

# FORD PROTECT ELECTRIC- Conditions Générales

## Object du contrat Ford Protect Electric

Le contrat contient les éléments et les conditions dans lesquels un contrat Ford Protect Electric est conclu entre Ford Motor Company (Belgium) et ses clients. Le contrat Ford Protect Electric comprend :

- L'extension de garantie pour un véhicule neuf Ford Protect New Garantie prolongée (voir ci-dessous sous 1),
- Un contrat d'entretien Ford Protect Service Plan (voir ci-dessous sous 2) ou Service Plan Plus (voir ci-dessous sous 3),
- L'extension automatique de l'assistance routière Ford Assistance (voir les conditions générales Ford Assistance et l'addendum sur les véhicules électriques).

## 1. Ford Protect New Garantie prolongée pour un nouveau véhicule

Ford Belgium vous offre la garantie prolongée suivante en ce qui concerne votre nouveau véhicule :

Ford vous garantit pendant la période de garantie prolongée que chaque défaut dû à un défaut de fabrication d'une pièce d'origine Ford du véhicule, à l'exception des exclusions énumérées ci-dessous, il sera réparé ou remplacé (au choix de Ford) par un Réparateur Agréé Ford, sans frais, sous réserve des conditions et restrictions suivantes.

### Limitations de la garantie

Ford Protect Electric ne s'applique pas en cas de dommage causé par des facteurs externes, en cas d'abuse ou de négligence.

Les défauts doivent être signalés à un Réparateur Agréé Ford dans les 7 jours.

Le contrat Ford Protect Electric sera immédiatement résilié si des modifications non autorisées sont apportées à votre véhicule ou si votre véhicule est utilisé à des fins de location à court terme, de location, de taxi ou de compétition. S'il s'avère que l'odomètre de votre véhicule a été manipulé, le contrat sera également résilié immédiatement. La résiliation se produira également si les intervalles d'entretien prévus ne sont pas respectés.

### Les pièces suivantes sont exclues de la garantie :

- REVÊTEMENTS ET CARROSSERIE – Garnitures intérieures, verre (l'élément chauffant est bien couvert), housses de protection, pare-chocs, moulures, peinture, pièces de carrosserie, infiltration d'eau, joints de corps, aérations et roues.

## 2. Ford Protect Service Plan

### Le programme d'entretien Ford Protect Service Plan couvre :

- Tous les entretiens prévus conformément aux schémas d'entretien officiels de Ford (y compris les pièces et la main-d'œuvre d'origine Ford, ainsi que le remplacement de l'huile moteur et du liquide de frein).
- Travaux supplémentaires (sauf exclusion explicite):
  - o Remplacement du liquide de frein (tous les deux ans)
  - o Contrôle de la climatisation (uniquement si prescrit dans le schéma d'entretien)
  - o Contrôle de la carrosserie et de la peinture (tous les deux ans ; pendant les premières 5 années)
  - o Contrôle intérimaire (si prescrit – pour les véhicules soumis à un programme d'entretien biennal)

Votre contrat d'entretien Ford Protect Service Plan est limité au nombre de services spécifié sur votre contrat et s'arrêtera automatiquement une fois que le kilométrage ou le temps indiqué aura été atteint.

### Exclusions du contrat d'entretien Ford Protect Service Plan :

- Tous les consommables et liquides (ex : liquide lave-glace) sauf exclusion explicite
- Pneus
- Pièces d'usure
- Garnitures intérieures, verre, garnitures des sièges et des appui-têtes, cadres des sièges, ressorts des sièges, appuie-tête, ceintures, carrosserie, infiltration d'eau, joints de corps et aérations,
- Batterie 12V, contrôle de la carrosserie et de la peinture, et contrôle de la climatisation

## 3. Ford Protect Service Plan Plus

Le contrat d'entretien Ford Protect Service Plan Plus couvre tous les éléments du contrat Ford Protect Service Plan, ainsi que les suivants éléments additionnels :

- Plaquettes de freins/mâchoires de freins/disques de freins
- Amortisseurs
- Balais d'essuie-glaces (au maximum 1/an, arrière au maximum 1 tous les 2 ans)
- Ampoules

### Exclusions du contrat Ford Protect Service Plan Plus :

- Toutes les pièces d'usure non fournies dans le schéma d'entretien ou dans la couverture mentionnée ci-dessus.
- Batterie 12V, contrôle de la carrosserie et de la peinture, et contrôle de la climatisation



#### 4. Conditions d'application

Le plan Ford Protect Electric est d'application dans les suivants pays Européen: Albanie, Estonie, Lituanie, Roumanie, Andorre, Finlande, Luxembourg, Russie (Europe), Autriche, France, Macédoine, Serbie, Belarus, Allemagne, Malte, Slovaquie, Belgique, Gibraltar, Moldavie, Slovénie, Bosnie-Herzégovine, Grèce, Monténégro, Espagne, Bulgarie, Hongrie, Monaco, Suède, Croatie, Irlande, Pays-Bas, Suisse, Chypre, Italie, Norvège, Ukraine, République tchèque, Kosovo, Pologne, Grande-Bretagne, Danemark, Lettonie, Portugal.

Si le travail couvert par le plan Ford Protect Electric est effectué dans l'un des pays ci-dessus, qui est un pays différent de celui où le contrat a été conclu, le Réparateur Agréé Ford peut demander un paiement direct au client. Le client peut ensuite demander à récupérer ses coûts par un Réparateur Agréé Ford dans le pays où le contrat a été souscrit.

Avant de pouvoir effectuer des travaux dans le cadre du plan Ford Protect Electric, vous devez présenter une preuve de l'historique d'entretien (carnet d'entretien estampillé numériquement) de votre véhicule au Réparateur Agréé Ford.

FORD PROTECT ELECTRIC EST UN CONTRAT SUPPLÉMENTAIRE ET N'INFLUENCE PAS LA GARANTIE STANDARD SUR LE VÉHICULE ET LA BATTERIE HAUTE TENSION DU MUSTANG MACH-E DE 8 ANS OU 160.000 KM (selon le premier critère atteint).

Votre plan Ford Protect Electric commence à la date de début de la garantie de votre nouveau véhicule et est valide jusqu'à la fin de la période contractuelle ou du kilométrage ou jusqu'à ce que le plan soit annulé.

#### 5. Obligations pour le client

Le client sera responsable de :

- La réparation immédiate des dommages causés par un accident, par abuse, par négligence ou par d'autres causes
- Réparations ou interventions à votre initiative en installant des pièces ou accessoires qui changent les spécifications de série de votre véhicule.
- Effectuer des contrôles réguliers comme prescrit dans le manuel du liquide de refroidissement, de la batterie 12 volts, du liquide de frein, des pneus et de l'ajustement des pneus si nécessaire.
- Présenter votre véhicule pour l'entretien prescrit, dans un délai d'un mois ou 1.000 km de l'entretien prévu, et avoir l'historique d'entretien disponible par un carnet d'entretien numérique ou un livret d'entretien.
- Aviser immédiatement Ford d'un défaut ou d'un remplacement de l'odomètre.

#### 6. Politique de résiliation

Vous pouvez souscrire un plan Ford Protect Electric jusqu'à 30 jours après la date de début de la garantie de base du nouveau véhicule (il prendra alors effet rétroactivement à la date de début de la garantie de base).

Vous pouvez résilier votre plan Ford Protect Electric dans les 14 jours suivant sa conclusion, sans donner de raison. Tout montant déjà payé vous sera entièrement remboursé, indépendamment de toute remboursement déjà payée par Ford au moment de la résiliation.

Après 14 jours, vous avez également la possibilité de résilier le plan Ford Protect Electric à tout moment pendant la durée du contrat. Vous aurez (le cas échéant) alors droit à un remboursement comme décrit ci-dessous.

Si le contrat a été proposé gratuitement, vous n'avez jamais droit à un remboursement.

Procédure :

La résiliation d'un contrat doit toujours être notifiée par écrit au Réparateur Agréé Ford où le contrat a été conclu, qui en informera à son tour Ford Motor Company (Belgium). Si le contrat a été conclu par l'intermédiaire d'une société de financement, le remboursement éventuel sera effectué à cette société de financement.

Le remboursement au client dépend du rapport entre le montant proportionnel pour la durée restante du contrat et les remboursements déjà payés par Ford au moment de la résiliation (pour la maintenance, le remplacement des pièces d'usure et les réparations) :

- Si, à ce moment-là, il y a des remboursements payés par Ford pour un montant inférieur ou égal au montant au prorata pour la durée restante du contrat, le client sera remboursé du montant total au prorata pour la durée restante, moins des frais administratifs de traitement de 40 € (TVA incluse) ;
- Si, à ce moment-là, Ford a payé des remboursements pour un montant supérieur au montant pour la durée restante, le client sera remboursé du montant résultant de la soustraction du prix total du contrat du total des remboursements payés, moins des frais administratifs de traitement de 40 € (TVA incluse). Si le résultat est égal à zéro ou à un chiffre négatif, le client ne sera pas remboursé (il ne devra pas effectuer un paiement supplémentaire).

Exemple hypothétique : Un client a un contrat d'une durée de 60 mois pour un montant total de 3 000 euros, soit 50 euros/mois. Si le client met fin au contrat après 30 mois, le montant proportionnel pour la partie de la période restant à courir serait de 1 500 euros.

- Si, à ce moment-là, Ford a payé des remboursements pour un montant de 700 € par exemple (c'est-à-dire inférieur au montant proportionnel de 1 500 €), le client sera remboursé de la totalité du montant proportionnel (1 500 €), moins 40 € (TVA comprise) de frais administratifs.



- Si, à ce moment-là, Ford a payé des remboursements pour un montant de 1 700 € (c'est-à-dire plus que le montant proportionnel de 1 500 €), le client sera remboursé à hauteur du résultat de la soustraction du prix total du contrat du total des remboursements payés : 3 000 EUR (-) 1 700 EUR : 1 300 EUR, moins 40 € (TVA comprise) de frais administratifs.

## 7. Contacter

Pour toute question sur les conditions du contrat Ford Protect Electric vous pouvez contacter le service clientèle Ford par le numéro One Call +32 2 700 67 76 (Belgique) ou +352 248 71 800 (Luxembourg) ou par email à l'adresse [custfobe@ford.com](mailto:custfobe@ford.com). Vous pouvez également envoyer votre demande à Ford Motor Company (Belgium), Avenue du Hunderenveld 10, 1082 Bruxelles.

## 8. Protection des données privées

Afin d'enregistrer et de fournir les services prévus dans le contrat Ford Protect Electric, Ford Motor Company (Belgium) et son réseau de Réparateurs Agréés auront besoin de votre nom et de vos coordonnées, ainsi que des détails de votre véhicule, comme l'historique d'entretien.

Nous gérons vos données dans le but de fournir les services décrits. En plus, nous avons un intérêt légitime à traiter vos données anonymisées à des fins spécifiques, telles que le développement de nos produits et de nos services, l'élaboration de stratégies de marketing et de la recherche.

Pour plus d'informations sur nos pratiques en matière de confidentialité, y compris les transferts internationaux de données et vos droits, veuillez lire notre politique de confidentialité :

<https://www.ford.be/informations-utiles/conditions-et-vie-privee/vie-privee> (la Belgique)

<https://www.ford.lu/informations-utiles/conditions-et-vie-privee/vie-privee> (le Luxembourg).