

Conditions générales

Ford Camper Assist est un service de Ford Assistance.

Les présentes Conditions Générales constituent un accord entre Ford Motor Company (Belgium) et les Conducteurs Autorisés. L'utilisation de Ford Camper Assist est réputée constituer leur acceptation.

Déclaration de l'incident

Le Centre de service Ford Assistance est ouvert 24 heures sur 24 et peut être atteint au numéro suivant :

+32 2 700 6776 (Belgique) ou +352 248 71 800 (Luxembourg)

Vous pouvez également avertir Ford Assistance par l'application FordPass.

Vous êtes prié de fournir les informations suivantes au Centre de service Ford Assistance :

- L'emplacement exact du Véhicule Concerné
- Votre numéro de téléphone
- Le numéro de votre plaque d'immatriculation
- Le numéro d'identification du Véhicule Concerné

Les appels à Ford Assistance peuvent être enregistrés pour aider à confirmer les détails des appels peu clairs ou annulés. Ces enregistrements peuvent être utilisés en interne à des fins de formation.

Les services de Ford Assistance sont procurés par

TOURING SA
Boulevard Albert II 4 B12
1000 Bruxelles

En nom propre mais pour le compte de Ford Motor Company (Belgium) SA (Ford). TOURING NV peut faire appel à des sous-traitants, tels que des services de remorquage indépendants, pour exécuter ses services.

Afin de préserver vos droits aux services et au remboursement des frais avancés, il faut toujours contacter le Centre de service Ford Assistance en cas d'incident.

Ford Camper Assist

DÉFINITIONS

- Conducteur Autorisé :** Toute personne conduisant un Véhicule Concerné avec l'autorisation légale de le faire, y compris, mais sans s'y limiter, le Propriétaire Enregistré ou toute personne autorisée par lui.
- Panne :** Un événement dans lequel un Véhicule Concerné est immobilisé, sur les voies publiques ouvertes et carrossables en raison d'une panne ou d'un accident tel que défini dans les Conditions Générales applicables à Ford Camper Assist.
- Europe :** Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, 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 :** Centre Transit, concession ou garage autorisé par Ford Motor Company à effectuer l'entretien, le service et les réparations sur les Véhicules Concernés.
- Ford Camper Assist :** Ford Camper Assist pour les nouveaux modèles 2024 Transit et Transit Custom Camper et les fourgons aménagés à partir du point d'immatriculation par le client final.
- Domicile :** La résidence principale 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(s) :** Un véhicule de loisir Ford neuf tel que spécifié dans les clauses 1 et 7 des Conditions Générales applicables à Ford Camper Assist.
- Nous, Notre, Nos :** Ford Motor Company (Belgium).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FORD CAMPER ASSIST

1. Ford Camper Assist comprend l'assistance et/ou le remorquage à Domicile et sur le bord de la route 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. Ford Camper Assist 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 partir de la date de la première immatriculation.
 - Ford obtient des informations sur ces véhicules convertis par l'intermédiaire des convertisseurs européens et fournit à son partenaire responsable de l'exécution du service la liste des numéros de châssis concernés.
2. Ford Camper Assist est conçu pour fournir des services d'urgence en cas de Panne. Leur disponibilité ne dispense toutefois pas le Propriétaire Enregistré de la nécessité de correctement entretenir et réparer le Véhicule Concerné.
3. Nous nous réservons le droit de modifier les Conditions Générales pendant la durée de Ford Camper Assist moyennant un préavis raisonnable si nous estimons qu'il est nécessaire de le faire afin que les services fournis soient conformes à toute modification de la loi et/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 Ford Camper Assist. L'assistance et/ou le remorquage seront également refusés 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 le Centre de service Ford Assistance directement. Les Réparateurs Agréés Ford et les garages approchés directement par le Conducteur Autorisé (sans avoir préalablement contacté directement le Centre de service Ford Assistance), qu'ils soient désignés par Nous ou non, factureront leurs services que le Conducteur Autorisé devra acquitter. Dans ce cas, Nous ne serons pas tenus de rembourser le Conducteur Autorisé.
6. Il incombe au Conducteur Autorisé de s'assurer que toute réparation temporaire effectuée par Nous pour mobiliser 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 sur le site web suivant <https://www.fr.ford.be/achat/services-accessoires/garanties/vehicules-neufs> (Belgique); <https://www.ford.lu/achat/services-accessoires/garanties/vehicules-neufs> (Luxembourg).
7. Ford Camper Assist n'est disponible que pour les Véhicules Concernés 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 de 7,9 m et largeur maximale de 2,55 m.

Remorques : Les remorques attelées au moment de la Panne peuvent, à Notre discrétion, être remorquées 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 remorquage. Une remorque d'une longueur supérieure à 5,5 m mais n'excédant pas 8,0 m sera remorquée à condition qu'elle puisse être remorquée en toute sécurité. La remorque doit être attachée au Véhicule Concerné tracteur au point de la Panne.

Caravanes : Les caravanes tractées au moment de la Panne peuvent, à notre discrétion, être remorquées 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 remorquage. Il est conseillé aux Conducteurs Autorisés qui tractent une caravane de souscrire une couverture d'assurance appropriée.

8. Si l'éligibilité à Ford Camper Assist 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 Ford Camper Assist peut être validée par la suite.

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 offert par Notre personnel, ou, à défaut de disponibilité de leur part, par Nos agents désignés. Un agent désigné par Nous Nous facturera directement tout service qu'il a fourni en Notre nom. Toutefois, si les réparations ne peuvent pas être effectuées par Nous ou Notre agent désigné sur la voie publique ou au Domicile du Conducteur Autorisé et que le Véhicule Concerné doit être remorqué chez un réparateur, le Conducteur Autorisé devra payer tous les frais de réparation, s'ils ne sont pas couverts par la garantie du véhicule.
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 Concerné, 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 conseils 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 garantissant de quelque manière que ce soit le bon état de marche général du Véhicule Concerné.
14. Nous nous réservons le droit de refuser le service lorsque, selon Notre discrétion ou celle de Notre agent désigné, le Véhicule Concerné était, immédiatement avant la Panne, dangereux ou hors d'état de rouler, ou lorsque la Panne serait la résultante d'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.
15. Lorsque le Conducteur Autorisé s'est vu refuser le service parce que le Véhicule Concerné a été jugé dangereux, en surcharge ou hors d'état de circuler, Nous nous efforcerons d'organiser une assistance pour le compte du Conducteur Autorisé, mais Nous ne paierons pas ce service.
16. Bien que Nous nous efforcions de fournir Ford Camper Assist à tout moment, Nos ressources sont limitées et cela n'est pas toujours possible. Nous ne serons pas responsables des défaillances de service 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 trouvent pas leur origine dans une faute de Notre part), 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.
17. Nous ne serons pas responsables des pertes indirectes, purement économiques ou consécutives encourues à la suite de ou en relation avec Ford Camper Assist, 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. Rien dans la 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.

18. Le fait que Nous 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.
19. 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.
20. Aucune des Conditions Générales ou des services de Ford Camper Assist, ou dans le cadre de Ford Camper Assist, n'est exécutoire par une personne autre que le Conducteur Autorisé.
21. Les présentes Conditions Générales et tout accord conclu dans le cadre de celles-ci seront interprétés conformément au droit belge et relèveront de la compétence exclusive des tribunaux belges, sous réserve des dispositions légales dérogatoires applicables.
22. Aucune disposition des présentes Conditions Générales n'affecte les droits statutaires du Conducteur Autorisé en tant que consommateur.

ACCIDENTS

Dans le cas d'une Panne due à un accident où la police ou d'autres services d'urgence sont présents, Ford Camper Assist ne sera offert qu'après que la police ou les services d'urgence aient autorisé l'enlèvement du Véhicule Concerné. Si la police ou les services d'urgence concernés insistent pour que le Véhicule Concerné soit immédiatement remorqué par un tiers, le coût de cette opération doit être payé par le Conducteur Autorisé.

Dans le cas où le Véhicule Concerné doit être remorqué à la suite d'un accident, Ford Camper Assist peut, à Notre discrétion, s'en charger pour le Conducteur Autorisé (veuillez-vous référer à la section REMORQUAGE).

Dans le cas où un équipement ou des services spécialisés sont nécessaires pour effectuer le travail, Ford Camper Assist peut organiser ces services pour le Conducteur Autorisé mais ne sera pas responsable de la prise en charge des coûts impliqués. Le Conducteur Autorisé devra payer sur demande tous les frais applicables. En ce qui concerne toutes les affaires mentionnées dans cette clause, le Conducteur Autorisé doit donner à Ford Camper Assist, sur demande, toute information pertinente.

Veuillez noter qu'à la suite d'un accident ou autre, il est et reste la responsabilité du Propriétaire Enregistré de s'assurer qu'il se conforme correctement aux exigences de l'assureur automobile dans le cadre d'une demande d'indemnisation au titre de sa police d'assurance automobile.

Ford Camper Assist - 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, etc. ;
2. Les défauts auto-infligés par le Conducteur Autorisé tels que :
 - a) Absence de liquide Adblue
 - b) Pollution du carburant
 - c) Erreur de carburant
 - d) Panne sèche (sauf véhicules électriques – VE, 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 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 par le Conducteur Autorisé. 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. En cas de frais supplémentaires encourus en raison de l'absence de transport d'une ou de plusieurs roues de secours ou pneumatiques légaux et réparables - si la loi l'exige - dans le Véhicule Concerné, 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 coûts étant à la charge du Conducteur Autorisé ;
6. Véhicules Concernés sans certificat de conformité valide ;
7. Fournir un service au Véhicule Concerné lorsque le Conducteur Autorisé ne se trouve pas sur le lieu de l'immobilisation du véhicule, sauf dans les cas prévus dans les présentes Conditions Générales ;
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 qu'il ne soit démontré de manière satisfaisante que le Propriétaire Enregistré ou le Conducteur Autorisé a donné son accord ;
9. Tous les frais de transport personnel, à l'exception de ceux prévus dans le cadre de Ford Camper Assist ;
10. Remorquage sur les 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 au Centre de service Ford Assistance pour obtenir de l'assistance supplémentaire une fois que le Véhicule Concerné 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, sauf dans le cadre d'un accord exceptionnel de Ford Camper Assist ;
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. Ford Camper Assist 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 qui 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 Nous). 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 Autorisé, y compris l'utilisation excessive d'appareils électriques alors que la batterie n'est pas en charge, ce qui entraîne une batterie déchargée.

En cas de Panne le Conducteur Autorisé peut appeler le +32 2 700 6776 (pour la Belgique) ou

le +352 248 71 800 (pour le Luxembourg) pour demander un service. Si, au moment où la patrouille se rend sur place, il s'avère que la cause de la Panne peut être imputée à l'une des causes énumérées ci-dessus, Nous nous réservons le droit de facturer au Propriétaire Enregistré le coût de l'intervention sur le Véhicule Concerné. À notre discrétion, Nous nous réservons également le droit de refuser 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. C'est la responsabilité du Conducteur Autorisé de sécuriser 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 que le Conducteur Autorisé 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. Les frais liés à ces services sont à la charge du Conducteur Autorisé 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 discrétion, 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 le remorquage, mais les frais seront à la charge du Conducteur Autorisé. Une fois que le Véhicule Concerné a été remorqué dans un endroit approprié, un service normal sera fourni conformément à Ford Camper Assist.
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, une conduite tout-terrain, une conduite sur circuit (par exemple le Nurburgring) ou tout autre 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, et non du Véhicule Concerné tractant cette remorque ou cette 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 où le Véhicule Concerné est enregistré, tout en assurant la liaison entre le Conducteur Autorisé et toute autre partie intéressée dans le pays où le Véhicule Concerné est 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 Conducteur Autorisé (sous réserve toujours des exclusions contenues dans les présentes Conditions Générales). Si Nous ou Notre agent de garage désigné ne pouvons pas réparer le Véhicule Concerné dans un délai raisonnable, il sera conduit au Réparateur Agréé Ford le plus proche ou, alternativement, à une autre 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 le payer le cas échéant.
- Nous ne garantissons pas que tout remorquage auprès d'un Réparateur Agréé Ford approprié se fera pendant les heures d'ouverture du Réparateur Agréé Ford ou que le Réparateur Agréé Ford 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 Ford Camper Assist. 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 dans Ford Camper Assist.

Applicable aux véhicules électriques (VE) uniquement

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

- a) Réaliser une charge sur place au moyen d'une unité mobile, y compris le remorquage du Véhicule Concerné jusqu'à un endroit sûr (sous réserve de disponibilité)
- b) Remorquer le véhicule vers la borne de recharge la plus proche, qui sera soit le réseau de recharge Ford, soit le concessionnaire Ford, soit le Domicile, soit une borne de recharge publique.

Ce qui n'est pas inclus

- Le remorquage, lorsque, dans le cas d'une Panne due à un accident, la police ou d'autres services d'urgence n'ont pas autorisé l'enlèvement du Véhicule Concerné. Si la police ou le service d'urgence concerné insiste pour qu'un tiers remorque immédiatement le Véhicule Concerné, 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.

REMORQUAGE LOCAL

Ce qui est inclus

- Le remorquage est possible à la suite d'une Panne impliquant un Véhicule Concerné lorsque Nous ne pouvons pas organiser un remorquage local ou sur route dans un délai raisonnable.
- Ford Camper Assist assure le remorquage 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 choisi par le Conducteur Autorisé dans un rayon de 50 km. 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 du véhicule. Il incombe également au Conducteur Autorisé d'organiser la collecte du Véhicule Concerné s'il a été réparé chez le réparateur local du Conducteur Autorisé, si cela s'avère nécessaire.

Ce qui n'est pas inclus

- Le remorquage ne sera pas assuré 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 remorqué à la suite d'une Panne. Sauf accord au moment de la première intervention, dû par exemple au fait que le Véhicule Concerné se trouve en dehors des heures normales de travail.
- Le transport d'un Véhicule Concerné immobilisé 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 d'un Véhicule Concerné utilisé pour des courses, des rallyes, des essais ou des contre-la-montre, des tests ou d'autres événements de sport automobile, comme stipulé dans les Conditions Générales.
- Le remorquage d'un Véhicule Concerné que Nous considérons comme dangereux ou illégal à charger ou à transporter (y compris, mais sans s'y limiter, les véhicules surchargés).
- Le remorquage, lorsque, dans le cas d'une Panne due à un accident, la police ou d'autres services d'urgence n'ont pas autorisé l'enlèvement du Véhicule Concerné. Si la police ou le service d'urgence concerné insiste pour qu'un tiers remorque immédiatement le Véhicule Concerné, le coût de cette opération doit être pris en charge par le Conducteur Autorisé. Toutefois, Nous pouvons organiser le remorquage ultérieur 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'un remorquage. Nous ne pouvons accepter aucun coût pour les passagers qui n'accompagnent pas le Véhicule Concerné pendant le remorquage.
- Le remorquage de tout véhicule portant des plaques d'immatriculation commerciales ou des plaques provisoires et/ou dont Nous avons des raisons de penser qu'il vient d'être importé ou acheté aux enchères.
- Le remorquage de chevaux ou de bétail.

- Frais de ferry
- Les éléments exclus en vertu des Conditions Générales de Ford Camper Assist.

VÉHICULE DE REMPLACEMENT, HÉBERGEMENT, TRANSPORTS PUBLICS

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

- A) Véhicule de remplacement ; 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 discrétion, il peut être possible de combiner plusieurs de ces options, à condition que le coût combiné de ces options ne dépasse pas 2300 € au total.

A) VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Ce qui est inclus

- Nous pouvons, à Notre 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 remplacement 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 due par le Conducteur Autorisé), pour un maximum de 5 jours calendaires, à partir du moment où le véhicule de remplacement est délivré (qui doit se situer dans les 2 jours ouvrables suivant l'immobilisation du Véhicule Concerné suite à la Panne).
- Le Conducteur Autorisé est responsable de tous les autres frais découlant de l'utilisation du véhicule de remplacement (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 calendaires, 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 remplacement sont fournis et la disponibilité de cet avantage est soumise aux termes et conditions du fournisseur du véhicule qui, entre autres choses :
 - i. demandera 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 définitif 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 REMORQUAGE pour les limites), Nous chercherons à organiser un autre véhicule et/ou le transport ultérieur de tout passager supplémentaire.

- 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, remorquée 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 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 remplacement, 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 Autorisés de moins de 21 ans, ni aux Conducteurs Autorisés titulaires d'un permis de conduire définitif depuis moins de 12 mois, de bénéficier de ce service. Cela ne signifie toutefois pas qu'un Conducteur Autorisé n'appartenant pas à ces catégories pourra nécessairement obtenir un véhicule de remplacement, 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 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, les achats de divertissement en ligne et les journaux. Ces frais doivent être réglés par le Conducteur Autorisé à l'hôtel avant le départ.

C) FRAIS DE TRANSPORT PUBLIC

Ce qui est inclus

- Nous pouvons, à Notre discrétion, payer des frais raisonnables de transport public pour le Conducteur Autorisé et ses passagers (à condition qu'ils voyagent avec le Conducteur Autorisé 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 €.

Le Conducteur Autorisé doit obtenir des reçus pour tous les frais de déplacement et les fournir à Ford Camper Assist à l'adresse courriel customercare@touring.be dans un délai raisonnable après le transport en question. Veuillez inclure le numéro de châssis du Véhicule Concerné et toute référence de dossier qui vous a été fournie par Notre personnel opérationnel.

RAPATRIEMENT DU VÉHICULE

En cas de Panne en dehors de votre pays d'origine, mais dans l'Europe (tel que définie 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 discrétion, d'assurer le remorquage du Véhicule Concerné au Domicile ou au réparateur désigné en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg. Les frais de rapatriement ne seront couverts que si le Véhicule Concerné n'est pas réparé dans les 5 jours ouvrables suivant son arrivée chez le réparateur étranger.

Ce qui est inclus

- Les frais de remorquage d'un Véhicule Concerné non accompagné par le Conducteur Autorisé jusqu'au Domicile du Conducteur Autorisé ou au réparateur désigné en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, jusqu'à concurrence de la valeur du Véhicule Concerné après la Panne.
- 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 de son Domicile directement à l'étranger afin de récupérer le Véhicule Concerné réparé à l'étranger, jusqu'à un maximum de 690 €.

Ce qui n'est pas inclus

- Rapatriement du Véhicule Concerné si Nous estimons qu'il ne peut être réparé dans des « conditions économiques et commerciales » ce qui signifie que le coût de la réparation serait supérieur à la valeur de Véhicule Concerné après la Panne. 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 le remorquage ou la mise au rebut du Véhicule Concerné.
- Rapatriement lorsque le Véhicule Concerné ne nécessite que des réparations mineures ou peu coûteuses. Nous pouvons alors accepter de remorquer le Véhicule Concerné si les réparations ne peuvent pas être terminées à la date de retour au Domicile réservée par le Conducteur Autorisé.
- Rapatriement lorsque le réparateur local peut effectuer les réparations avant la date de retour au Domicile du Conducteur Autorisé.
- Toute perte résultant d'un retard dans le rapatriement du Véhicule Concerné.
- Si le réparateur étranger démonte le Véhicule Concerné pour des réparations qui sont ensuite interrompues pour quelque raison que ce soit, ni Nous ni le réparateur n'acceptons la responsabilité pour la perte de pièces si le Conducteur Autorisé retire 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 chaque service lié au Véhicule Concerné ou tout frais de retrait si le Véhicule Concerné « n'est plus réparable d'un point de vue commercial » (ce qui signifie que le coût de la réparation serait supérieur à la valeur du Véhicule Concerné après la Panne).
- Frais de transport pour un Véhicule Concerné réparé. Si la réparation locale du Véhicule Concerné a pris plus de temps que prévu (5 jours calendaires) en raison du retard des pièces ou d'autres raisons imprévisibles, et que le Conducteur Autorisé a dû se rendre à sa destination prévue ou retourner à son 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.

- Tous les frais de réparation après que le Véhicule Concerné a été ramené au Domicile ou au garage choisi en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.
- Le coût éventuel d'un conducteur de remplacement lorsqu'aucune personne autre que le Conducteur Autorisé ne peut conduire le Véhicule Concerné.
- Les bagages se trouvant dans le Véhicule Concerné restent toujours sous la responsabilité du Conducteur Autorisé et tout objet laissé dans le Véhicule Concerné pour être remorqué est laissé aux risques et périls du Conducteur Autorisé.
- Tout élément exclu dans les Conditions Générales de Ford Camper Assist dans.

Notes

- a. Lorsque le rapatriement du Véhicule Concerné est organisé, 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, le rapatriement peut prendre plus de temps.
- b. Avant de quitter le Véhicule Concerné pour être remorqué, 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 remorqué - 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 Véhicule Concerné.
- d. Nous devons être informés par le Conducteur Autorisé de toute disposition prise par le Conducteur Autorisé en vue du retrait du Véhicule Concerné avant l'achèvement des réparations.

Aucun service ne sera fourni dans le cadre du programme Ford Assistance à la suite d'une Panne, autres que ceux mentionnés ci-dessus.

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 aux numéros indiqués ci-dessous, où Nous travaillerons avec vous pour résoudre votre problème.

Contactez Ford Camper Assist au +32 2 700 6776 (pour la Belgique) ou au +352 248 71 800 (pour le Luxembourg) ou envoyez un e-mail à complaintB2B@touring.be.

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

Protection de la vie privée

Afin de profiter de Ford Assistance, vos données de contact peuvent être sauveées avec les données du véhicule. Au moment où vous nous contactez pour une intervention, il nous faudra noter vos coordonnées pour effectuer nos services. Ces informations peuvent être partagées entre Ford Motor Company (Belgium), son (ses) fournisseur(s) du service d'assistance routière et son réseau de Réparateurs Agréés.

Nous traitons vos informations dans le but d'assurer l'assistance routière et nous avons un intérêt légitime à gérer les informations pour le développement de nouveaux produits et de produits

améliorés, pour améliorer nos services, pour développer des stratégies marketing et pour des recherches.

Vous retrouverez de plus amples informations sur notre politique de vie privée, sur le transfert de données personnelles, et sur la gestion de vos droits, sur notre site web <https://www.fr.ford.be/informations-utiles/vie-privee>.