Ford Camper Assist

Conditions de garantie et avis de confidentialité

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen fournira, si les prérequis mentionnés dans les conditions ci-dessous sont remplis, les prestations mentionnées dans les conditions ci-dessous

Table des matières

A. Condition préalable et validité 2

B. Véhicules autorisés selon le Ford Camper Assist 2

C. Domaine d'application 2

D. Contacter le Ford Camper Assist 3

E. Événements justifiés 3

F. Prestations en cas de panne en détail 3

G. Prestations en cas d'accident en détail 5

H. Les prestations ne peuvent pas être utilisées en cas de sinistre 5

I. Exclusions 6

J. Autres 7

K. Avis de confidentialité 7

*Un accident est un événement non intentionnel, involontaire, d'origine externe ou provoqué par soi-même, qui entraîne un dommage matériel.

Ford Camper Assist

Conditions de garantie et avis de confidentialité

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen fournira, si les prérequis mentionnés dans les conditions ci-dessous sont remplis, les prestations mentionnées dans les conditions ci-dessous

A. Condition préalable et validité

- Ford Camper Assist fait partie intégrante de la garantie Ford sur les véhicules neufs et est valable pendant 24 mois à compter de la date de livraison ou de la première immatriculation (la date la plus proche étant retenue)
- Les prestations sont limitées aux modèles de véhicules à partir de l'année modèle 2024 pour les modèles Ford Transit (V363) et Ford Transit Custom (V710) qui ont été immatriculés en tant que transformation en camping-car
- Les modèles de véhicules Ford non éligibles sont exclus des prestations de Ford Camper Assist et, si les conditions de la garantie de mobilité Ford Assistance sont remplies, ils bénéficient, le cas échéant, des prestations de la garantie de mobilité Ford Assistance
- Les prestations de Ford Camper Assist sont à la discrétion exclusive de Ford Motor Company (Switzerland) SA, ci-après dénommée "Ford", et peuvent être modifiées ou supprimées à tout moment par Ford
- Les prestations qui n'ont pas été validées au préalable par Ford Assistance ou organisées par elle ne donnent droit à aucun remboursement
- Les prestations ne peuvent être demandées qu'en cas de panne ou d'accident*.
- Il n'y a pas de défaut technique en cas d'événements dus au rappel général de produits, ni en cas d'événements liés aux inspections périodiques ou autres et à l'installation d'accessoires. La perte de mobilité due à un incendie ou au vol du véhicule ne fait pas non plus partie de Ford Camper Assist.

B. Véhicules autorisés selon le Ford Camper Assist

Ont droit aux prestations les véhicules Ford immatriculés ou vendus en Suisse à partir de l'année modèle 2024 ou de la date de première immatriculation 2024 et s'applique aux modèles Ford Transit (V363, année modèle 2024.75) et Ford Transit Custom (V710, année modèle 2024) avec une transformation en camping-car.

Le poids total autorisé du véhicule ne doit pas dépasser 4.600 kg. La longueur maximale du véhicule ne doit pas dépasser 7,9 m et la largeur maximale du véhicule ne doit pas dépasser 2,48 m.

C. Domaine d'application

Les couvertures et prestations d'assistance routière sont valables en Suisse ou lors de voyages privés d'une durée maximale de 90 jours consécutifs dans les pays suivants :

- Territoire de l'Union européenne
- Royaume-Uni
- Açores
- Albanie
- Andorre
- Bosnie et Herzégovine
- Islande
- Liechtenstein
- Madère
- Principauté de Monaco

*Un accident est un événement non intentionnel, involontaire, d'origine externe ou provoqué par soi-même, qui entraîne un dommage matériel.

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen fournira, si les prérequis mentionnés dans les conditions ci-dessous sont remplis, les prestations mentionnées dans les conditions ci-dessous

- Monténégro
- Macédoine du Nord
- Norvège
- Serbie
- Suisse
- République de Saint-Marin
- Turquie
- Cité du Vatican

D. Contacter le Ford Camper Assist

Si le véhicule Ford subit une panne sur la route pendant la durée du contrat, le conducteur doit d'abord contacter Ford Assistance au numéro:

Par téléphone : prévenir **la hotline Ford Service +41 (0)44 511 14 45** (depuis la Suisse et l'étranger).

Ayez les informations suivantes à portée de main :

- L'emplacement exact du véhicule
- Le numéro de châssis à 17 chiffres (VIN)
- Une brève description de la panne
- Votre numéro de téléphone où l'on peut vous joindre

Allianz Web App:
Scannez le code QR, suivez les instructions dans l'application.

E. Événements justifiés

On entend par panne toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique soudaine et inattendue, crevaison ou batterie vide (12 V ou haute tension), qui entraîne l'immobilisation immédiate du véhicule admissible. Il n'y a pas de panne si le véhicule a atteint un garage par ses propres moyens ou s'il est encore en état de marche.

F. Prestations en cas de panne en détail

a) Dépannage

Si le véhicule autorisé n'est plus en état de rouler en raison d'une panne, Ford Camper Assist mandate un véhicule d'assistance pour le remettre en état de rouler sur le lieu du sinistre et prend en

*Un accident est un événement non intentionnel, involontaire, d'origine externe ou provoqué par soi-même, qui entraîne un dommage matériel.

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen fournira, si les prérequis mentionnés dans les conditions ci-dessous sont remplis, les prestations mentionnées dans les conditions ci-dessous

charge les frais d'intervention, plus le trajet aller et retour, ainsi que les moyens de bord emportés par le véhicule d'assistance. La prestation de dépannage n'est fournie que sur les routes ouvertes à la circulation publique et à domicile. Cette prestation ne s'applique pas aux remorques, caravanes, etc.

b) Remorquage

Si le dépanneur ne répare pas le véhicule sur place de manière à permettre la poursuite du voyage, votre véhicule et ses bagages seront remorqués gratuitement jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche, ou jusqu'au Réparateur Agréé Ford de votre choix, dans un rayon de 50 km du lieu de la panne.

c) Assistance routière pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables

En cas de panne liée à la chaîne de traction électrique (haute tension), un remorquage est prévu vers le Réparateur Agréé Ford le plus proche.

d) Batterie haute tension:

Si le véhicule reste à l'arrêt en raison d'un batterie haute tension déchargée, le véhicule est remorqué jusqu'à la prochaine station de recharge. La borne de recharge la plus proche peut se trouver à l'intérieur du réseau de recharge Ford, chez le Réparateur Agréé Ford, au domicile du client ou à une borne de recharge publique.

e) Voiture de remplacement

Sur demande, Ford Camper Assist met à votre disposition une voiture de location sans limitation de kilométrage, que vous pouvez utiliser gratuitement jusqu'à la fin de la réparation, pour une durée maximale de 5 jours civils. Il n'existe toutefois aucun droit à un type/une catégorie de véhicule spécifique (p. ex. véhicule avec attelage de remorque), à un équipement de véhicule spécifique, à l'obtention d'un véhicule spécial (p. ex. camping-car, véhicule frigorifique) ou à un pack d'assurance étendu.

Le loueur de véhicules peut demander une caution par carte de crédit.

Si la voiture de location est utilisée plus longtemps que convenu, les frais supplémentaires doivent être convenus et payés directement avec le loueur de véhicules.

f) Continuation du voyage et hôtel

Si le véhicule ne peut pas être réparé après une panne, le jour du sinistre, vous avez le choix entre les possibilités suivantes :

- Si vous souhaitez attendre la réparation, vous pouvez, aux frais de Ford Camper Assist, séjourner dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles (ou standard comparable) jusqu'à 5 nuits maximum à CHF 120.- TVA incluse par personne et par nuit, petit déjeuner compris.
- Si, en cas de panne à l'étranger, la remise en état de votre véhicule (ne s'applique pas aux remorques, caravanes, etc.) ne peut pas être effectuée parce que la pièce de rechange n'est pas disponible ou que la réparation prend trop de temps (plus de 5 jours civils), Ford Camper Assist

*Un accident est un événement non intentionnel, involontaire, d'origine externe ou provoqué par soi-même, qui entraîne un dommage matériel.

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen fournira, si les prérequis mentionnés dans les conditions ci-dessous sont remplis, les prestations mentionnées dans les conditions ci-dessous

organise, à sa discrétion, le rapatriement du véhicule par transport collectif jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche du domicile. Les clés du véhicule doivent être conservées en lieu sûr dans le véhicule concerné. Le temps nécessaire à cette opération peut varier en fonction de la distance et du lieu du sinistre.

g) Récupération du véhicule à l'étranger

Si, après la réparation, le client ou une tierce personne vient chercher le véhicule chez le Réparateur Agréé Ford à l'étranger, les frais de transport du conducteur autorisé, ainsi que les frais de voyage et d'hébergement raisonnables, seront remboursés à hauteur de CHF 715.- TVA incluse maximum, à la discrétion de Ford.

G. Prestations en cas d'accident en détail

En cas d'accident*, Ford Camper Assist apporte son soutien en réparant le véhicule sur le lieu de l'accident, par exemple en cas de crevaison. Si cela n'est pas possible, le remorquage jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche est inclus. Si le véhicule sort de la route lors d'un accident et qu'un sauvetage est nécessaire avant le remorquage, Ford Camper Assist organise le sauvetage du véhicule, le cas échéant avec sa remorque et son chargement, et prend en charge les frais. Après un accident, aucune autre assistance (véhicule de remplacement, poursuite du voyage et hôtel) n'est fournie par Ford Camper Assist.

H. Les prestations ne peuvent pas être utilisées en cas de sinistre

- résultant d'un cas de force majeure, d'un risque de guerre, d'une grève, de troubles, d'actes de terrorisme, d'une confiscation, d'une contrainte ou d'une interdiction administrative
- résultant d'obstacles climatiques graves et d'événements imprévisibles d'origine naturelle
- résultant d'actes de piraterie, d'explosions d'objets ou d'effets nucléaires ou radioactifs.
- résultant de la participation à des manifestations sportives motorisées et aux courses d'entraînement y afférentes.
- entraînant des dommages à la cargaison ou des pertes de revenus.
- causant des dommages à une remorque.
- qui résultent d'une charge de travail supérieure à celle autorisée.
- résultant de défaillances de systèmes et d'équipements qui n'ont pas été installés ou dont Ford n'est pas responsable.
- résultant de l'utilisation d'une pièce de rechange ou d'un accessoire non autorisé par Ford résultant de l'utilisation du véhicule par un conducteur non autorisé ou sans permis, pour lequel l'ayant droit n'a pas contacté Ford Camper Assist au moment du sinistre afin d'organiser les services de dépannage dans toute l'Europe, (voir chapitre " Contacter Ford Camper Assist ")
- sur des véhicules conduits avec une plaque d'immatriculation de transfert rouge pour des trajets d'essai, de contrôle ou de transfert, le cas échéant avec remorque et chargement.
- Dommages causés par les martres
- résultant d'un vol, d'un acte de malveillance ou de dégradation de biens.
- Véhicules considérés comme surchargés, inaptes à la circulation ou dangereux

*Un accident est un événement non intentionnel, involontaire, d'origine externe ou provoqué par soi-même, qui entraîne un dommage matériel.

Ford Camper Assist

Conditions de garantie et avis de confidentialité

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen fournira, si les prérequis mentionnés dans les conditions ci-dessous sont remplis, les prestations mentionnées dans les conditions ci-dessous

- Remboursement des frais pour les prestations qui n'ont pas été validées au préalable par la centrale de Ford Assistance.

I. Exclusions

- Le liquide AdBlue.
- Un carburant contaminé.
- L'utilisation du mauvais carburant.
- Un réservoir de carburant vide (les pannes causées par une batterie haute tension vide sont couvertes, voir ci-dessus).
- Une clé de contact cassée.
- Une clé enfermée dans le véhicule.
- Une clé perdue.
- Une serrure bloquée.
- Une utilisation non conforme du véhicule par le propriétaire, le détenteur ou un passager (p. ex. mauvais liquide dans le réservoir AbBlue).
- Si Ford Camper Assist se rend sur le lieu de la panne indiqué et que la personne demandant de l'aide n'est pas sur place, le trajet à vide n'est pas pris en charge dans le cadre de Ford Camper Assist (Ford se réserve le droit de réclamer au client le remboursement des frais occasionnés).
- Si le client souhaite que Ford Camper Assist remorque le véhicule jusqu'au Réparateur Agréé Ford, bien que le véhicule soit en état de marche, ces frais ne seront pas pris en charge dans le cadre de Ford Camper Assist.
- Entretien de routine, réparations courantes ou frais de suivi. Tout contrat de réparation est conclu entre le conducteur autorisé et le Réparateur Agréé Ford et ne fait pas partie de Camper Assist.
- Assistance après une panne ou un accident enregistré par la police ou un autre service d'urgence,
- Les coûts ou frais liés à la vidange ou au prélèvement d'une autre manière de carburant, de lubrifiants ou d'autres liquides en raison d'un remplissage avec des liquides inappropriés.
- Ford Camper Assist se réserve le droit de refuser une assistance routière gratuite si plusieurs interventions ont été demandées pour des défauts identiques ou similaires au cours d'une période de 90 jours
- Ford Assistance n'intervient pas sur les routes non carrossables ou sur les voies ferrées.
- Tout type d'activité malveillante qui tente de collecter, de perturber, de nier, de dégrader ou de détruire les ressources du système d'information ou les informations elles-mêmes, entraînant l'immobilisation du véhicule (cyber-attaque)
- Dommages aux remorques
- La récupération ou le transport d'animaux.
- Les frais de ferry ou de péage.
- La récupération sur des autoroutes françaises ou belges, car elles appartiennent à des sociétés privées.
- Pas de prise en charge des frais de récupération du véhicule dès lors qu'un équipement ou des prestations spécifiques sont nécessaires. Ford Camper Assist ne couvre pas les dommages causés aux bagages ou au fret en cas de panne ou d'accident. Il en va de même des pertes de revenus et des vacances gâchées que cette situation a entraînées

*Un accident est un événement non intentionnel, involontaire, d'origine externe ou provoqué par soi-même, qui entraîne un dommage matériel.

Ford Camper Assist

Conditions de garantie et avis de confidentialité

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen fournira, si les prérequis mentionnés dans les conditions ci-dessous sont remplis, les prestations mentionnées dans les conditions ci-dessous

Seules les prestations indiquées ci-dessus peuvent être réclamées dans le cadre de cette garantie. Toute réclamation légale supplémentaire est exclue. Les limitations de responsabilité mentionnées ici ne s'appliquent pas aux droits découlant de la loi sur la responsabilité du fait des produits et ne s'appliquent pas aux dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, causés par une faute intentionnelle ou une négligence grave de notre part ou de nos représentants légaux ou auxiliaires d'exécution, ni aux droits découlant de la loi sur la responsabilité du fait des produits. Si certaines dispositions des conditions de garantie ne s'appliquent pas ou plus, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions. La disposition nulle et non avenue est remplacée par une règle dont le fond se rapproche au maximum de la disposition invalide.

J. Autres

- Ford Camper Assist ne garantit pas qu'un éventuel remorquage vers un Réparateur Agréé Ford approprié sera effectué pendant les heures d'ouverture de ce dernier, ni que le Réparateur Agréé Ford pourra effectuer immédiatement la réparation nécessaire.
- Une autorisation d'assistance dans le cadre de Ford Camper Assist est une condition préalable à la prise en charge des frais en cas de panne. En cas de commande ou de location d'un véhicule de sa propre initiative, Ford Camper Assist n'est pas tenu de rembourser les frais.
- Si le droit aux prestations de la part de Ford Camper Assist ne peut pas être prouvé, les coûts de l'assistance dans le cadre de Ford Camper Assist peuvent être facturés ultérieurement.
- Ford Camper Assist se réserve le droit de refuser un dépannage gratuit si plusieurs interventions ont été demandées au cours d'une période de 90 jours pour des défauts identiques ou similaires que nous considérons comme évitables, y compris, mais sans s'y limiter:
  - a) Absence de réparations permanentes au lieu de réparations provisoires. Il incombe au conducteur autorisé de veiller à ce que toute réparation d'urgence que nous entreprenons pour mobiliser le véhicule concerné soit effectuée de manière permanente dès que possible.
  - b) Équipement supplémentaire défectueux à répétition (non fourni par Ford). Le propriétaire enregistré est responsable du bon montage et de l'entretien approprié.
  - c) Erreur du conducteur, y compris l'utilisation excessive d'équipements électriques alors que la batterie n'est pas en charge, ce qui entraîne une décharge de la batterie.

Dans l'une des situations ci-dessus, le conducteur peut appeler le +41 (0) 44 511 14 45 pour obtenir de l'aide de l'entreprise. Si, pendant l'intervention du dépanneur, il s'avère que la panne est due aux causes énumérées ci-dessus, Ford se réserve le droit de réclamer le remboursement des frais.
De même, la prestation de services peut être refusée.

K. Avis de confidentialité

Afin de pouvoir bénéficier de Ford Camper Assist, il est nécessaire que vous communiquiez à Ford Motor Company (Switzerland) SA votre nom et vos coordonnées, telles que votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail, ainsi que les données relatives à votre véhicule, telles que le numéro d'identification du véhicule, le numéro d'immatriculation, le type et le modèle du véhicule. La collecte

*Un accident est un événement non intentionnel, involontaire, d'origine externe ou provoqué par soi-même, qui entraîne un dommage matériel.

Ford Camper Assist

Conditions de garantie et avis de confidentialité

Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen fournira, si les prérequis mentionnés dans les conditions ci-dessous sont remplis, les prestations mentionnées dans les conditions ci-dessous

des informations de localisation est également nécessaire pour vous fournir les services de garantie. Vos données seront traitées afin que nous puissions vous accorder votre garantie conformément aux présentes conditions de garantie. Afin de vous fournir les services de garantie, Ford Motor Company (Switzerland) SA transmettra vos données personnelles à votre concessionnaire Ford et au prestataire de services de dépannage de Ford Motor Company (Switzerland) SA, le AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Schweiz), Zweigniederlassung (Schweiz), afin qu'ils puissent vous fournir les services demandés. Si vos données personnelles sont transmises, nous veillerons à ce qu'elles ne soient utilisées qu'à des fins compatibles avec celles décrites dans la déclaration. Pour plus d'informations sur l'utilisation de vos données personnelles par votre concessionnaire Ford et le AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Schweiz), Zweigniederlassung (Schweiz), veuillez-vous référer à leurs propres politiques de confidentialité. Il existe un intérêt légitime à traiter vos données à des fins spécifiques, par exemple pour développer des produits, des services, des stratégies commerciales et marketing et des recherches nouveaux et améliorés. Pour plus d'informations sur nos pratiques en matière de protection des données, y compris les transferts internationaux de données et vos droits, veuillez consulter notre politique de confidentialité: https://www.fr.ford.ch/informations-utiles/protection-de-donnees-termes-et-conditions

*Un accident est un événement non intentionnel, involontaire, d'origine externe ou provoqué par soi-même, qui entraîne un dommage matériel.