuvent être opposés à ce dernier. Les accidents ou tout incident causés par des tentatives de suicide ou des états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools ;
- les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée ;
- La participation à un acte délictuel ;
- Les dommages résultant des guerres, révoltes, rébellions, guerre civile, l'activité à des fins militaires ou terroristes,



- tremblements de terre, événements climatiques ;
- Les dommages causés à des biens ou à des personnes du fait de l'incident affectant le véhicule ;
- Les dommages résultant d'une intervention d'assistance effectuée par les autorités officielles en FRANCE ou à l'étranger.
- les frais de recherche en montagne et de secours en mer.

Par ailleurs, FORD ASSISTANCE ne peut être tenu responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves. Il est précisé que la grève des employés de FORD ASSISTANCE n'est pas considérée comme un cas de force majeure.

FORD ASSISTANCE ne sera pas tenu d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur tant en FRANCE qu'hors de FRANCE.

9. Cadre Juridique

Les prestations sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS – 54, rue de Londres - 75008 PARIS - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS PARIS - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle Prudentiel sise 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09.

Et assurées par : *Fragonard Assurances – 2, rue Fragonard - 75807 PARIS Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 €*

- 479 065 351 RCS PARIS - Siret : 479 065 351 00013 - *Entreprise régie par le Code des Assurances, ci-avant dénommée « FORD ASSISTANCE ».*

10. Déclaration – Nullité

Toute fraude, falsification, ou fausse déclaration et faux témoignage, entraînera automatiquement la nullité du contrat.

11. CNIL

Les renseignements fournis pour établir le présent contrat seront traités par informatique et sont tous nécessaires à l'établissement du contrat. Ces données sont hébergées chez Ford Motor Company, société de droit américain, certifiée Safe Harbor selon autorisation de la Cnil n° DF-2010-181. En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des données le concernant dont les sociétés du groupe Ford, ses concessionnaires, et les prestataires de services du secteur automobile seront destinataires. Ces données seront utilisées à des fins commerciales sauf en cas d'opposition du client. Dans ce cas ce dernier devra adresser sa demande à M. Data, FMC Automobiles, 34, rue de la croix de fer, 78122 Saint Germain en Laye Cedex.