

Assistance Ford Camper

Conditions générales Assistance Ford Camper

En cas de panne en France appelez le 0800 005 005 (option 1)
En cas de panne à l'étranger, appelez le 00 33 (4) 72 17 25 47

Veillez noter que lorsque vous êtes à l'étranger, certains de nos patrouilleurs, techniciens ou agents peuvent ne pas parler votre langue maternelle, mais nous ferons de notre mieux pour faciliter les traductions.

Les présentes conditions générales constituent un accord entre FMC Automobiles et les conducteurs autorisés et l'utilisation de Ford Camper Assist est réputée constituer leur acceptation.

DÉFINITIONS

- Conducteur autorisé :** Toute personne conduisant un véhicule concerné avec l'autorisation légale de le faire, y compris, mais sans s'y limiter, le détenteur enregistré
- Panne :** Un événement dans lequel un Véhicule concerné est immobilisé en raison d'une panne telle que détaillée dans les Conditions générales applicables à Ford Camper Assist, à un endroit où l'accès au véhicule est praticable et autorisé.
- Europe :** Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belarus, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Cité du Vatican, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République d'Irlande, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, Ukraine.
- Réparateur agréé Ford :** Concessionnaire ou réparateur agréé par Ford en Europe à effectuer l'entretien, la maintenance et les réparations sur les véhicules de loisir Ford.
- Ford Camper Assist :** Applicable aux nouveaux modèles 2024 Transit et Transit Custom Camper et les fourgons aménagés à partir de leur date de 1^{ère} mise en circulation
- Domicile :** L'adresse de résidence permanente du conducteur autorisé
- Propriétaire enregistré :** La personne ou l'entreprise inscrite au registre des véhicules à moteur en tant que propriétaire du véhicule concerné.
- Véhicule concerné :** Un véhicule de loisir Ford neuf tel que spécifié dans les clauses 1 et 7 des Conditions générales applicables à l'Assistance Ford Camper.
- Nous, notre, nos :** Ford France

Assistance Ford Camper

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ASSISTANCE FORD CAMPER

1. L'assistance Ford Camper comprend l'assistance à domicile et sur le bord de la route et le dépannage dans toute l'Europe (telle que définie ci-dessus) 7 jours sur 7, 365 jours par an, lorsqu'un véhicule concerné est immobilisé à la suite d'une panne en Europe. L'assistance Ford Camper est disponible pour :
 - Tous les nouveaux modèles 2024 de Ford Transit et Transit Custom Camper et fourgon aménagé pour une période de 24 mois à compter de la date de première mise en circulation.
2. L'assistance Ford Camper est conçue pour fournir des services de dépannage d'urgence ; leur disponibilité ne supprime pas, bien entendu, la nécessité de maintenir le véhicule concerné correctement entretenu et révisé.
3. Nous nous réservons le droit de modifier les conditions générales de service pendant la période de l'assistance Ford Camper moyennant un préavis raisonnable si nous estimons raisonnablement qu'il est nécessaire de le faire afin que les services fournis soient conformes à toute modification de la loi ou des réglementations applicables.
4. Nous avons le droit de refuser d'effectuer un service dans certaines circonstances : par exemple, si le véhicule concerné n'est pas éligible à l'assistance Ford Camper. L'assistance sera également refusée dans des situations non urgentes lorsque le véhicule concerné est encore mobile et que le voyage peut être poursuivi légalement et en toute sécurité.
5. Si le véhicule concerné est en panne et que le conducteur autorisé a besoin d'aide, le conducteur autorisé doit toujours contacter l'assistance Ford Camper directement. Les Réparateurs agréés Ford et les garages approchés indépendamment, qu'ils soient désignés par Nous ou non, attendront un paiement et le Conducteur autorisé devra ensuite régler la facture et Nous n'aurons aucune obligation de rembourser le Conducteur autorisé.
6. Il incombe au Conducteur autorisé de s'assurer que toute réparation temporaire effectuée pour remettre en circulation le véhicule concerné est suivie dès que possible d'une réparation permanente. Veuillez consulter les conditions de la garantie du véhicule en ce qui concerne l'exécution des réparations par les réparateurs agréés Ford.
7. L'assistance Ford Camper n'est disponible que pour les véhicules à moteur dont le poids maximal est de 4300 kg (4,3 tonnes) de poids total en charge (GVW). Des restrictions supplémentaires en matière de longueur et de largeur sont imposées dans le cadre du service de remorquage. Longueur maximale du véhicule : 7,9 m, largeur maximale : 2,55 m.

Remorques : Les remorques attelées au moment de la panne peuvent, à notre entière discrétion, être récupérées avec le véhicule concerné (le cas échéant) pour les remorquer jusqu'à un lieu sûr, à condition qu'elles se situent dans les limites du service de récupération. Une remorque d'une longueur supérieure à 5,5 m mais n'excédant pas 8 m sera récupérée à condition qu'elle puisse être remorquée en toute sécurité. La remorque doit être attachée au véhicule tracteur au point de l'incident.

Caravanes : Les caravanes tractées au moment de la panne peuvent, à notre entière discrétion, être récupérées avec le véhicule concerné (le cas échéant) pour les remorquer jusqu'à un lieu sûr. Le Véhicule concerné qui remorque la caravane, à condition qu'il respecte les conditions de poids et de longueur ci-dessus, peut, à notre entière discrétion, utiliser le service Assistance Ford Camper tel que décrit dans la section ASSISTANCE ROUTIÈRE ET À DOMICILE ci-dessous. Il est conseillé aux conducteurs autorisés qui tractent une caravane de souscrire une couverture appropriée.
8. Si l'éligibilité à l'assistance Ford Camper ne peut pas être validée au moment de la demande de service du Conducteur autorisé, il peut être demandé au Conducteur autorisé de payer le coût du service. Ce paiement sera remboursé si l'éligibilité à l'assistance Ford Camper peut être validée par la suite.

Assistance Ford Camper

9. Nous nous réservons le droit de refuser de fournir ou d'organiser des services d'assistance si le conducteur autorisé n'est pas présent au moment de la panne et/ou n'est pas en mesure d'être présent au moment où l'assistance arrive.
10. Le service est soumis à la disponibilité et peut être complété par nos agents désignés. Nous n'accepterons la responsabilité des actions d'un agent que si l'agent agit selon nos instructions et fournit au Conducteur autorisé l'assistance à laquelle il a droit dans le cadre de l'assistance Ford Camper pour le Véhicule concerné. Un agent désigné par nous nous facturera directement tout service qu'il a fourni en notre nom. Toutefois, si les réparations ne peuvent être effectuées par nous ou notre agent désigné sur la route ou au domicile du conducteur autorisé et que le véhicule concerné doit être récupéré par un réparateur agréé, le conducteur autorisé doit prendre en charge tous les frais de réparation ultérieurs, s'ils ne sont pas couverts par la garantie du fabricant.
11. Le Conducteur autorisé devra payer tous les consommables (qui sont exclus de la garantie du véhicule, par exemple le carburant) que Nous ou Nos agents désignés fournissons.
12. Notre objectif est de fournir une assistance d'urgence en cas de panne. Nous n'effectuerons pas la réparation ou le remontage du véhicule, par exemple, lorsqu'ils sont nécessaires à la suite d'une négligence ou d'une intervention incorrecte sur le Véhicule concerné, autre que de notre part ou de celle de nos agents.
13. Les patrouilleurs et les techniciens sont formés et équipés pour effectuer des réparations routières d'urgence et ne sont pas en mesure, et ne devraient pas être censés, faire des commentaires sur la sécurité générale ou le bon état de marche d'un Véhicule concerné après une panne ou une réparation d'urgence. En outre, l'achèvement d'une réparation d'urgence ne peut être considéré comme signifiant ou garantissant de quelque manière que ce soit le bon état de marche général du Véhicule concerné. Toutefois, nous nous réservons le droit de refuser le service lorsque, selon notre opinion ou celle de notre agent désigné, le Véhicule concerné était, immédiatement avant la panne, dangereux ou hors d'état de rouler, ou lorsque le service impliquerait une violation de la loi (y compris, mais sans s'y limiter, toute violation du code de la route ou des dispositions relatives à la santé et à la sécurité), ou lorsqu'il y a eu un retard déraisonnable dans le signalement de la panne.
14. Lorsque le Conducteur autorisé s'est vu refuser le service parce que le Véhicule concerné a été jugé dangereux, surchargé ou hors d'état de circuler, nous nous efforcerons d'organiser une assistance pour le compte du Conducteur autorisé, mais nous ne paierons pas pour ce service.

Bien que nous nous efforcions de fournir l'assistance Ford Camper à tout moment, nos ressources sont limitées et cela n'est pas toujours possible. L'assistance Ford Camper ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des prestations du contrat, ainsi que, par les mesures préventives ou de mise en quarantaine ou de surveillance spécifiques décidées par les autorités sanitaires internationales ou locales, ou lorsque nous sommes confrontés à des circonstances échappant à notre contrôle raisonnable. Les événements qui peuvent constituer des circonstances hors de notre contrôle raisonnable comprennent (sans s'y limiter) les cas de force majeure, l'ouverture d'hostilités, les émeutes, les troubles civils, les actes de terrorisme, les actes de gouvernement ou d'autorité (y compris le refus ou la révocation de toute licence ou consentement), l'incendie, l'affaissement, l'explosion, l'inondation, la neige, le brouillard ou d'autres conditions météorologiques défavorables, les pannes de véhicules, d'équipements ou de systèmes (qui ne sont pas dues à notre faute ou à notre cause), les pénuries de carburant ou d'autres fournitures nécessaires, les pannes de lignes ou de systèmes de télécommunications, la défaillance de fournisseurs ou de sous-traitants (qui ne sont pas nos fournisseurs ou nos sous-traitants), le vol, les dommages malveillants, les grèves, les confinements ou les conflits sociaux de quelque nature que ce soit.

15. Nous ne serons pas responsables des pertes indirectes, purement économiques ou consécutives encourues à la suite de ou en relation avec l'assistance Ford Camper, qu'elles résultent d'une négligence ou autre. En aucun cas, et dans la mesure permise par la loi, nous ne serons responsables de l'augmentation des coûts ou des dépenses, de la perte de bénéfices, d'affaires, de contrats, de revenus ou d'économies anticipées ou de toute perte spéciale, indirecte ou consécutive encourue à la suite de ou en relation avec un service, qu'elle résulte d'un délit (y compris la négligence ou la violation d'une obligation légale), d'une violation d'un accord ou autre. Pour éviter toute ambiguïté, rien dans la

Assistance Ford Camper

présente clause ou dans les présentes conditions générales n'exclut ou ne limite notre responsabilité en cas de négligence entraînant la mort ou des lésions corporelles, ou en cas de fraude ou de toute autre chose qui ne peut être exclue en vertu de la loi.

16. Le fait que Nous n'appliquions pas ou n'appliquions pas l'une ou l'autre des présentes Conditions générales à une ou plusieurs occasions particulières ne nous empêchera pas de nous appuyer sur elles ou de les appliquer par la suite.
17. Les titres utilisés dans les présentes Conditions générales ne le sont qu'à des fins de commodité et n'affectent pas l'interprétation de leur contenu.
18. Aucune des Conditions générales ou des services de l'assistance Ford Camper, ou dans le cadre de l'assistance Ford Camper, n'est exécutoire par une personne autre que le conducteur autorisé.
19. Les présentes Conditions générales et tout accord conclu dans le cadre de celles-ci seront interprétés conformément à la loi du pays où le véhicule est immatriculé et relèveront de la compétence non exclusive des tribunaux de ce pays.
20. Aucune disposition des présentes Conditions générales n'affecte les droits statutaires du conducteur autorisé en tant que consommateur.

ACCIDENTS

L'assistance Ford Camper n'est fournie qu'à la suite d'une panne ou d'un accident pris en charge par la police ou un autre service d'urgence après que les services concernés aient autorisé l'enlèvement du véhicule. Si la police ou le service d'urgence concerné insiste pour qu'un tiers récupère immédiatement le véhicule, le coût de cette opération doit être pris en charge par vous. Dans le cas où le véhicule concerné doit être récupéré à la suite d'un accident, l'assistance Ford Camper peut, à notre entière discrétion, s'en charger pour vous (veuillez-vous référer à la section RÉCUPÉRATION).

Dans le cas où un équipement ou des services spécialisés sont nécessaires pour effectuer le travail, Ford Camper Assist peut organiser ces services pour vous mais ne sera pas responsable de la prise en charge des coûts impliqués. Vous devrez payer sur demande tous les frais applicables. En ce qui concerne toutes les questions mentionnées dans cette clause, vous devez donner à l'assistance Ford Camper, sur demande, toute information pertinente qu'il demande raisonnablement.

Veuillez noter qu'à la suite d'un accident ou autre, il est et reste de votre responsabilité de vous assurer que vous vous conformez correctement aux exigences de votre assureur automobile dans le cadre d'une demande d'indemnisation au titre de votre police d'assurance automobile.

L'assistance Ford Camper - ce qui n'est pas inclus :

1. L'entretien courant et les réparations courantes, comme la réparation des autoradios défectueux, des ampoules intérieures, des vitres arrière chauffantes ;
2. Les défauts « auto-infligés » tels que décrits ci-dessous :
 - a) Absence de liquide Adblue
 - b) Pollution du carburant
 - c) Erreur de carburant
 - d) Panne sèche (sauf véhicules électriques à batterie – BEV, voir ci-dessous)
 - e) Clé verrouillée à l'intérieur du véhicule
 - f) Clés cassées ou perdues
3. Lorsqu'il n'est pas couvert par la garantie du véhicule - Le coût des pièces de rechange, de l'essence, du diesel, de l'huile, des clés, des consommables ou d'autres matériaux et

Assistance Ford Camper

de la main-d'œuvre de garage ou autre nécessaire pour réparer le Véhicule concerné ;

4. Tous les coûts ou frais liés à la vidange ou à l'élimination du carburant, des lubrifiants ou d'autres fluides en raison de l'introduction d'un fluide inapproprié, il incombe au Conducteur autorisé de donner des instructions au réparateur quant au travail à effectuer, tout contrat de réparation étant conclu entre le conducteur autorisé et le réparateur ;
5. Nous nous efforcerons d'organiser l'assistance d'un tiers pour le compte du Conducteur autorisé, mais nous ne prendrons pas en charge le coût de l'intervention ou de la réparation, tous les autres coûts étant à la charge du Conducteur autorisé ;
6. Véhicules concernés sans permis de circulation valide ;
7. Entreposer ou garder le Véhicule concerné en l'absence du Conducteur autorisé ;
8. Fournir un service au véhicule concerné lorsqu'il se trouve sur une propriété privée, par exemple dans un garage. Nous sommes en droit de refuser le service à moins que vous ne puissiez établir à sa satisfaction que le propriétaire ou l'occupant concerné a donné son accord ;
9. Tous les frais de transport personnel, à l'exception de ceux prévus dans le cadre de l'assistance Ford Camper ;
10. Récupération des autoroutes françaises ou belges, car ces routes sont privées. Dans le cas où une assistance est nécessaire, le Conducteur autorisé doit contacter les services autoroutiers spécialisés et téléphoner à l'assistance Ford Camper pour obtenir de l'aide supplémentaire une fois que le véhicule est remorqué hors de l'autoroute / de l'aire de service.
11. Tous les frais de ferry ou de péage prélevés en relation avec le Véhicule concerné qui est remorqué ou récupéré, sauf dans le cadre d'un accord discrétionnaire ou exceptionnel de l'assistance Ford Camper.
12. L'assistance ne sera pas fournie pour un nombre de personnes supérieur au nombre légal de places assises du Véhicule concerné (limité au nombre maximum de personnes que le Véhicule concerné est conçu pour transporter et pour lesquelles il y a des sièges fixes et des dispositifs de retenue), à condition que ces personnes aient voyagé dans le Véhicule concerné au moment de la panne.
13. L'assistance Ford Camper se réserve le droit de ne pas fournir d'assistance gratuite lorsque, dans une période de 90 jours, il y a eu plus d'un appel pour les mêmes défauts ou des défauts similaires, qui sont considérés par Nous comme évitables, par exemple, mais sans s'y limiter :
 - a) Les réparations temporaires ne sont pas rendues permanentes. Il incombe au Conducteur autorisé de s'assurer que les réparations d'urgence effectuées par nos soins sont, le cas échéant, suivies dès que possible d'une réparation permanente.
 - b) Équipements auxiliaires défectueux à plusieurs reprises (non fournis par Ford). Il est de la responsabilité du Propriétaire enregistré de veiller à ce que les équipements auxiliaires soient correctement installés et entretenus.
 - c) Erreur du conducteur, y compris l'utilisation excessive d'appareils électriques alors que la batterie n'est pas en charge, ce qui entraîne une batterie déchargée.

Dans l'une des situations susmentionnées, le conducteur peut appeler le 0800 005 005 pour demander un service. S'il s'avère que la cause de la panne est imputable à l'une des causes énumérées ci-dessus une fois que le patrouilleur est présent, nous nous réservons le droit de facturer rétroactivement au propriétaire enregistré le coût de l'intervention sur le véhicule concerné. À notre discrétion, nous nous réservons le droit de refuser de fournir le service.

14. Nous ne sommes pas tenus de transporter ou d'organiser le transport d'un animal. Si nous ou nos agents, à leur discrétion, acceptons de transporter un animal, ce transport se fera aux risques et aux frais du conducteur autorisé. Il est de la responsabilité du conducteur agréé de sécuriser

Assistance Ford Camper

tout animal transporté ou de prendre d'autres dispositions pour son transport.

15. Nous avons le droit, à tout moment, de refuser ou d'annuler le service à toute personne ayant droit à l'assistance pour le Véhicule concerné, ou de refuser d'organiser le service pour cette personne, si Nous estimons raisonnablement qu'elle ou toute personne l'accompagnant :
 - a) Se comporte ou s'est comportée de manière menaçante ou abusive à l'égard de nos employés, patrouilles, techniciens ou agents, ou à l'égard d'un tiers contractant,
 - b) A faussement déclaré qu'elle avait droit à des services auxquels elle n'avait pas droit ou
 - c) A aidé une autre personne à accéder à nos services auxquels elle n'a pas droit ou
 - d) Nous doit de l'argent en ce qui concerne les services, les pièces de rechange ou d'autres éléments fournis par Nous ou par un tiers sur Notre instruction.

16. Si Nous estimons qu'un spécialiste de la carrosserie, des vitres ou des pneus est nécessaire. Nous nous efforcerons d'organiser leur aide au nom du Conducteur autorisé. Toutefois, nous ne paierons pas leurs services et le contrat de réparation sera conclu entre le Conducteur autorisé et le réparateur. En outre, si le recours à un autre spécialiste risque, à notre avis, de mobiliser le Véhicule concerné, aucun autre service ne sera disponible pour la panne en question.

17. Si Nous estimons qu'un équipement spécialisé (qui n'est normalement pas transporté) est nécessaire pour fournir une assistance lorsqu'un Véhicule concerné a quitté la route, est dans un fossé, se trouve sur un sol mou, du sable ou des galets ou est bloqué dans l'eau ou la neige, ou a été immobilisé par l'enlèvement de ses roues, nous organiserons la récupération, mais aux frais du Conducteur autorisé. Une fois que le Véhicule concerné a été récupéré dans un endroit approprié, un service normal sera fourni conformément à L'assistance Ford Camper.

18. Nous ne fournirons pas de service lorsque cela est demandé en ce qui concerne le Véhicule concerné qui nécessite un service en raison de, ou immédiatement après, la participation à une course, un rallye, des essais ou des contre-la-montre, un test, un rallye, une conduite tout-terrain, une conduite sur le Nurburgring ou tout autre événement de sport automobile (« Événement de sport automobile »). Toutefois, pour éviter toute ambiguïté, nous ne considérons pas les activités suivantes comme des manifestations sportives motorisées et nous fournirons donc un service à un véhicule concerné participant si la demande en est faite en bonne et due forme :
 - a) Événements de « Concours d'élégance » ;
 - b) Journées d'essais sur piste pour les véhicules homologués pour la route ;
 - c) Les rallyes organisés exclusivement sur des voies publiques ouvertes où les participants sont tenus de respecter toutes les limitations de vitesse en vigueur.

19. Nous ne fournirons pas d'assistance gratuite en cas d'immobilisation d'une remorque ou d'une caravane suite à une panne. Il est conseillé aux conducteurs autorisés qui tractent une remorque ou une caravane de souscrire une couverture appropriée.

GESTION DES INCIDENTS

Nous veillerons à ce que la communication soit maintenue et transmettrons tout message urgent dans le pays enregistré, tout en assurant la liaison entre le conducteur, le destinataire des marchandises et toute autre partie intéressée dans le pays enregistré.

ASSISTANCE ROUTIÈRE ET À DOMICILE

Ce qui est inclus

- L'assistance Ford Camper est disponible si le Véhicule concerné est immobilisé à la suite d'une panne du Véhicule concerné, qu'elle soit mécanique ou provoquée par le client (sous réserve toujours des exclusions contenues dans les présentes conditions). Si Nous ou Notre agent désigné ne pouvons pas réparer le Véhicule concerné dans un délai raisonnable, il sera conduit au Réparateur agréé le plus proche ou, alternativement, à une destination au choix du Conducteur autorisé dans un rayon de 50 km. Il incombe alors au Conducteur autorisé de demander au réparateur d'effectuer les réparations nécessaires. Tout contrat de réparation sera conclu entre le Conducteur autorisé et le réparateur, et il incombe au Conducteur autorisé de les payer le cas échéant. Nous ne garantissons pas que toute récupération auprès d'un Réparateur agréé Ford approprié se fera pendant les heures d'ouverture du réparateur ou que le réparateur sera immédiatement disponible pour entreprendre toute réparation requise. Si le Réparateur agréé Ford est fermé, le Véhicule concerné sera stocké en toute sécurité ou transporté à un autre endroit au choix du Conducteur autorisé et livré au Réparateur agréé Ford le jour ouvrable suivant.
- Une fois que le Véhicule concerné est déplacé ou qu'une réparation temporaire a été effectuée sur place, le coût de toute réparation ultérieure n'est pas inclus dans L'assistance Ford Camper. Veuillez consulter la garantie du véhicule pour connaître les détails des réparations couvertes par la garantie.

Nous pouvons également apporter notre aide dans les domaines suivants.

- Batterie 12 V déchargée ;
- Crevaison.

Le coût des pièces de rechange ou de remplacement, y compris les clés, les consommables ou autres matériaux et la main-d'œuvre du garage ou autre nécessaire pour réparer le Véhicule concerné ne sont pas inclus.

Applicable aux Véhicules Electriques à Batterie (BEV) uniquement

La décharge d'une batterie haute tension d'un véhicule électrique est couverte (elle n'est pas considérée comme une défaillance auto-infligée). Nous allons soit :

- a) Réaliser une charge sur place au moyen d'une unité mobile, y compris la récupération du véhicule jusqu'à un endroit sûr (sous réserve de disponibilité) ;
- b) Vers la borne de recharge la plus proche, qui sera soit le réseau de recharge Ford, soit le Concessionnaire, soit l'adresse du client, soit une borne de recharge publique.

Ce qui n'est pas inclus

- Assistance à la suite d'une Panne ou d'un Accident pris en charge par la police ou un autre service d'urgence, jusqu'à ce que les services concernés aient autorisé l'enlèvement du Véhicule concerné. Si la police ou le service d'urgence concerné insiste pour qu'un tiers récupère immédiatement le véhicule, le coût de cette opération doit être pris en charge par le Conducteur autorisé.
- Les éléments exclus en vertu des Conditions générales de Ford Camper Assist à la page 1 ci-dessus.

RÉCUPÉRATION LOCALE

Ce qui est inclus

- Le dépannage est possible à la suite d'une Panne impliquant un Véhicule concerné lorsque Nous ne pouvons pas organiser une réparation locale ou sur route dans un délai raisonnable.
- L'assistance Ford Camper assure la récupération d'un Véhicule concerné immobilisé (y compris la remorque/caravane tractée à ce moment-là, à condition qu'elle soit dans les limites de taille) avec le Conducteur autorisé et les passagers (jusqu'au nombre maximum de personnes que le Véhicule concerné est conçu pour transporter et pour lesquelles il y a des sièges fixes et des dispositifs de retenue) jusqu'au Réparateur agréé Ford le plus proche ou jusqu'à toute autre destination unique dans un rayon de 50 km/30 miles. Si le nombre de personnes est supérieur au maximum autorisé, Nous nous efforcerons d'organiser leur transport ultérieur, mais nous ne le paierons pas.

Veillez noter

Après le dépannage du Véhicule concerné, toute réparation ultérieure sera à la charge du Conducteur autorisé, si elle n'est pas couverte par la garantie Ford. Il incombe également au Conducteur autorisé d'organiser la collecte du Véhicule concerné s'il a été réparé chez le Réparateur agréé Ford local du Conducteur autorisé, si cela s'avère nécessaire.

Ce qui n'est pas inclus

- La récupération ne sera pas assurée si Nous sommes en mesure d'organiser une réparation locale ou routière rapide dans un délai raisonnable.
- Une deuxième prise en charge ou une prise en charge ultérieure, après que le Véhicule concerné a été récupéré à la suite d'une Panne. Sauf accord au moment du premier retard, dû par exemple au fait que le véhicule se trouve en dehors des heures normales de travail.
- Le transport de véhicules immobilisés lorsque Nous considérons qu'il fait partie d'une activité commerciale, par exemple à destination, en provenance ou pour le compte de concessionnaires automobiles ou d'entreprises de livraison.
- Le transport de véhicules utilisés pour des courses, des rallyes, des essais ou des contre-la-montre, des tests ou d'autres événements de sport automobile.
- La prise en charge de tout véhicule que nous considérons comme dangereux ou illégal à charger ou à transporter (y compris, mais sans s'y limiter, les véhicules surchargés).
- Assistance à la suite d'une Panne ou d'un Accident pris en charge par la police ou un autre service d'urgence, jusqu'à ce que les services concernés aient autorisé l'enlèvement du véhicule. Si la police ou le service d'urgence concerné insiste pour qu'un tiers récupère immédiatement le véhicule, le coût de cette opération doit être pris en charge par le Conducteur autorisé. Toutefois, Nous pouvons organiser la récupération ultérieure du Véhicule concerné jusqu'à la destination souhaitée ou jusqu'à un Réparateur Agréé Ford, à condition que le Véhicule concerné n'ait pas déjà été réparé.
- Tous les frais accessoires qui peuvent survenir au cours d'une récupération. Nous ne pouvons accepter aucun coût pour les passagers qui n'accompagnent pas le Véhicule concerné pendant sa prise en charge.
- La prise en charge de tout véhicule portant des plaques d'immatriculation et/ou dont nous avons des raisons de penser qu'il vient d'être importé ou acheté aux enchères.
- La prise en charge de chevaux ou de bétail.
- Frais de ferry
- Les éléments exclus en vertu des Conditions générales de l'assistance Ford Camper à la page 1 ci-dessus.

VÉHICULE DE PRÊT TEMPORAIRE, HÉBERGEMENT, TRANSPORTS PUBLICS

Ce service peut être fourni, à Notre entière discrétion, en tant qu'extension du service de récupération, à la suite d'une Panne immobilisant d'un Véhicule concerné. Elle n'est disponible qu'à Notre entière discrétion. Le cas échéant, nous pouvons, à Notre entière discrétion, choisir l'une des options suivantes :

- A) Véhicule de prêt temporaire ou
- B) Hébergement à l'hôtel (jusqu'à 4 étoiles, 5 nuits maximum) ou
- C) Frais de transport public

Dans des circonstances extrêmes, à Notre entière discrétion, il peut être possible de combiner plusieurs de ces options, à condition que le coût combiné de ces options ne dépasse pas 2 300€

A) VÉHICULE DE PRÊT TEMPORAIRE

Ce qui est inclus

- Nous pouvons, à Notre entière discrétion, (sous réserve de disponibilité et des conditions mentionnées ci-dessous) organiser un prêt temporaire de véhicule pour une durée maximale de 5 jours calendaires.
- Si un véhicule de prêt temporaire est fourni, nous paierons (sous réserve de toute responsabilité du Conducteur autorisé) les frais de location du fournisseur du véhicule choisi, y compris la prime d'assurance tous risques, l'assurance collision sans franchise et la TVA (mais à l'exclusion de toute franchise d'assurance qui pourrait devenir exigible), pour un maximum de 5 jours, à partir du moment où le véhicule est délivré (qui doit se situer dans les 2 jours ouvrables suivant l'immobilisation de la Panne).
- Le Conducteur autorisé est responsable de tous les autres frais découlant de l'utilisation du véhicule de location (y compris, mais sans s'y limiter, les frais de carburant et les frais de franchise d'assurance) - par exemple, si le Conducteur autorisé garde le véhicule au-delà de la période de 5 jours, cela doit être convenu à l'avance avec le fournisseur du véhicule. Le Conducteur autorisé doit payer tous les frais supplémentaires directement au fournisseur du véhicule.
- Des véhicules de prêt temporaire sont fournis et la disponibilité de cet avantage est soumise aux termes et conditions du fournisseur du véhicule qui, entre autres choses :
 - i. devra être en possession d'un permis de conduire complet et valide au moment de l'attribution du véhicule ;
 - ii. peut imposer des limitations sur la disponibilité et la cylindrée du véhicule de remplacement - par exemple, en fonction de l'âge du conducteur, de certaines mentions sur le permis de conduire, etc ;
 - iii. peut exiger une caution en espèces ou par carte de crédit, conformément aux conditions générales du fournisseur de services de location ;
 - iv. peut exiger des moyens d'identification supplémentaires ;
 - v. le conducteur doit être âgé d'au moins 21 ans et doit être titulaire d'un permis de conduire complet depuis au moins 12 mois.
- Le non-respect des conditions générales du fournisseur du véhicule ou le fait de ne pas restituer le véhicule au fournisseur à la date prévue peut entraîner des mesures à l'encontre du Conducteur autorisé.
- Si un véhicule fourni dans le cadre de Ford Camper Assist ne peut pas accueillir le nombre de personnes éligibles (veuillez-vous référer à la section de récupération pour les limites), Nous chercherons à organiser un autre véhicule et/ou le transport ultérieur de tout passager supplémentaire.

Assistance Ford Camper

- Les véhicules de remplacement ne peuvent pas être fournis avec une barre de remorquage et, par conséquent, toute caravane ou remorque sera, si elle est éligible, récupérée avec le Véhicule concerné immobilisé.
- Si le véhicule de remplacement n'est pas nécessaire immédiatement, nous pouvons, à notre discrétion, prendre des dispositions pour qu'il soit fourni à tout moment jusqu'à 48 heures après la Panne en question (la collecte du véhicule de remplacement temporaire d'urgence incombera au Conducteur autorisé). Veuillez noter que cela ne garantit pas la disponibilité ou l'accès à un véhicule de remplacement, dont l'attribution reste soumise aux conditions générales du fournisseur du véhicule.
- Si le Conducteur autorisé n'est pas en mesure, en raison des conditions du fournisseur ou pour toute autre raison, de bénéficier du véhicule de prêt temporaire, Nous pouvons choisir l'une des deux autres solutions (décrites dans les sections B et C ci-dessous). Veuillez noter : les conditions de Nos fournisseurs ne permettent pas aux conducteurs de moins de 21 ans, ni aux conducteurs titulaires d'un permis de conduire complet depuis moins de douze mois, de bénéficier de ce service. Cela ne signifie toutefois pas qu'un conducteur n'appartenant pas à ces catégories pourra nécessairement obtenir un véhicule de location, car la situation peut changer ou des restrictions d'âge différentes peuvent s'appliquer en vertu des conditions générales des fournisseurs de véhicules disponibles. Les exemples d'exclusions donnés ne constituent pas une liste exhaustive.

B) HÉBERGEMENT D'URGENCE POUR LA NUIT

Ce qui est inclus

- Nous pouvons, à Notre entière discrétion, organiser jusqu'à 5 nuits d'hôtel pour le Conducteur autorisé et les passagers (à concurrence du nombre de sièges fixes dans le Véhicule concerné), jusqu'à 115 € par personne et par nuit
- Nous ne prenons pas en charge les frais supplémentaires encourus par le Conducteur autorisé ou les passagers, tels que les repas (autres que le petit-déjeuner), les boissons, les appels téléphoniques et les journaux. Ces frais doivent être réglés à l'hôtel avant le départ.

C) FRAIS DE TRANSPORT PUBLIC

Ce qui est inclus

- Nous pouvons, à notre entière discrétion, payer des frais raisonnables de transport public pour le conducteur autorisé et ses passagers (à condition qu'ils voyagent avec le conducteur au moment de la panne) jusqu'au nombre maximum de personnes que le véhicule concerné est conçu pour transporter et pour lesquelles il y a des sièges fixes et des dispositifs de retenue, jusqu'à un maximum de 115 € par personne et pour un total maximum de 345 €.

RAPATRIEMENT DU VÉHICULE DANS LE PAYS D'ORIGINE

En cas de panne en dehors de votre pays d'origine, mais dans le reste de l'Europe (tel que défini ci-dessus), lorsque les réparations ne peuvent être achevées à temps pour le retour prévu du conducteur autorisé à son domicile, nous acceptons, à notre entière discrétion, d'assurer le dépannage du véhicule en France. Les frais de rapatriement ne seront couverts que si le Véhicule Agréé n'est pas réparé dans les 5 jours suivant son arrivée chez le Réparateur Agréé Ford.

Ce qui est inclus

- Les frais de prise en charge non accompagnée du véhicule concerné jusqu'au domicile du Conducteur autorisé ou au réparateur de véhicules désigné en France, jusqu'à concurrence de la valeur marchande actuelle du Véhicule concerné.
- Nous pouvons (à Notre discrétion) prendre des dispositions avec le Conducteur autorisé et payer les frais raisonnables de voyage et d'hébergement d'une personne pour se rendre directement à l'étranger afin de récupérer le Véhicule concerné réparé, jusqu'à un maximum de 690 €.

Ce qui n'est pas inclus

- Récupération du Véhicule concerné si Nous estimons qu'il ne peut être réparé dans des conditions économiques et commerciales. Nous ne paierons jamais plus que la valeur du véhicule pour le ramener à son domicile. Si nous indiquons que le Véhicule concerné est irréparable d'un point de vue économique, nous donnons au Conducteur autorisé jusqu'à 8 semaines après la Panne initiale pour convenir d'autres dispositions appropriées pour la récupération ou la mise au rebut du Véhicule concerné. En l'absence d'accord au bout de 8 semaines, Nous considérerons que le Conducteur autorisé a autorisé la mise au rebut du Véhicule concerné.
- Prise en charge lorsque le Véhicule concerné ne nécessite que des réparations mineures ou peu coûteuses, Nous pouvons accepter de reprendre le véhicule dans ces circonstances si les réparations ne peuvent pas être terminées à la date de retour réservée au Conducteur autorisé.
- Prise en charge lorsque le Réparateur Agréé Ford local peut effectuer les réparations avant la date de retour du Conducteur autorisé.
- Toute perte résultant d'un retard dans la récupération du Véhicule concerné.
- Si le réparateur démonte le Véhicule concerné pour des réparations qui sont ensuite interrompues pour quelque raison que ce soit, ni Nous ni le réparateur n'acceptons de responsabilité pour la perte de pièces si le Conducteur restitue le Véhicule concerné avant l'achèvement des réparations.
- Le coût de l'assurance contre le risque de transit. Le Conducteur autorisé doit contacter les assureurs automobiles du Véhicule concerné pour s'assurer qu'il dispose de la couverture nécessaire.
- Le coût de remplacement du Véhicule concerné ou tout montant de récupération si le Véhicule concerné n'est plus réparable d'un point de vue commercial.
- Frais de transport pour un Véhicule concerné réparé. Si la réparation locale de votre véhicule a pris plus de temps que prévu (5 jours) en raison du retard des pièces ou d'autres raisons imprévisibles, et que vous avez dû vous rendre à votre destination prévue ou retourner à votre domicile, nous pouvons, à notre discrétion, prendre en charge les frais raisonnables de voyage et d'hébergement d'une personne pour se rendre directement à l'étranger afin de récupérer le Véhicule concerné, jusqu'à 690 €.
- Frais de transport séparés pour les effets personnels/marchandises/véhicules/bateaux ou autres embarcations transportées dans ou sur le Véhicule concerné/la remorque. Ceux-ci restent à tout moment sous la responsabilité du Conducteur autorisé.

Assistance Ford Camper

- Tous les frais de réparation après que le Véhicule concerné a été ramené au Domicile ou au garage choisi en France.
- Le coût éventuel d'un conducteur de remplacement lorsque le seul conducteur du groupe du Conducteur autorisé ne peut pas se conformer à la déclaration.
- Les bagages se trouvant dans le Véhicule concerné restent toujours sous la responsabilité du Conducteur autorisé et tout objet laissé dans le véhicule pour être récupéré est laissé aux risques et périls du Conducteur autorisé.
- Tout élément exclu de l'assistance Ford Camper dans les Conditions générales.

Notes

- a. Lorsque la récupération du Véhicule concerné est organisée, la livraison du véhicule peut prendre de 10 à 21 jours ouvrables à partir des pays d'Europe occidentale. En période de forte activité ou pour des destinations plus éloignées, la récupération peut prendre plus de temps.
- b. Avant de quitter le Véhicule concerné pour être récupéré, tous les objets de valeur doivent être retirés et tout ce qui reste dans le Véhicule concerné doit être rangé en toute sécurité. Il n'y a pas de franchise de droits de douane pour un véhicule non accompagné récupéré - tous les objets soumis à droits de douane doivent être emportés par le Conducteur autorisé.
- c. Les clés, y compris celles des remorques, des caravanes ou des coffres de toit, doivent être conservées en lieu sûr avec le Véhicule concerné, car la douane peut avoir besoin de déverrouiller et d'inspecter le(s) véhicule(s).
- d. Nous devons être informés de toute disposition prise pour récupérer le Véhicule concerné.

Traitement des réclamations

Nous nous engageons à fournir le plus haut niveau de service et d'attention à la clientèle. Nous sommes toutefois conscients qu'il peut arriver que vous ayez l'impression de ne pas avoir reçu le niveau de service que vous attendiez. Si vous avez des raisons de vous plaindre d'un aspect quelconque du service que nous vous avons fourni, veuillez nous contacter à l'adresse indiquée ci-dessous, où nous travaillerons avec vous pour résoudre votre problème.

- frassist@ford.com

Veuillez indiquer le numéro d'immatriculation du Véhicule concerné et les détails de la panne dans toute communication.

Données personnelles dans le cadre de l'Assistance

Dans le cadre de la gestion des demandes lui parvenant, l'Assisteur est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur pour les finalités suivantes :

- Mise en œuvre des prestations d'assistance
- Gestion des réclamations
- Enquête qualité sur la satisfaction de la clientèle

Le Bénéficiaire est informé que certaines de ses données personnelles pourront être recueillies par l'Assisteur dans le seul et unique but d'exécuter les prestations prévues aux présentes conditions générales.

Le Bénéficiaire est informé que l'Assisteur sera amené à transmettre certaines données

Assistance Ford Camper

personnelles (état civil, informations relatives au véhicule, lieu de localisation) à des prestataires en vue de la fourniture de prestations prévues dans le cadre de l'Assistance notamment aux prestataires de dépannage-remorquage, de prestataires de mobilité (taxi, véhicule de remplacement, réservation de billets de train ou d'avion), aux hôtels, au prestataire réalisant des enquêtes de satisfaction.

Le Bénéficiaire est informé que les appels peuvent être enregistrés à des fins d'amélioration de la qualité de service Conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 et à la Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assisteur.

Ces droits peuvent être exercés auprès de l'Assisteur en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse de FMC Automobiles indiquée aux présentes ou par courrier électronique à : frassist@ford.com
DPO Ford : dpeurope@ford.com

Le Bénéficiaire est informé qu'en cas de désaccord sur la réponse apportée par l'assisteur, il dispose de la possibilité d'exercer un recours auprès de l'autorité administrative suivante :
CNIL, 3, place de Fontenoy, TSA 80715 , 75334 PARIS CEDEX 07
www.cnil.fr

Les données personnelles fournies seront conservées pendant la durée de vie du contrat et à la fin du contrat pendant la durée de la prescription légale applicable, 2 ans pour la gestion du contrat et des prestations d'assistance mise en œuvre et 10 ans pour les factures.

Les appels enregistrés sont conservés pendant un délai de 6 mois.