

Conditions générales Ford Assistance après entretien. Informations à fournir aux Bénéficiaires.

- A. Confirmation des garanties. Ford Assistance – Ford Motor Company (Belgium). Conditions applicables aux Bénéficiaires.
- B. IPID
- C. Déclaration de Confidentialité

A. Confirmation des garanties. ASSISTANCE ROUTIÈRE pour véhicules de tourisme et véhicules commerciaux légers - Ford Motor Company (Belgium) - CONDITIONS APPLICABLES AUX BÉNÉFICIAIRES

Introduction

Le Titulaire du Contrat Ford Motor Company (Belgium), société de droit belge inscrite au registre du commerce, a souscrit un contrat collectif en matière de prestations d'assurance (ci-après le « Contrat d'Assurance Collective ») avec AWP P&C S.A. – Belgian Branch, dont les Bénéficiaires peuvent tirer profit. La Prime de cette police d'assurance est versée par le Titulaire du Contrat à l'Assureur.

D'après le Contrat d'Assurance Collective, le Bénéficiaire se voit accorder des Droits à prestations spécifiques vis-à-vis de l'Assureur, mais pas vis-à-vis du Titulaire du Contrat.

Les présentes Conditions applicables aux Bénéficiaires ne constituent pas une police d'assurance individuelle, mais fournissent une description des différentes prestations proposées dans le cadre du Contrat d'Assurance Collective. Ces Conditions applicables aux Bénéficiaires présentent les prestations, les différentes limites et exclusions, ainsi que les obligations des Bénéficiaires en vertu du Contrat d'Assurance Collective.

Il est important que le Bénéficiaire lise attentivement les présentes Conditions applicables aux Bénéficiaires.

Le Titulaire du Contrat informera le Bénéficiaire de toute modification considérable apportée au Contrat d'Assurance Collective ou lorsque ce Contrat d'Assurance Collective prendra fin ou ne sera pas reconduit selon les mêmes conditions. Le Contrat d'Assurance Collective peut prendre fin, être modifié ou être résilié par l'Assureur ou le Titulaire du Contrat sans l'accord du Bénéficiaire.

Le Titulaire du Contrat s'engage à remettre au Bénéficiaire les Conditions applicables aux Bénéficiaires. Les Conditions applicables aux Bénéficiaires du présent Contrat d'Assurance Collective définissent la période et les détails de la garantie.

Le Titulaire du Contrat est chargé de remettre les Conditions applicables aux Bénéficiaires au Bénéficiaire d'origine indiqué à l'Assureur par le Titulaire du Contrat. Si le véhicule est cédé par la suite, le Bénéficiaire sera chargé de remettre les Conditions applicables aux Bénéficiaires aux propriétaires suivants.

L'Assureur ne sera en aucun cas tenu responsable, que ce soit de manière directe, indirecte, consécutive ou autre, de la poursuite, de l'exécution ou de l'accomplissement de toute activité professionnelle ou commerciale entreprise par le Bénéficiaire ou le conducteur du Véhicule ayant fait l'objet d'une assistance. Les obligations de l'Assureur sont strictement limitées à la fourniture des Services/Prestations d'assistance routière décrit(e)s et ne consistent pas à soutenir, remplacer ou assumer une éventuelle part des opérations commerciales des Bénéficiaires, sauf si le Service/la Prestation d'assurance routière spécifique est expressément décrit(e) dans le présent Contrat et uniquement dans la mesure qui y est décrite.

À propos de Nous

Nous sommes AWP P&C SA, Belgian Branch, dont le siège social est situé à Bruxelles. Nous opérons également sous la marque Allianz.

Notre adresse commerciale est la suivante :
32 Boulevard du Roi Albert II
1000 Bruxelles
Belgique

Comment demander de l'aide si vous avez besoin d'une Assistance

Que faire en cas de sinistre ?

Si Vous avez besoin d'assistance, appelez-Nous immédiatement à l'un des numéros suivants :

En Belgique : +32 2 700 67 76

Au Grand-Duché de Luxembourg : +352 248 71 800

Notre service d'urgence disponible 24 heures sur 24 peut Vous apporter une aide rapide et spécialisée à toute heure.

Ne prenez pas Vos dispositions Vous-même sans Nous contacter au préalable. Si Vous avez besoin d'une Assistance, contactez-Nous en Vous munissant des informations suivantes :

- localisation exacte du Véhicule ;
- numéro d'identification du véhicule ;
- numéro de téléphone.

Les appels peuvent être enregistrés et utilisés à des fins de formation.

Définitions et interprétations :

Certains termes et expressions ont une signification spécifique et sont définis dans les présentes Conditions générales. Pour une meilleure lisibilité, ils portent une majuscule initiale.

Étranger : tout pays autre que Votre Pays de Résidence.

Conducteur autorisé : toute personne conduisant le Véhicule avec l'autorisation légale de le faire.

Véhicule 100 % électrique : véhicule de la marque Ford exclusivement alimenté par un moteur électrique, qui puise l'électricité dans un bloc-batterie

Bénéficiaire/Vous/Votre/Vos : tous les Conducteurs autorisés et tous les passagers à titre gratuit du Véhicule dans la limite du nombre maximum de sièges mentionné dans les spécifications du Véhicule fournies par le fabricant. **Les autostoppeurs en sont exclus.**

Caravane ou Remorque : caravane ou remorque ne dépassant pas 4 600 kg avec le véhicule admissible (marchandise comprise), et mesurant moins de 7,9 mètres de long ou 2,48 mètres de large, attelée au Véhicule admissible.

Déclaration de sinistre : survenue d'un événement d'une nature telle qu'il entraîne l'invocation par le Bénéficiaire de l'une des prestations décrites dans les Conditions applicables aux Bénéficiaires. La date de la Déclaration de sinistre est la date de survenue du Sinistre garanti.

Pays de Résidence : Pays dans lequel Vous avez Votre domicile. Votre adresse de résidence fixe et permanente à des fins légales et fiscales. Par défaut, on considère comme le Pays de Résidence le pays déclaré par le Titulaire du Contrat et stipulé sur le certificat d'immatriculation du Véhicule du propriétaire au moment de l'achat. En cas de changement de Pays de Résidence, le Bénéficiaire doit en informer l'Assureur.

Sinistre garanti : tout sinistre tel que défini dans la rubrique « Définition des Sinistres garantis », qui Vous donne accès aux prestations d'assistance Ford.

Ford Service Partner : tout Ford Service Partner dans la zone géographique couverte, qui est capable de réparer le Véhicule. Certains partenaires ont des aptitudes limitées concernant la réparation des véhicules 100 % électriques, des véhicules professionnels et des motorhomes.

Bénéficiaire de flotte : tous les Conducteurs autorisés et tous les passagers à titre gratuit du Véhicule détenu et/ou géré par des clients de Flotte désignés de Ford, dans la limite du nombre maximum de sièges mentionné dans les spécifications du Véhicule fournies par le fabricant. **Les autostoppeurs en sont exclus.**

Domicile : Votre adresse de résidence fixe et permanente à des fins légales et fiscales dans Votre Pays de Résidence.

Ford Service Partner préféré : Ford Service Partner préféré du Bénéficiaire, en cas d'incident en Belgique ou au Luxembourg ; ou le Ford Service Partner sélectionné endéans un périmètre de remorquage de 50 km, si l'incident survient en dehors de la Belgique ou du Luxembourg

Véhicule à combustion interne : véhicule de marque Ford alimenté par un moteur à combustion interne.

Immobilisation du Véhicule : tout sinistre tel que défini dans la rubrique « Définition des Sinistres garantis » qui entraîne l'immobilisation de Votre Véhicule, ou son incapacité à rouler, sur la voie publique.

Assureur : AWP P&C S.A. – Belgian Branch, désigné par les termes Nous/Notre/Nos dans les Documents

Véhicule commercial léger : véhicule motorisé destiné au transport de marchandises ou de passagers dont le poids maximal ne dépasse pas 3,5 tonnes. Si un véhicule commercial léger est également vendu dans une version allant jusqu'à 4,6 tonnes, toutes les versions de ce véhicule sont considérées comme des véhicules commerciaux légers

Véhicule de tourisme : véhicule automobile principalement destiné au transport de passagers.

Véhicule électrique hybride rechargeable : véhicule de la marque Ford alimenté par un moteur à combustion interne, associé à un moteur électrique alimenté par batterie, qui peut être rechargée en puisant l'électricité sur une prise électrique

Titulaire du Contrat : Ford Motor Company (Belgium), le souscripteur du Contrat d'Assureur Collective qui a payé la prime d'assurance.

Véhicule : véhicule thermique, hybride ou électrique Ford ne dépassant pas un poids total autorisé en charge (PTAC) de 4 600 kg. Tous les Véhicules doivent être autorisés à emprunter les voies légales et publiques enregistrées dans le Pays de Résidence et vendus par un Concessionnaire Ford dans la zone géographique couverte.

Valeur marchande du Véhicule : estimation du prix auquel le Véhicule se vendrait sur le marché. Elle est déterminée par plusieurs facteurs, notamment la marque du Véhicule, son modèle, son âge, son kilométrage et son état.

Valeur résiduelle du Véhicule : Valeur marchande du Véhicule, moins les coûts des réparations causés par le Sinistre garanti déterminés par une méthode de calcul objective et par les pratiques et réglementations du marché local.

Définition des Sinistres garantis :

Panne : toute défaillance soudaine et inattendue d'ordre mécanique, électrique, hydraulique, électronique, tout dommage subi par un pneu ou panne de batterie (12 V ou haute tension) entraînant l'Immobilisation du Véhicule. L'épuisement de la batterie des Véhicules électriques n'est pas considéré comme une panne, sauf s'il est impossible de recharger la batterie à cause de problèmes techniques au niveau de la batterie proprement dite. Cela inclut également l'assistance au démarrage à domicile et les verrouillages non infligés par le Bénéficiaire lui-même.

Défaillances liées à la Sécurité : défaillances au niveau des ceintures de sécurité, des essuie-glaces, des clignotants, des phares avant et arrière, entraînant l'Immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'incident.

Accident et problèmes connexes :

- **Accident de voiture** : tout sinistre, collision, impact soudain, imprévu et involontaire contre un objet fixe ou mobile ou choc entraînant l'Immobilisation du Véhicule.
- **Vandalisme** : tout bris ou dommage causé au Véhicule par un tiers sur le lieu du sinistre et entraînant son Immobilisation. Une copie du rapport de Police peut être demandée au Bénéficiaire.

Erreurs du conducteur :

- **Batterie de véhicule électrique déchargé** : épuisement de la batterie de propulsion électrique, entraînant l'Immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'incident. Lorsque la batterie ne peut pas être rechargée en raison d'un problème technique au niveau de la batterie proprement dite, le sinistre est considéré comme une Panne.
- **Pneu(s) à plat** : dégonflage d'un ou de plusieurs pneus, entraînant l'Immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'incident. Le prix du pneu sera imputé au Bénéficiaire.

Erreurs du conducteur exclues :

- Le verrouillage infligé par le Bénéficiaire lui-même sera exclu (perte de clés, vol de clés, clé enfermée dans le véhicule).
- Les problèmes de carburant infligés par le Bénéficiaire lui-même seront exclus (panne de carburant, erreur de carburant).

Vol et problèmes connexes :

- **Vol de Véhicule** : le Véhicule a été volé. Une copie du rapport de Police peut être demandée au Bénéficiaire.
- **Tentative de Vol et Vol de Pièces** (y compris récupération du Véhicule après un vol) : vol de pièces ou d'équipement du Véhicule, ou dommage causé à ceux-ci, entraînant une Immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'incident. Une copie du rapport de Police peut être demandée au Bénéficiaire.

Définition des Véhicules et produits garantis

• **Véhicules particuliers et véhicules commerciaux légers**

SARA (Service Activated Roadside Assistance) : tous les véhicules thermiques, hybrides ou électriques de marque Ford couverts par la garantie **SARA**, après un entretien principal selon les prescriptions de Ford effectué chez un Ford Service Partner. Durée selon l'intervalle d'entretien ; commercialisés sur les marchés suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Suisse (+Liechtenstein).

Tableau du périmètre et des garanties

Le tableau du périmètre et des garanties définit les limites et le périmètre des garanties.

Quels sont les sinistres garantis ?	
Panne et assistance au démarrage à domicile, y compris batterie déchargée	Garanti
Accident et vandalisme	Garanti
Erreurs du conducteur	Garanti
Véhicule électrique déchargé	
Pneu(s) à plat	
Vol et problèmes connexes	Garanti

Le tableau suivant reprend les prestations offertes et leurs limites :

Prestation	Conditions et limites*
Assistance routière et Remorquage	- Réparation du Véhicule sur place - Remorquage/Récupération, y compris de la caravane ou remorque attelée, jusqu'au Ford Service Partner préféré du Bénéficiaire en Belgique ou au Luxembourg, ou jusqu'au Ford Service Partner sélectionné endéans un périmètre de remorquage de 50 km, si l'incident survient en dehors de la Belgique ou du Luxembourg - Intervention spécialisée en cas d'accident uniquement - Frais techniques mineurs : jusqu'à 20 EUR (hors taxes) - 250 EUR (hors taxes) par incident pour le déchargement/rechargement du véhicule commercial léger -
Véhicule de remplacement	- Catégorie équivalente, option prioritaire Ford et véhicule 100 % électrique pour un véhicule 100 % électrique (sous réserve de disponibilité) - Durée max. de 2 jours ouvrables
Hôtel/hébergement	- Jusqu'à 3 nuits maximum - 100 EUR (hors taxes) par personne et par nuit, petit-déjeuner compris ; - Si le Véhicule ne peut pas être réparé le jour même de l'immobilisation et qu'il est immobilisé à plus de 80 km du Domicile
Poursuite du Voyage OU Retour au Domicile	Si le Véhicule ne peut pas être réparé le jour même de l'immobilisation et qu'il est immobilisé à plus de 80 km du Domicile - Taxi : jusqu'à 50 EUR hors taxes - Voiture de location : catégorie équivalente, option prioritaire Ford, jusqu'à 24h, frais d'abandon inclus - Train : 1^{re} classe, - Avion : classe Éco, si la durée du trajet est supérieure à 6 heures en train - Hôtel : 1 nuit maximum et 100 EUR hors taxes par personne et par nuit, petit-déjeuner compris
Rapatriement du Véhicule depuis l'Étranger	- Uniquement en cas de Panne - Jusqu'au Ford Service Partner préféré du Bénéficiaire dans le Pays de résidence du Bénéficiaire - Si le Véhicule ne peut pas être réparé dans les 5 jours calendaires ou s'il ne peut pas être réparé du tout
Récupération du Véhicule réparé	- Uniquement en cas de Panne - Taxi : jusqu'à 50 EUR hors taxes - Voiture de location : catégorie équivalente, option prioritaire Ford, jusqu'à 24h, frais d'abandon inclus - Train : 1^{re} classe, - Avion : classe Éco, si la durée du trajet Domicile- Ford Service Partner est supérieure à 6 heures en train

* Ceci est un récapitulatif des prestations, conditions et limites applicables au Bénéficiaire. **Veillez lire attentivement le document dans son intégralité.**

Prestations d'assistance – Assistance au Véhicule et au(x) Passager(s)

Centre d'assistance

Le Bénéficiaire est autorisé à contacter les Centres d'assistance aux Numéros de téléphone dédiés qui lui ont été fournis. Les équipes de traitement des appels sont disponibles 24 heures sur 24 dans tous les Pays de vente.

Les Centres d'Assistance vérifieront l'admissibilité de chaque Incident sur la base des informations suivantes fournies par le correspondant :

- VIN (Numéro d'identification du véhicule) ;
- localisation exacte du Véhicule ;
- coordonnées et numéro de téléphone ;

- description du problème.

Les appels peuvent être enregistrés et utilisés à des fins de formation.

Réparation sur place

En cas d'Immobilisation du Véhicule causée par tout Sinistre garanti,

Nous fournirons, dans toute la mesure du possible, une assistance routière afin de déterminer la panne et, si possible, d'effectuer une réparation sur place, sur le lieu de l'incident, pour permettre au Véhicule de reprendre la route en toute sécurité.

Nous prendrons en charge les frais techniques mineurs supplémentaires jusqu'à un maximum de 20 EUR hors taxes pour les pièces telles que les ampoules, les fusibles et les kits de réparation de crevaisons utilisées pour réparer le Véhicule sur place si le Véhicule ne les contient pas déjà.

Assistance routière / Remorquage

En cas d'Immobilisation du Véhicule causée par tout Sinistre garanti, et si le Véhicule ne peut pas être réparé sur place, Notre prestataire d'assistance routière conduira le Véhicule (y compris la caravane, la remorque et les bagages/la marchandise) jusqu'au Ford Service Partner préféré du Bénéficiaire en Belgique et au Luxembourg Ford Service Partner ou jusqu'au Ford Service Partner sélectionné endéans un périmètre de remorquage de 50 km, si l'incident survient en dehors de la Belgique ou du Luxembourg, et prendra en charge les frais correspondants sans aucune limite financière ou de kilométrage.

Véhicules 100 % électriques : remorquage jusqu'au partenaire de véhicules 100 % électriques agréé le plus proche (ou au Ford Service Partner préféré s'il est à moins de 50 km et agréé pour réparer les véhicules 100 % électriques). En cas de problèmes de batterie faible ou déchargée et d'incapacité à charger rapidement la batterie pour les véhicules 100 % électriques, le véhicule peut être remorqué jusqu'à un point de charge du réseau de charge Ford, au domicile du Bénéficiaire ou à un point de charge public.

En cas de Vol d'un Véhicule ou lorsque le Véhicule subit un sinistre total, alors qu'une caravane ou une remorque y est attelée, Nous organiserons et prendrons en charge le transport de la caravane ou de la remorque jusqu'au lieu sûr le plus proche.

Si le Ford Service Partner auprès duquel le Véhicule ou la Caravane ou Remorque attelée doit être remorqué(e) est fermé (*en dehors des heures d'ouverture*), il/elle sera conduit(e) jusqu'à un parking ou un lieu de stockage sécurisé. Le Véhicule ou la Caravane ou Remorque Attelée sera alors conduit(e) jusqu'au partenaire le jour ouvrable qui suit.

Si une intervention spécialisée (*utilisation d'une grue, de patins, de roues servantes...*) est nécessaire et uniquement en cas d'Accident, nous organiserons et prendrons en charge les frais correspondants.

Si le véhicule de tourisme ou le véhicule commercial léger a fait une sortie de route à la suite d'un accident et doit être récupéré avant le remorquage, Nous organiserons et prendrons en charge la récupération du véhicule de tourisme ou du véhicule commercial léger, y compris de la remorque et de sa marchandise.

Nous pouvons organiser et prendre en charge le trajet en taxi ou en transports publics, jusqu'à un montant de 50 EUR hors taxes, à Notre discrétion, pour tous besoins urgents.

Poursuite du Transport de la Marchandise

Véhicules commerciaux :

Si un Véhicule commercial tombe en panne et que les marchandises transportées à des fins commerciales doivent être chargées à nouveau pour poursuivre leur transport, Nous prendrons en charge le remboursement des frais encourus pour le déchargement dû à l'incident jusqu'à 250 EUR hors taxes.

Véhicule de remplacement

Après un Remorquage/une Récupération organisé(e) par Nos soins, en cas d'Immobilisation du Véhicule causée par tout Sinistre garanti et si le Véhicule ne peut pas être réparé le jour même de l'Immobilisation, Nous mettrons à disposition à Notre charge un véhicule de remplacement avec kilométrage illimité et assurance responsabilité civile, conformément aux conditions des agences de location de voitures, d'une catégorie équivalente au Véhicule, sous réserve de la disponibilité d'un véhicule de remplacement dans l'agence de location de voitures ou chez un Ford Service Partner. L'option prioritaire pour le Véhicule de remplacement doit être un véhicule Ford. Cette prestation est offerte jusqu'à ce que le Véhicule soit réparé ou au maximum pendant 2 jours ouvrables, selon ce qui se produit en premier.

Véhicule 100 % électrique : véhicule 100 % électrique Ford, un véhicule 100 % électrique étant le premier choix, un véhicule hybride rechargeable étant le deuxième choix et un véhicule à combustion interne étant le troisième choix.

Véhicules commerciaux légers : doivent être remplacés par un véhicule approprié suffisamment grand pour assurer la poursuite de l'activité, à savoir le transport des outils et marchandises/passagers du client de Ford.

Nous organiserons et prendrons en charge le trajet en taxi et/ou en transports publics jusqu'à l'agence de location de voitures si nécessaire, jusqu'à un montant de 50 EUR hors taxes.

Sous réserve de la capacité opérationnelle de l'agence de location de voitures ou du Ford Service Partner, Nous pouvons organiser et prendre en charge la livraison de la voiture de location sur le lieu où se trouve le Bénéficiaire.

Hébergement à l'hôtel

En cas d'Immobilisation du Véhicule causée par tout Sinistre garanti et si le Véhicule est immobilisé à plus de 80 km du Domicile du Bénéficiaire et ne peut pas être réparé le jour même de l'Immobilisation, Nous organiserons et prendrons en charge l'hébergement du Bénéficiaire s'il choisit de rester sur place avec son Véhicule,

pendant toute la durée des réparations du Véhicule, jusqu'à un montant maximum de 100 EUR hors taxes par nuit et par personne, petit-déjeuner compris, pendant 3 nuits au total.

Nous organiserons et prendrons en charge le trajet en taxi ou en transports publics jusqu'à l'hôtel, jusqu'à un montant de 50 EUR hors taxes.

Poursuite du Voyage ou Retour au Domicile

En cas d'Immobilisation du Véhicule causée par tout Sinistre garanti et si le Véhicule est immobilisé à plus de 80 km du Domicile du Bénéficiaire et ne peut pas être réparé le jour même de l'Immobilisation, Nous organiserons et prendrons en charge la poursuite du voyage du Bénéficiaire jusqu'à sa destination finale ou son retour à son Domicile par le moyen le plus approprié parmi les solutions suivantes :

- en taxi ou transports publics jusqu'à 50 EUR hors taxes ;
- en train, en première classe ;
- en avion, en classe Éco, si la durée du trajet jusqu'au Domicile du Bénéficiaire ou jusqu'à sa destination finale dépasse 6 heures en train ; ou
- en voiture de location, d'une catégorie équivalente au Véhicule, sous réserve de la disponibilité d'un véhicule de remplacement dans l'agence de location de voitures ou chez le Ford Service Partner, pendant 24 heures maximum, frais d'abandon inclus. Un véhicule de remplacement de la marque Ford doit être l'option prioritaire.

Si la Poursuite du Voyage ou le Retour au Domicile **ne peut pas être organisé(e)** le jour même de l'Immobilisation, Nous organiserons et prendrons en charge l'hébergement à l'hôtel du Bénéficiaire, pendant 1 nuit maximum et jusqu'à un montant de 100 EUR par nuit et par personne, hors taxes et petit-déjeuner compris.

Si nécessaire, Nous organiserons et prendrons en charge le transport en taxi ou transports publics jusqu'à la gare, l'aéroport, l'hôtel, l'agence de location de voitures ou le Ford Service Partner, jusqu'à 50 EUR hors taxes.

La Poursuite du Voyage et le Retour au Domicile ne sont pas cumulables. Néanmoins, si le Bénéficiaire a choisi de poursuivre son voyage, Nous n'organiserons ni ne prendrons en charge le Retour au Domicile, sauf s'il lui est impossible d'atteindre sa destination initiale.

Rapatriement du Véhicule (Étranger)

En cas d'Immobilisation du Véhicule à l'Étranger à cause d'une Panne, Nous organiserons et prendrons en charge les prestations suivantes :

Si le Véhicule ne peut pas être réparé dans les 5 jours calendaires ou s'il ne peut pas être réparé du tout, Nous organiserons et prendrons en charge le rapatriement du Véhicule jusqu'au Ford Service Partner préféré du Bénéficiaire.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de dommage causé aux accessoires, bagages, matériels et effets personnels laissés dans le Véhicule pendant le transport du Véhicule.

Nos frais de transport se limitent à la Valeur marchande ou à la Valeur résiduelle du Véhicule au moment du Sinistre qui a causé l'Immobilisation.

Récupération du Véhicule réparé par le Bénéficiaire

En cas d'Immobilisation du Véhicule à cause d'une Panne, Nous organiserons et prendrons en charge la récupération du Véhicule, une fois le Véhicule réparé, par le moyen le plus approprié parmi les solutions suivantes :

- en taxi ou transports publics jusqu'à 50 EUR hors taxes ;
- en train, en première classe ;
- en avion, en classe Éco, si la durée du trajet entre le Domicile du Bénéficiaire et le Ford Service Partner dépasse 6 heures en train ; ou
- en voiture de location, d'une catégorie équivalente au Véhicule, sous réserve de la disponibilité d'un véhicule de remplacement dans l'agence de location de voitures ou chez le Ford Service Partner, pendant 24 heures maximum, frais d'abandon inclus. Un véhicule de remplacement de la marque Ford doit être l'option prioritaire.

Si nécessaire, Nous organiserons et prendrons en charge le transport en taxi ou transports publics jusqu'à la gare, l'aéroport, l'hôtel, l'agence de location de voitures ou le Ford Service Partner, jusqu'à 50 EUR hors taxes.

Le montant maximal que Nous prendrons en charge pour la récupération du Véhicule réparé par le Bénéficiaire ne peut pas dépasser la Valeur marchande du Véhicule ou la Valeur résiduelle du Véhicule avant/après le Sinistre garanti.

Dispositions générales

§ 1 Quelle est la zone géographique de la Couverture ?

Notre Couverture et nos prestations d'Assistance routière s'appliquent en Belgique ou pendant des voyages d'une durée allant jusqu'à 90 jours consécutifs dans les pays suivants :

- ✓ Territoire de l'Union européenne
- ✓ Royaume-Uni
- ✓ Açores
- ✓ Albanie

- ✓ Andorre
- ✓ Bosnie-Herzégovine
- ✓ Islande
- ✓ Liechtenstein
- ✓ Madère
- ✓ Principauté de Monaco
- ✓ Monténégro
- ✓ Macédoine du Nord
- ✓ Norvège
- ✓ Serbie
- ✓ Suisse
- ✓ République de Saint-Marin
- ✓ Turquie
- ✓ Cité du Vatican

§ 2 Quand l'assurance débute-t-elle et prend-elle fin ?

Le Bénéficiaire sera couvert de la date de début à la date de fin qui Nous ont été communiquées par le Titulaire du Contrat, ce qui correspond à la durée de la période d'accès gratuit aux services que Vous avez convenue avec le Titulaire du Contrat.

§ 3 Dans quel cas la garantie est-elle exclue ?

La Garantie d'Assistance routière ne couvre aucun des événements énoncés dans cette rubrique, sauf si l'événement fait explicitement partie de la garantie. Pour plus d'informations, consultez les rubriques « Définition des Sinistres garantis » et « Prestations d'Assistance ».

Nous n'assisterons ni ne rembourserons les Bénéficiaires dans le cadre d'une demande d'assistance ou d'une réclamation causée par l'une des situations suivantes, découlant de l'une d'elles ou en lien avec l'une d'elles :

- les frais encourus sans Notre accord préalable, ou qui ne sont pas spécifiquement mentionnés comme étant garantis dans la police d'assurance ;
- l'organisation par le(s) Bénéficiaire(s) ou tout autre tiers de l'un des services énumérés dans cette police sans l'obtention préalable de Notre autorisation et d'un numéro de dossier ;
- tout vol, perte, dommage, décès, blessure, coût ou dépense qui n'est pas directement associé(e) à l'incident qui a amené le Bénéficiaire à déclarer un sinistre, sauf expressément stipulé dans cette police ;
- un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive provenant d'un combustible nucléaire ou de déchets nucléaires découlant de la combustion du combustible nucléaire ;
- les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de tout équipement nucléaire explosif ou toute partie nucléaire de cet équipement ;
- la guerre, l'invasion, les agissements d'ennemis étrangers, le terrorisme, les conflits (que la guerre ait été déclarée ou non), la guerre civile, la rébellion, la révolution, l'insurrection, le coup d'état militaire ou l'usurpation de pouvoir, l'émeute et l'agitation populaire ;
- les catastrophes naturelles déclarées telles que les événements particuliers suivants dus à des causes naturelles : grêle, inondation, tempête, ouragan, pluie, giboulée ou neige, vent, foudre ou autre événement similaire une fois déclaré(e) officiellement catastrophe naturelle par les autorités et entraînant l'Immobilisation du Véhicule ;
- les conséquences de la consommation de drogues, de narcotiques et de produits similaires non prescrits par un médecin et de l'abus d'alcool ;
- les conséquences d'actes intentionnels de l'assuré ou les conséquences d'actes frauduleux, malhonnêtes ou de négligence, de tentatives de suicide ou de suicides ;
- les frais non liés à des factures originales ou à des copies certifiées conformes ;
- les déclarations de sinistres effectuées dans les pays exclus de la Zone géographique ou en dehors des dates de validité des garanties, et en particulier au-delà de la durée prévue en cas de voyage à l'Étranger (au maximum 90 jours dans tous les cas) ;
- les conséquences des incidents se produisant pendant des événements, des courses ou des compétitions motorisées (ou leurs tests), soumis aux réglementations préalables des autorités publiques, lorsque le Bénéficiaire participe comme concurrent ;
- le coût des pièces de rechange sauf spécification dans la liste des pièces prises en charge ;
- les frais éventuels tels que les charges de carburant/électricité ou de péage ;
- les charges liées à la récupération spécialisée ou les charges encourues par Nous lorsque le Véhicule garanti n'était pas utilisé sur une autoroute publique lors de l'Immobilisation et que le Véhicule n'était pas accessible par Notre équipement de récupération standard, sauf spécification dans la table des matières ;
- les services d'assistance sur des circuits ou sur des routes non carrossables ;
- les conséquences du fait que le Véhicule n'a pas été maintenu en bon état de marche ou n'a pas été entretenu conformément aux recommandations du fabricant. Nous Nous réservons le droit de réclamer une preuve de l'entretien ;
- les Immobilisations du Véhicule imposées par des rappels systématiques du fabricant, des opérations de maintenance, des contrôles, l'assemblage d'accessoires ;

- si le Bénéficiaire n'a pas fait réparer une défaillance pour laquelle Nous avons déjà été contactés au cours des 28 derniers jours. Il incombe au Bénéficiaire de s'assurer que les réparations effectuées par Nous sur place ont été suivies dès que possible d'une réparation permanente ;
- une cyberattaque : tout type d'activité malveillante visant à collecter, perturber, rejeter, dégrader ou détruire des ressources informatiques ou les informations proprement dites et entraînant l'immobilisation du Véhicule ;
- une situation qui provoque des dommages à la cargaison ou une perte de revenu (sauf explicitement garantis sous la rubrique Poursuite du transport de la marchandise pour des véhicules de flotte spécifiques) ;
- une situation qui provoque des dommages à la remorque, en lien avec la remorque (sauf si elle est récupérée avec le Véhicule correspondant comme spécifié) ;
- une immobilisation causée par une pièce de rechange ou un accessoire installé(e) dans le Véhicule commercial ou de tourisme et non autorisé(e) par Ford ;
- une immobilisation se produisant alors que le Véhicule est utilisé par un conducteur non autorisé ou un conducteur qui n'est pas titulaire du permis de conduire ;
- une situation pour laquelle le Conducteur autorisé n'a pas contacté l'Assureur pour organiser les Services d'Assistance routière paneuropéenne au moment de la Déclaration de sinistre ;
- les animaux de compagnie n'ont pas droit à une assistance et sont soumis aux conditions locales.
- Le verrouillage infligé par le Bénéficiaire lui-même sera exclu (perte de clés, vol de clés, clé enfermée dans le véhicule).
- Les problèmes de carburant infligés par le Bénéficiaire lui-même seront exclus (panne de carburant, erreur de carburant).

§ 4 Quelles sont les obligations du Bénéficiaire en toutes circonstances ?

Limiter l'étendue des dommages autant que possible et éviter les frais inutiles ; nous fournir tous les justificatifs corrects et complets pour nous permettre de traiter la déclaration ; **Vous ne devez pas prendre Vos dispositions Vous-mêmes sans Nous avoir contacté au préalable.**

§ 5 Quand l'Assureur procède-t-il au remboursement ?

Si l'Assureur a confirmé son obligation de rembourser ainsi que le montant correspondant, celui-ci sera versé dès que possible.

Seules les déclarations de sinistre dont le remboursement est garanti par les conditions définies dans la police d'assurance pourront faire l'objet d'un remboursement.

§ 6 Quand le Bénéficiaire perd-il le droit de demander des prestations d'assurance en raison d'une violation d'obligations ?

En cas de violation intentionnelle d'une obligation, l'Assureur est libéré de son obligation d'indemnisation ; en cas de violation manifeste par négligence, l'Assureur est autorisé à limiter son versement proportionnellement à la gravité de la faute commise par le Bénéficiaire.

§ 7 Quel tribunal est compétent pour la revendication des droits découlant du contrat d'assurance ?

Pour le Bénéficiaire, des actions en justice peuvent aussi être intentées auprès du tribunal qui a compétence sur le lieu dans lequel le Bénéficiaire a son domicile au moment où la procédure est engagée.

§ 8 Sanctions internationales

La police ne peut accorder aucune garantie ou prestation si cette garantie ou prestation enfreint une sanction, législation ou réglementation en vigueur au sein des Nations unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou toute autre sanction, législation ou réglementation commerciale ou économique en vigueur. L'Assureur rejette les demandes déposées par les personnes physiques, personnes morales, gouvernements et autres tiers auxquels ce droit a été retiré conformément à des accords nationaux ou internationaux.

§ 9 Comment déposer une réclamation :

Notre mission est de vous fournir des prestations haut de gamme. Mais il est également important pour Nous de répondre à vos préoccupations. Si Vous n'êtes pas satisfait de Nos produits ou services, n'hésitez pas à nous en faire part directement.

Vous pouvez envoyer votre réclamation concernant votre contrat ou des déclarations de sinistre à ford-complaints.be@allianz.com . Si Notre solution ne vous satisfait pas, vous êtes en droit de soumettre votre réclamation à :

Ombudsman des Assurances .
Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles
info@ombudsman.be

Cette Police d'assurance est régie par le droit belge et tous les documents et communications relatifs à celle-ci seront rédigés en français ou en néerlandais.

Les réclamations des Bénéficiaires peuvent également être portées devant le tribunal dans la région où le Bénéficiaire a sa résidence permanente.

§ 10 Droit en vigueur

Le Contrat d'Assurance Collective est régi par le droit belge ; en ce qui concerne les droits du Consommateur en qualité de Bénéficiaire, c'est le droit belge qui s'applique.

Le présent document récapitule les principales informations relatives à l'assistance routière pour véhicules de tourisme et véhicules commerciaux légers, y compris les véhicules 100 % électriques, et ne tient pas compte des demandes et besoins spécifiques. L'intégralité des informations précontractuelles et contractuelles sont fournies au Titulaire du Contrat Ford Motor Company (Belgium)(numéro d'enregistrement 0404 955 204) dans les documents relatifs au Contrat d'Assurance Collective. Les termes utilisés dans ce récapitulatif auront la même signification que dans le document Conditions applicables aux Bénéficiaires.

Quel est ce type d'assurance ?

Le Contrat d'Assurance Collective couvre automatiquement le Bénéficiaire, dans les conditions stipulées dans le Contrat d'Assurance Collective et les Conditions applicables aux Bénéficiaires, pour l'Assistance routière Mobility qui propose la Réparation sur place, le Remorquage/la Récupération, la Mobilité des passagers et la Récupération du véhicule dans le cadre de sinistres garantis lorsque le véhicule est immobilisé.



Quels sont les sinistres garantis ?

Si le Véhicule du Bénéficiaire est immobilisé à cause de l'un des sinistres garantis suivants :

- ✓ Panne
- ✓ Batterie déchargée
- ✓ Accident de voiture
- ✓ Vandalisme
- ✓ Véhicule électrique déchargé
- ✓ Pneu(s) à plat
- ✓ Vol de Véhicule
- ✓ Tentative de Vol et Vol de Pièces
- ✓ Récupération du Véhicule après un Vol

Prestations offertes aux Bénéficiaires (tous les conducteurs autorisés et tous les passagers à titre gratuit du Véhicule au moment du sinistre garanti) :

- ✓ Réparation sur place
- ✓ Remorquage/Récupération
- ✓ Véhicule de remplacement
- ✓ Hôtel/hébergement pendant la Réparation du Véhicule
- ✓ Poursuite du Voyage ou Retour au Domicile
- ✓ Rapatriement du Véhicule depuis l'Étranger
- ✓ Récupération du Véhicule réparé par le Bénéficiaire



Dans quels cas n'êtes-vous pas couvert ?

- ✗ Véhicules dépassant les limites de taille ou de poids
- ✗ Frais éventuels que nous n'avons pas autorisés
- ✗ Dépassement des limites maximales des prestations figurant dans le document Conditions applicables aux Bénéficiaires
- ✗ Véhicules qui ne sont pas en état de rouler, qui ne respectent pas la législation en vigueur
- ✗ Aucune garantie ne sera fournie si le Bénéficiaire agit illégalement ou enfreint une interdiction ou réglementation gouvernementale.



Y a-t-il des restrictions aux garanties ?

Voici un résumé des restrictions les plus importantes. Pour plus d'informations, consultez le document Conditions applicables aux Bénéficiaires.

- ! **l'organisation par le(s) Bénéficiaire(s) ou tout autre tiers de l'un des services énumérés dans cette police sans l'obtention préalable de Notre autorisation et d'un numéro de dossier ;** Rapatriement du Véhicule depuis l'Étranger et Récupération du Véhicule réparé uniquement en cas de Panne
- ! Le Bénéficiaire doit respecter certaines conditions générales pour que la garantie s'applique.
- ! Le coût des pièces de rechange.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Pays de résidence du Bénéficiaire
- Pendant des voyages d'une durée allant jusqu'à 90 jours consécutifs dans les pays suivants :
 - ✓ Territoire de l'Union européenne
 - ✓ Royaume-Uni
 - ✓ Açores
 - ✓ Albanie
 - ✓ Andorre
 - ✓ Bosnie-Herzégovine
 - ✓ Islande
 - ✓ Liechtenstein
 - ✓ Madère
 - ✓ Principauté de Monaco
 - ✓ Monténégro
 - ✓ Macédoine du Nord
 - ✓ Norvège
 - ✓ Serbie
 - ✓ Suisse
 - ✓ République de Saint-Marin
 - ✓ Turquie
 - ✓ Cité du Vatican



Quelles sont mes obligations ?

Pour éviter que les Déclarations de sinistre soient limitées ou rejetées, le Bénéficiaire doit :

- d'abord Nous contacter lorsqu'il a besoin d'une Assistance et ne pas prendre ses dispositions lui-même
- Nous fournir des informations complètes et exactes lors de la déclaration d'un sinistre ainsi que tous les justificatifs permettant de traiter la demande

Le Titulaire du Contrat (Ford Motor Company (Belgium)) doit :

- fournir à l'Assureur des informations complètes, pertinentes et véritables qui lui permettent de contracter et de gérer la police d'assurance
- fournir à l'Assureur les justificatifs demandés
- payer la Prime d'assurance comme spécifié dans le Contrat d'Assurance Collective
- remettre aux Bénéficiaires le document Conditions applicables aux Bénéficiaires



Quand et comment payer ?

La garantie fait partie des services et prestations supplémentaires offerts par le Titulaire du Contrat (Ford Motor Company (Belgium)).

Le Titulaire du Contrat (Ford Motor Company (Belgium)) paiera la Prime définie dans le Contrat d'Assurance Collective comme spécifié dans le Contrat d'Assurance Collective.



Quand la garantie commence-t-elle et quand prend-elle fin ?

- Le Bénéficiaire sera couvert de la date de début à la date de fin qui Nous ont été communiquées par le Titulaire du Contrat, ce qui correspond à la durée de la période d'accès aux services que Vous avez convenue avec le Titulaire du Contrat, stipulée dans la confirmation de services du Bénéficiaire.
- Le Contrat d'Assurance Collective prend effet pour le Titulaire du Contrat (Ford Motor Company (Belgium)) pendant la durée définie dans le Contrat d'Assurance Collective.



Comment résilier le contrat ?

Le Bénéficiaire ne peut pas résilier l'Assurance, qui fait partie intégrante de l'offre de services du Titulaire du Contrat.

Le Contrat d'Assurance Collective peut être résilié par le Titulaire du Contrat (Ford Motor Company (Belgium)) comme spécifié dans le Contrat d'Assurance Collective.

