



# Ford Assistance Feltételek

Ford gépjárműve automatikusan megkapja a **Ford Assistance (Országúti Segélyszolgálat)** szolgáltatást az első forgalomba helyezéstől számított 12, vagy 24 hónapra, vagy a szervizkönyvben feltüntetett kilométeróra- állás szerint előírt szervizidőpontig (amelyik hamarabb bekövetkezik). Amennyiben gépkocsiját hivatalos Ford márkakereskedésben szervizelteti, minden szerviz alkalmával lehetősége van meghosszabbítani a Ford Assistance szolgáltatását. A Ford Assistance minden esetben a szerviztervben előírt következő karbantartásig lesz érvényes.

A Ford Assistance magyarországi szolgáltatója a Magyar Autóklub az ARC Europe Group hazai franchise partnere, Európa többi országában a Magyar Autóklub és az ARC Europe Group szerződött szolgáltatói.

- Jogosult gépjárművek:** új Ford személygépjárművek és könnyű haszongépjárművek, amelyek megfelelnek az alábbi követelményeknek:
  - érvényes belföldi rendszámmal rendelkeznek;
  - legfeljebb 5000 kg megengedett össztömeggel rendelkeznek;
  - rendeltetésszerű használat mellett a gyárilag előírt rendszeres szervizátvizsgálásokat, karbantartásokat és javításokat Ford márkaszervizekben/márkakereskedésekben elvégezték rajta;
  - a jármű meghibásodása esetén az utánfutót is elvontatják.
- Ford Assistance időtartama:** a következő kötelezően előírt szervizig érvényes.
- Ford Assistance területi hatálya:** Magyarország és a "Ford Assistance területi hatálya Európában" fejezetben felsorolt európai országok. Kérjük, ellenőrizze, hogy utazása során érintett európai országok lefedettek-e a Ford Assistance által.
- Biztosított személy:** a gépkocsi vezetője és utasai, összesen legfeljebb a gépjármű forgalmi engedélyében meghatározott számú személy, kivéve autóstopposok.
- Kizárások:** a Ford Assistance szolgáltatásai nem terjednek ki a következő eseményekre:
  - természeti katasztrófa, háborús esemény, sztrájk, elkobzás, állami kényszerintézkedések, hivatalos tilalom, zavargások vagy robbanások során következtek be;
  - autóverseny vagy tréning során következett be;
  - rakomány sérülése vagy poggyász elvesztése
  - utánfutó sérülése;
  - utánfutóval kapcsolatos meghibásodások;
  - amennyiben olyan beépített alkatrészek vagy tartozékok okozták a meghibásodást, amelyek a Ford által nem lettek jóváhagyva;
  - jogosulatlan vezető vagy jogosítvánnyal nem rendelkező személy által okozott hiba esetén;
  - háziállatokra nem terjed ki a Ford Assistance szolgáltatás;
  - a szervizbe szállítás / vontatás nélkül bejutott járműre bejelentett szolgáltatási igények;
  - előre ütemezett szervizlátogatás keretében elvégzett javítások, karbantartások, amelyek nem a jármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai, vagy elektromos meghibásodást, és egyéb olyan hibát, amely a jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy a jármű további használata esetén súlyosabb meghibásodáshoz vezető üzemzavar vagy meghibásodás miatt vesznek igénybe
  - a Ford Assistance felé 24 órán belül be nem jelentett, illetve a káreseményekkel összefüggő, de a Ford Assistance segélyhívó központtal előre nem egyezett, utólag bejelentett szolgáltatási igények;
  - vis major káresemények
  - beázás;
  - légszák visszajelző lámpa jelzése;
  - hóban vagy sárban való elakadás (közúton is);
  - hólánc elszakadása;
  - rágcsáló által megsértett vezeték;
  - légkondicionáló;
  - riasztó rendszer, (ha ennek meghibásodása önmagában a jármű üzemképtelenségét nem eredményezi);



- nem zárható oldalsó ablak;
- műszerfal részleges vagy teljes meghibásodása;
- helyzetjelző lámpa;
- bármely lámpa (kivéve a KRESZ által előírt) meghibásodása következtében a jármű közlekedésbiztonsága veszélyeztetett.

#### 5.1. Korlátozások:

- mentőautó, rendőrautó, oktató jármű, taxi csak helyszíni hibaelhárításra és szállításra jogosult;
- nehezített mentés, (árokából kiemelés / daruval / csörlővel/stb.) kizárólag baleset, vagy tűz esetén (az utánfutó mentése esetén a kedvezmények igénybevétele minden esetben kizárt!)

#### 6. Mit a teendő, ha segítségnyújtásra van szüksége?

##### Hívja a Ford Assistance-t!

Belföldről hívható: **06 80 204 635**

Külföldről hívható: **00 36 1 345 1728**

#### Híváskor a következő információkra lesz szüksége:

- a vezető (mint bejelentő) és utasok neve (a GDPR előírásainak megfelelően csak abban az esetben, ha személyhez kapcsolódó szolgáltatás igénye merül fel!);
- gépjármű rendszáma, alvázszáma;
- pontos tartózkodási hely, kapcsolattartó telefonszáma;
- az esemény rövid leírása, szükséges segítségnyújtás típusa;
- a gépjármű aktuális kilométeróra állása.

#### 7. Ford Assistance szolgáltatásra jogosult események:

- üzemképtelen gépjármű, beleértve az otthoni indulást, illetve a jármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai, vagy elektromos meghibásodást, és egyéb olyan hibát, amely a jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy a jármű további használata esetén súlyosabb meghibásodáshoz vezető üzemzavar vagy meghibásodás;
- erőtlen motor;
- motor vezérlés meghibásodása;
- baleset, beleértve az otthona előtt történt balesetet – a gépkocsi kizárólag a legközelebbi Ford márkakereskedésbe történő elszállításra jogosult;
- lopási kísérlet okozta sérülés, beleértve az otthona előtt történt lopási kísérletet – a gépkocsi a legközelebbi Ford márkakereskedésbe történő elszállításra jogosult;
- vandalizmus okozta esemény – a gépkocsi a legközelebbi Ford márkakereskedésbe történő elszállításra jogosult;
- lemerült akkumulátor (akkumulátor hiba minden esetben fedezett önhiba/gyári hiba/stb.);
- műszaki hiba okozta üzemanyag elfolyás vagy hiány;
- bármelyik kerékabroncs, bármely okból kifolyólag, az érintett kerekek számára tekintet nélküli sérülése (a kerékabroncs költsége a gépkocsi tulajdonosát terheli);
- közlekedésbiztonsági szempontból a következő meghibásodások tekinthetők fedezettnek: biztonsági övek, ablaktörlők, irányjelzők, első és hátsó fényszórók meghibásodása;
- elektronikus indítókártyát nem ismeri fel a rendszer (amennyiben a hiba nem a vezetőnek róható fel);
- kulcs nem illeszthető be az önindítóba;
- kulcs nem fordítható el az önindítóban;
- zár nem működik (a jármű nem használható);
- riasztórendszer, indításgátló (ha ezek meghibásodása a jármű üzemképtelenségét eredményezik);
- a hátsó / első szélvédő nem rongálás miatt bekövetkezett sérülése (szélsőséges időjárási körülmények között);
- mobiltető nem zárható;
- ajtók nem zárhatók;
- a vezető ülését szabályzó rendszer elakadt és ezért a kormánykerék nem elérhető;
- a műszerfali visszajelzők nem működnek (ha ez kihatással van a közlekedés biztonságára);
- blokkolt sebváltó rendszer;
- LPG gázüzemű rendszer meghibásodása (gyári);



- utastér hűtése / fűtése (ezáltal a járművel való közlekedés nem biztonságos), de légkondicionáló meghibásodása nem fedezett;
- megfagyott/megdermedt üzemanyag.

8. **Ford Assistance műszaki hiba esetén:** ha az utazás nem kezdhető meg, vagy nem folytatható a gépjárművel, a Ford Assistance megszervezi az országúti javítást közúton vagy magánterületen, ahol azt a helyben hatályos jogszabályok és a technikai körülmények lehetővé teszik.
9. **Gépjármű elszállítása:** ha az utazás nem kezdhető meg, vagy nem folytatható a gépjárművel, és a gépkocsi a helyszínen nem javítható, a Ford Assistance megszervezi a gépkocsi, az utánfutó, és a csomagok elszállítását a legközelebbi Ford márkakereskedésbe (vagy 50 km-en belül az ügyfél által rendszeresen látogatott márkakereskedésbe).

Amennyiben a gépkocsibalesetet szenvedett, letért az úttestről és speciális mentésre szorul az elszállítás előtt, a Ford Assistance megszervezi a nehezített mentést és annak költségei fedezettek az Assistance program által.

Könnyű haszongépjárművek esetén a műszaki hibát követően az ügyfél kérésére a Ford Assistance megszervezi a kereskedelmi rakomány tovább szállítását és fedezi a rakomány átpakolásának költségeit maximum 250 Euro+Áfa értékhatárig.

10. **Szerviz tájékoztatás:** a Kedvezményezett kérésére a Ford Assistance kapcsolatba lép a javítást végző Ford márkaszervizzel, és a várható javítás időtartamáról, a javítás befejezéséről telefonon/ e-mailben értesítést küld.
11. **Csereautó szolgáltatás:** amennyiben a személy- és haszongépjármű javítása nem végezhető el a helyszínen, és az elszállítást követően a Ford márkakereskedésben sem a meghibásodás napján, a szolgáltató a szolgáltatást igénylő személlyel egyeztetve, lehetőség szerint hasonló kategóriájú csereautót biztosíthat az ügyfél számára kilométer-korlátozás nélkül a javítás végéig, de legfeljebb 5 munkanapig az autókölcsönző társaság általános feltételei szerint (pl.: kaució, külföldi igénybevételnél dombornyomott bankkártya, bizonyos országok vonatkozásában külföldre viteli tilalom, illetve az autókölcsönző általános üzleti feltételeiben foglaltak szerint).

A szolgáltatás díjmentes a Kedvezményezett részére, beleértve a téli gumi, hólánc, gyermekülés, második vezető, határ kilépés engedélyezésének díját is.

A díjmentesség nem terjed ki az üzemanyagra, az útdíjakra, a személyek balesetbiztosítására, a Casco önrészre, a külföldi cseregépjármű nemzetközi visszajuttatásának költségére (autókölcsönző mindenkor díjszabása), valamint a kiegészítő tartozékokra (tetőcsomagtartó, stb).

A Ford Assistance központ igyekszik Ford típusú gépjárművet biztosítani csereautóként az ügyfél részére. Amennyiben haszongépjármű cseréjéről gondoskodik, mindent megtesz annak érdekében, hogy megfelelő gépjárművet szolgáltasson az üzleti út folytonosságának biztosítására.

12. **Utazás szolgáltatás:** ha a műszaki hiba a biztosított lakó-, ill. telephelyétől több, mint 80 km-re történt és javítás nem végezhető el a meghibásodás napján, a Ford Assistance program a következőket fedezi:
- a) az utazás költségeit a meghibásodás helyszínétől a célállomásig és a Kedvezményezett lakóhelyéig;
  - b) a visszaút költségeit a célállomástól a Kedvezményezett lakóhelyéig, ha a gépjárművet nem lehetett megjavítani;
  - c) a visszaút költségeit a célállomástól a Kedvezményezett lakóhelyéig a biztosítottak részére vagy az utazás befejezését követően a lakóhelyig, egy személy részére a megjavított gépjárműért történő visszautazás költségeit a lakóhelytől a javítás helyszínéig. (A megjavított gépjármű is hazaszállítható, ha annak költségei nem haladják meg az egy személy lakóhelyétől a javítás helyszínéig történő utazásának költségeit);
  - d) a tovább-, vagy hazautazáshoz első osztályú vasúti menetjegy költségeit a Kedvezményezett részére. 6 órát meghaladó vasúti út esetén turista osztályú repülőjegy költségeit fedezi a Ford Assistance program.

Szükség esetén lehetőség van az utazás zökkenőmentes folytatása érdekében egy napra a csereautó-, szállásszolgáltatást igénybe venni. A kedvezmény tovább utazás célállomás, illetve hazautazás külföldről esetén a jármű vezetőjére és valamennyi utasára, míg a visszautazás a megjavított gépjármű esetén kizárólag a jármű vezetőjére vehető igénybe.

A külföldön megjavított gépjárműért a Kedvezményezett igénybe vehet egy napra csereautót



az autókölcsönző által biztosított sofőrrel, amelynek Magyarországra történő visszajuttatásának költségét (autókölcsönző mindenkori díjszabása) a 11. pontban, a Csereautó szolgáltatás igénybevételének feltételeivel összhangban a Kedvezményezettnek kell kifizetnie.

13. **Szállás szolgáltatás:** ha a műszaki hiba a tulajdonos vagy járművezető lakóhelyétől 80 km-nél messzebb következett be és a javítás nem végezhető el a meghibásodás napján, a biztosított személyek szállodai elhelyezésének költségét a Ford Assistance program fedezi a javítás idejére, de legfeljebb 3 éjszakára, személyenként és éjszakánként 100 Euro+Áfa értékhatárig reggelivel együtt. Külföldön lehetőség van a szolgáltatás igénybevételére a javítás végéig, de maximum 10 munkanapig akár csereautó szolgáltatás felhasználásával is 5 munkanap időtartamra, de azzal a kikötéssel, hogy a kiterjesztett kedvezmény igénybevételével a jelen megállapodás hatálya alatt a hazaszállítás külföldről szolgáltatás így már nem vehető igénybe.
14. **Utások szállításának, kiszállítások költségei:** amennyiben az ügyfél igényli, helyközi szállítás biztosított részére a műszaki hiba vagy márkakereskedés helyszínétől a további Assistance szolgáltatások igénybevételének helyszínéig, vagy a kiegészítő Assistance szolgáltatások helyszínétől a márkakereskedésig 50 Euro+Áfa értékben meghibásodásonként.
15. **Csereautó-, Utazás-, Szállás szolgáltatások összevonása:** Csereautó-, Utazás-, és Szállás szolgáltatások nem vonhatók össze. Csereautó-, Utazás-, és Szállás szolgáltatások a Ford Assistance jóváhagyásával történnek.
16. **Gépjármű hazaszállítása külföldről:** ha a műszaki hibás gépkocsi javítását nem lehet 5 munkanapon belül elvégezni vagy gépjárművet nem lehet megjavítani, azt a biztosított otthonához legközelebb eső márkakereskedésbe szállítja a Ford Assistance.
17. **Adatvédelem:** a Ford Assistance regisztrálása és fenntartása érdekében, lehetősége van megadni számunkra az Ön nevét és elérhetőségét, gépjárművének adataival együtt. A szolgáltatás nyújtásához helymeghatározási adatok gyűjtése szükséges. A szolgáltatás biztosítása érdekében ezeket a személyes adatokat megoszthatjuk leányvállalatainkkal ("leányvállalataink": a közös irányítás alatt álló vagy közös tulajdonú vállalatok csoportja, ezek teljes listája elérhető a <https://www.ford.hu/hasznos-informaciok/adatvedelem> oldalon), az Ön márkakereskedőjével, valamint a Magyar Autóklubbal, mint a helyi országúti segélyszolgálatóval, hogy az Ön kérését és igényét teljesíthessék. A fenti Szolgáltatás nyújtásához helymeghatározási adatok gyűjtése szükséges. Ezen partnereink adatkezelési tájékoztatójában olvashat arról, hogy az Ön személyes adatait hogyan kezelik.

A szolgáltatás jelen feltételek szerinti nyújtása érdekében szükséges, hogy kezeljük az Ön személyes adatait és bizonyos célokból és gyakran a jogos érdekünk alapján kezeljük ezeket. A Ford Assistance adatkezelési feltételeivel kapcsolatosan kérjük, tekintse meg a Ford Assistance Adatkezelési Tájékoztatóját.

További információért az adatkezelési gyakorlatainkról, beleértve az adatok nemzetközi továbbítását és az Ön jogait, kérjük, tekintse meg Adatkezelési Tájékoztatónkat. <https://www.ford.hu/hasznos-informaciok/adatvedelem>.



### Ford Assistance területi hatálya Európában

Albánia	Dánia	Hollandia	Litvánia	Németország	Svájc
Andorra	Egyesült Királyság	Horvátország	Luxemburg	Norvégia	Svédország
Ausztria	Észtország	Írország	Macedónia	Olaszország	Szerbia
Belgium	Fehéroroszország	Izland	Magyarország	Oroszország	Szlovákia
Bosznia és Hercegovina	Finnország	Koszovó	Málta	Portugália	Szlovénia
Bulgária	Franciaország	Lengyelország	Moldova	Románia	Törökország
Ciprus	Gibraltár	Lettország	Monaco	San Marino	Ukrajna
Csehország	Görögország	Liechtenstein	Montenegró	Spanyolország	Vatikán