

Program FordAssistance 12

Program FordAssistance 12, jest przeznaczony dla klientów posiadających pojazdy marki Ford po okresie gwarancyjnym, którzy regularnie korzystają z przeglądów serwisowych w Autoryzowanych Serwisach Forda. **Program** obejmuje świadczenia przez 12 miesięcy lub do najbliższego przeglądu serwisowego w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Klient musi zgłosić się nie później niż 1 miesiąc po wykonanym przeglądzie w celu zainicjowania **Programu**. Pojazd zakwalifikowany do **Programu** musi być sprawny technicznie, a dalsze jego użytkowanie nie może zagrażać innym uczestnikom ruchu drogowego.

Aby uzyskać pomoc, musisz zgłosić zaistniałe zdarzenie telefonicznie lub faksem. **Operator** jest do Twojej dyspozycji przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Telefon **FordAssistance 12**:

+48 22 522 27 27

Faks **FordAssistance 12**:

+48 61 831 98 50

Przy zgłoszeniu zdarzenia podaj następujące dane:

- imię i nazwisko kierowcy i pasażerów,
- numer rejestracyjny, markę i numer nadwozia pojazdu,
- dokładne miejsce zdarzenia i numer telefonu kontaktowego,
- krótki opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy,
- datę ostatniego przeglądu i przebieg pojazdu.

W ramach platformy **FordPomoc** oferujemy Ci jeszcze jedną możliwość skorzystania z naszej pomocy w razie nieprzewidzianej sytuacji na drodze. Dla naszych klientów udostępniłmy **Program FordAssistance 12**. Obsługa **Programu** prowadzona jest przez wyspecjalizowanych pracowników **Operatora FordPomoc**, mającego wieloletnie doświadczenie w zakresie obsługi świadczeń assistance. **Operator FordAssistance 12** działa na zlecenie Ford Polska.

Jeśli przydarzyła Ci się sytuacja taka jak:

- awaria mechaniczna, hydrauliczna bądź elektryczna, przez co pojazd nie nadaje się do użytku lub stwarza zagrożenie dla innych uczestników ruchu drogowego,
- zatrzaśnięcie wewnątrz pojazdu lub uszkodzenie kluczyków,
- rozładowanie akumulatora,
- awaria świateł przednich, tylnych, kierunkowskazów, wycieraczek lub pasów bezpieczeństwa,
- awaria ogumienia,
- brak paliwa,
- pęknięcie lub stłuczenie szyby czołowej...

...to w ramach FordAssistance 12 masz zapewnione następujące świadczenia:

- naprawy w trasie – **nasz Operator** zorganizuje i pokryje koszty naprawy pojazdu na miejscu zdarzenia,
- holowanie i parkowanie:
 - jeżeli naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia jest niemożliwa, pojazd zostanie przetransportowany do najbliższego Autoryzowanego Dealera Forda;
 - jeżeli z jakichkolwiek przyczyn nie będzie można należycie zabezpieczyć pojazdu, **Operator Assistance** zorganizuje postój Twojego pojazdu na strzeżonym parkingu na okres maksimum 3 dni;

- jeśli uszkodzony pojazd ciągnął przyczepę (bagażową lub kempingową), przyczepa zostanie przetransportowana w miejsce, gdzie przewieziono pojazd lub na najbliższy parking strzeżony;
- w przypadku gdy unieruchomienie Forda nastąpiło na autostradzie poza granicami Polski i podróżujący korzystają z pomocy specjalistycznych służb drogowych niedziałających na zlecenie **Operatora Programu FordAssistance 12**, koszty zostaną pokryte przez podróżujących we własnym zakresie. Zostaną one zwrócone przez **naszego Operatora** po powrocie do kraju w terminie do 30 dni, po przedłożeniu oryginalnych, imiennych rachunków;
- jeżeli awaria zostanie usunięta tego samego dnia, jednak naprawa potrwa dłużej niż 4 godziny, **Operator FordAssistance 12** zwróci Tobie/kierowcy i wszystkim pasażerom koszty posiłku w kwocie do 50 € na osobę, a także zapewni bezpłatny dojazd do i z restauracji;
- w sytuacji gdy Twój pojazd nie może być naprawiony w dniu, w którym wystąpiła awaria **nasz Operator** zaproponuje Ci jedno z następujących świadczeń*:

Bezpłatną kontynuację podróży lub powrót do miejsca zamieszkania:

- taksówką – jeżeli zdarzenie miało miejsce w odległości do 30 km od miejsca docelowego,
- pociągiem w przedziale pierwszej klasy – jeżeli zdarzenie miało miejsce w odległości większej niż 30 km, a mniejszej niż 600 km od miejsca docelowego,
- samolotem – jeżeli zdarzenie miało miejsce w odległości większej niż 600 km od miejsca docelowego (dotyczy zdarzeń poza granicami Polski).

Program FordAssistance 12 pokrywa koszty kontynuacji podróży, pod warunkiem że odległość pomiędzy miejscem zdarzenia a miejscem docelowym nie jest większa od odległości między miejscem zdarzenia a miejscem zamieszkania kierowcy.

Bezpłatne zakwaterowanie:

Jeżeli awaria nastąpiła w odległości przekraczającej 50 km od miejsca zamieszkania kierowcy, kierowca i wszyscy podróżujący, zamiast kontynuować podróż, mogą poczekać na zakończenie naprawy samochodu. **Nasz Operator** zorganizuje i pokryje koszty maksymalnie 3 noclegów.

Bezpłatny samochód zastępczy:

Jeżeli auto nie może być naprawione w tym samym dniu, w którym wystąpiła awaria **nasz Operator**, zorganizuje dla Ciebie wynajem auta zastępczego na czas naprawy – jednak nie dłużej niż na 2 doby**.

Osoba korzystająca z tego świadczenia będzie zobowiązana do spełnienia wszystkich warunków wymaganych od osób wypożyczających samochód.

Operator Assistance pokryje wszystkie koszty związane z podstawieniem i odbiorem wynajętego auta.

Odbiór naprawionego pojazdu:

Operator Programu FordAssistance 12 organizuje transport i pokrywa koszt dojazdu kierowcy po odbiór naprawionego auta:

- pociągiem w przedziale pierwszej klasy wraz z transportem taksówką na dworzec i z dworca,
- samolotem wraz z transportem taksówką na lotnisko i z lotniska, jeżeli odległość od miejsca zdarzenia do miejsca docelowego jest większa niż 600 km (dotyczy zdarzeń poza granicami Polski),
- jeśli podróż powrotna samochodem do miejsca zamieszkania kierowcy trwa dłużej niż 12 godzin, **nasz Operator** zorganizuje i pokryje koszt jednego noclegu ze śniadaniem w hotelu*** dla jednej osoby,
- na pisemne życzenie właściciela pojazdu **Operator** oddeleguje kierowcę celem odbioru i przyprowadzenia naprawionego pojazdu pod adres wskazany przez użytkownika. Wszelkie dodatkowe koszty, takie jak: ubezpieczenie, paliwo, opłaty za autostrady, pokrywa użytkownik pojazdu.

Ponadto w ramach FordAssistance 12

- Operator:

- zapewni przesyłkę części zamiennych (w przypadku gdy Autoryzowany Serwis Forda, w którym znajduje się uszkodzony samochód w kraju lub za granicą, nie posiada niezbędnej/niezbędnych do naprawy części, zorganizuje i pokryje koszty przesyłki tych części zamiennych)***.
- Uwaga – koszty zakupu części zamiennych nie są pokrywane.
- udzieli Ci pożyczki w kwocie do 500 € w celu opłacenia naprawy pojazdu objętego ochroną assistance, pod warunkiem złożenia depozytu,
- zapewni Ci telefoniczny serwis tłumacza w przypadku trudności językowych za granicą,
- przekaze informacje rodzinie lub pracodawcy w przypadku nieprzewidzianych zdarzeń, jak również pomoże w dokonaniu zmiany rezerwacji hotelu lub w zarezerwowaniu biletów lotniczych,
- na życzenie kierowcy udzieli informacji, które pomogą zaplanować i przygotować podróż za granicę (formalności, niezbędne dokumenty, pomoc w wyborze trasy, informacje o stanie dróg, obowiązujących przepisach ruchu drogowego oraz przepisach celnych itp.).

Czego nie obejmuje FordAssistance 12

Okoliczności wykluczające uzyskanie bezpłatnej pomocy w ramach Programu:

- użytkowanie pojazdu niezgodnie z przeznaczeniem,
- przeróbki dokonane w pojeździe bez wiedzy i zgody Forda,
- wydarzenia wojenne, rozruchy, niepokoje społeczne z wyjątkiem zdarzeń, które zaskoczyły właścicieli pojazdów znajdujących się za granicą przed początkiem tych zdarzeń,
- promieniowanie radioaktywne,
- wystąpienie katastrof naturalnych (trzęsienia ziemi, erupcje wulkanu, powodzie, huragany itp.),
- aktywny udział któregokolwiek z uprawnionych w strajkach, rozruchach, aktach terrorizmu lub sabotażu, z wyjątkiem wypadków powstałych podczas obrony własnej lub udzielania pomocy osobom znajdującym się w niebezpieczeństwie,
- aktywny udział pojazdu w zawodach, wyścigach, rajdach,
- wina umyślna kierowcy lub pasażerów,
- kierowanie pojazdem w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających,
- samobójstwo lub usiłowanie samobójstwa,
- zaniechanie natychmiastowego zgłoszenia zdarzenia objętego **FordAssistance 12** lub niestosowanie się do zaleceń **Operatora**.

Opisane warunki ubezpieczenia

FordAssistance 12 nie zawierają pełnego zakresu świadczeń oraz warunków ich przyznania. Informacje na temat szczegółowego zakresu świadczeń są dostępne u Autoryzowanego Dealera Forda oraz na stronie www.ford.pl.

**Powyższe świadczenia będą realizowane rozłącznie. W przypadku możliwości skorzystania z więcej niż jednego świadczenia prawo wyboru świadczenia będzie przysługiwać kierowcy pojazdu.*

***Auto zastępcze odpowiadające klasie uszkodzonego pojazdu (w miarę lokalnych możliwości), uwzględniając samochody dostawcze.*

****Jeżeli część (części) jest aktualnie dostępna w centralnych magazynach Forda.*

Feel the difference

