

ASISTENČNÍ SLUŽBA 24 HODIN DENNĚ

FordAssistance je asistenční služba, která je určena specificky pro řidiče vozidel Ford a má přispívat k jejich spokojenosti. Tato služba zajišťuje pomoc v nouzových situacích s vozidlem.

FordAssistance je poskytována pro všechna nová osobní vozidla Ford a pro užitková vozidla Ford (max. 3,5 t a 9 míst) na dobu 12 měsíců od data uvedení vozidla do provozu.

FordAssistance se vztahuje na vozidlo, a proto ji může využít kdokoli, kdo s vaším svolením řídí váš Ford. Na specifické příčiny nepojízdnosti se mohou vztahovat jistá omezení. Jestliže oprava na silnici není možná, můžeme vám a vašim spolucestujícím nabídnout alternativní prostředky, abyste mohli dorazit do cíle nebo se vrátit domů. Patří k nim podle situace zajištění náhradního vozidla, pokračování v cestě nebo ubytování v hotelu. FordAssistance je k dispozici v Evropě 24 hodin denně, každý den v roce.

Chcete-li získat pomoc od FordAssistance, zatelefonujte prosim na níže uvedená telefonní čísla:

V České republice: 800 100 374

Ze zahraničí: +420 261 104 222

Co dělat, když potřebujete pomoc:

Pokud jste se rozhodli při poruše vozidla využít služeb FordAssistance, nejprve nás, prosím, kontaktujte (nic si prosím neorganizujte sami). Voláte-li FordAssistance, mějte po ruce následující informace:

- Vaši přesnou polohu
- Kontaktní telefonní číslo
- VIN (výrobní číslo) vašeho vozidla

Hovory na pracovišti FordAssistance mohou být nahrávány, abychom mohli ověřit podrobnosti hovorů, které by snad byly nekompletní nebo nejasné. Nahrávky mohou být kromě toho použity pro účely školení.

FORD ASSISTANCE V ČESKÉ REPUBLICĚ

Pomoc doma i na cestách

Jestliže je vaše vozidlo nepojízdné, ať už doma nebo kdekoli, FordAssistance vám pomůže. Pokud problém nelze vyřešit na místě, odtáhneme vaše vozidlo k nejbližšímu nebo nejvhodnějšímu autorizovanému opravci Ford. Jestliže autorizovaný opravce Ford, který pravidelně pečuje o vaše vozidlo, je blíže než 50 km od místa nehody, FordAssistance zorganizuje přesun vozidla k vašemu autorizovanému opravci Ford.

Jestliže nebude možné vozidlo opravit téhož dne, můžeme Vám podle okolností zajistit jednu z následujících možností:

Náhradní vozidlo

Jestliže po zásahu pracovníků FordAssistance nebude možné opravu vašeho vozidla dokončit tentýž den a vaše vozidlo zůstane nepojízdné, můžeme zorganizovat a uhradit náklady na náhradní vozidlo obdobné třídy na dobu nejdéle 2 pracovní dnů, zatímco se vaše vozidlo bude opravovat. Bude při tom vyžadován platný řidičský průkaz a uhrazení zálohy kreditní kartou. Vezměte prosím na vědomí, že nemůžeme zaručit dostupnost vozidel s příslušenstvím, jako jsou například střešní nosiče, tažná zařízení atd.

Pokračování v cestě

Jestliže opravu Vašeho vozidla nebude možné dokončit tentýž den a pokud se zároveň nacházíte více než 80 km od domova, můžeme Vám poskytnout a uhradit přiměřené náklady, abyste Vy a Vaši spolucestující mohli pokračovat v cestě. Můžeme Vám poskytnout náklady na cestu z místa události do prokazatelného cíle cesty nebo do místa Vašeho bydliště nebo i náklady na cestu z prokazatelného cíle Vaší cesty do místa Vašeho bydliště, nebude-li Vaše vozidlo opraveno.

Ubytování v hotelu

Jestliže opravu vašeho vozidla nebude možné dokončit tentýž den a pokud se zároveň nacházíte více než 80 km od domova a přespat poblíž místa opravy bude praktičtější, můžeme vám uhradit náklady na ubytování pro vás i vaše spolucestující, avšak nejdéle na 3 noci v hotelu a nejvýše v hodnotě 100 EUR (bez DPH) nebo ekvivalentu v jiné měně podle aktuálních kurzů ČNB na osobu a noc, včetně snídaně.

Vyzvednutí vozidla

Jakmile bude oprava dokončena a pokud místo incidentu je vzdáleno více než 80 km od vašeho domova, poskytneme a uhradíme vám cestu k autorizovanému opravci Ford vlakem v první třídě, nebo linkovým letem v ekonomické třídě, pokud by cesta vlakem trvala více než 6 hodin.

Přeložení nákladu

(pouze pro modely Transit, Transit Connect a Ranger)

Kdykoli to bude možné, pracovníci FordAssistance zorganizují přeložení zboží do jiného vozidla. Náklady na přeložení materiálu jsou hrazeny do výše 250 EUR (bez DPH) nebo ekvivalentu v jiné měně podle aktuálních kurzů ČNB pro jedno vozidlo.

FORD ASSISTANCE V ZAHRANIČÍ

Podrobný přehled zemí zahrnutých do programu FordAssistance naleznete v oddílu Podmínky a výluky v této příručce.

Asistenční služba a odtahování vozidla

Jestliže vaše vozidlo není pojezdno, pracovníci FordAssistance se k němu dopraví. Jestliže problém nebude možné vyřešit na silnici, zorganizujeme a uhradíme odtah vašeho vozidla do nejbližší autorizované opravy Ford.

Omezení na evropských dálnicích

Na určitých dálnicích v některých evropských zemích musíte k přivolání pomoci použít oficiální SOS boxy podél dálnice. Budete spojeni s autorizovanou dálniční asistenční službou, protože na těchto dálnicích nemůže FordAssistance operovat, a vaše vozidlo bude přepraveno na jiné bezpečné místo. Při nejbližší příležitosti byste však měli kontaktovat pracovníky FordAssistance, abychom mohli zorganizovat nejvhodnější pomoc, jakmile bude vaše vozidlo přepraveno z dálnice. Za náklady na přepravu vozidla z dálnice byste si měli vyžádat náhradu od pracovníků FordAssistance.

Jestliže nebude možné vozidlo opravit téhož dne, můžeme Vám podle okolností zajistit jednu z následujících možností:

Feel the difference



Náhradní vozidlo

Pokud bylo vaše vozidlo odtaženo pracovníky FordAssistance a oprava nebude dokončena tentýž den, můžeme vám poskytnout a uhradit náhradní vozidlo obdobné třídy na dobu nejdéle 2 pracovních dnů, kdy se vaše vozidlo opravuje. Pronajímatel v takovém případě zkontroluje váš řidičský průkaz a budete požádáni o úhradu zálohy kreditní kartou. Vezměte prosím na vědomí, že nemůžeme zaručit dostupnost vozidel s příslušenstvím, jako jsou například střešní nosiče, tažná zařízení atd.

Pokračování v cestě

Jestliže se vaše vozidlo stalo nepojízdným na cestě k plánovanému cíli a bylo prostřednictvím FordAssistance odtaženo do autorizované opravy Ford, přičemž opravu nelze dokončit tentýž den, budete možná chtít pokračovat ve své původní cestě. Zorganizujeme cestu a uhradíme přiměřené cestovní náklady, abyste vy a vaši spolucestující mohli pokračovat do prokazatelného cíle vaší cesty.

Ubytování v hotelu

Pro případ, kdy není možné vozidlo opravit téhož dne, jste ve vzdálenosti větší než 80 km od domova a ubytování přes noc je praktičtější volbou. Můžeme vám uhradit náklady na ubytování pro vás i vaše spolucestující, avšak nejdéle na 3 noci v hotelu a nejvýše v hodnotě 100 EUR (bez DPH) nebo ekvivalentu v jiné měně podle aktuálních kurzů ČNB na osobu a noc, včetně snídaně.

FordAssistance může kromě toho zajistit:

Předání zpráv

Můžeme předat naléhavé zprávy rodině, obchodním partnerům nebo přátelům, pokud se opozdíte v cestě kvůli nepojízdnosti vozidla.

Vyzvednutí vozidla

Pokud je místo poruchy vzdáleno více než 80 km od vašeho domova, můžeme po dokončení opravy zorganizovat a uhradit vaši cestu k autorizované opravě Ford vlakem v první třídě, nebo linkovým letem v ekonomické třídě, pokud by cesta vlakem trvala více než 6 hodin.

Přeprava vozidla domů

Jestliže vaše vozidlo nelze opravit nebo jestliže opravu nelze dokončit do 5 dní, můžeme zorganizovat a uhradit návrat vozidla do autorizované opravy Ford, která je nejbližší k vašemu domovu. Maximální cena, kterou FordAssistance uhradí za návrat vozidla, nesmí přesáhnout tržní hodnotu vozidla.

Přeložení nákladu

(pouze pro modely Transit, Transit Connect a Ranger)

Kdykoli to bude možné, pracovníci FordAssistance zorganizují přeložení zboží do jiného vozidla. Náklady na přeložení materiálu jsou hrazeny do výše 250 EUR (bez DPH) nebo ekvivalentu v jiné měně podle aktuálních kurzů ČNB pro jedno vozidlo.

OMEZENÍ FORD ASSISTANCE

Náhradní vozidlo

Vozidlo bude pronajato od jedné z předních společností pronajímajících automobily. V takovém případě je nutné, abyste splnili podmínky takové společnosti k pronajmutí vozidla a nesli veškeré náklady na palivo.

Pojišťovací podmínky v takových případech vyžadují, že řidičský průkaz s daným oprávněním musíte mít již alespoň 12 měsíců. Osoby ve věku 18 - 20 let si budou muset zajistit vlastní pojištění pronajatého vozidla.

Poplatky specialistům

Jestliže oprava vašeho vozidla vyžaduje použití speciálního vybavení, musíte uhradit veškeré vzniklé náklady. Tyto náklady vám mohou být nahrazeny v souladu s podmínkami vašeho pojištění motorového vozidla.

Omezení pro zásahy v terénu

Vyhrazujeme si právo účtovat vám veškeré náklady, pokud by vaše vozidlo bylo nepojízdné z důvodu uvážnutí v obtížném terénu, např. na silnici postižené záplavou nebo sněhem, pokud uvízlo v písku či blátě, nebo se stalo nepojízdné v jinak obtížném přístupném terénu a muselo být vyproštěno či jinak posunováno za pomoci speciálních postupů či služeb.

Nepříznivé povětrnostní podmínky

Vezměte prosím na vědomí, že nepříznivé povětrnostní podmínky, například silný vítr, sníh nebo záplavy, mohou fyzicky znemožnit některé operace FordAssistance do doby, než se počasí zlepší. Naší prioritou je však zajistit, abyste se vy a vaši spolucestující dostali do bezpečí, a to i za cenu, že může být nutné se k vašemu vozidlu vrátit zvlášť později.

Karavan/přívěs

Jestliže je vaše vozidlo nepojízdné, můžeme odtáhnout váš karavan nebo přívěs (pokud lze táhnout) na bezpečné místo. Pracovníci FordAssistance však nebudou zodpovídat za žádné takto přepravované věci. Užitek vozidla s přívěsy budou moci využít služby přeložení nákladu, která byla popsána výše.

Omezená asistence

Pro vozidla taxislužby, vozidla z půjčoven, ambulance a vozidla autoškoly se asistenční služba omezuje pouze na opravy na místě, popřípadě odtažení vozidla k nejbližšímu autorizovanému opravci Ford.

Klíče zamčené ve vozidle/ztracené klíče

Dle svého uvážení se budeme snažit zajistit pomoc tím nejpraktičtějším způsobem. Pokud bychom však nebyli schopni získat přístup do vašeho vozidla, může být nutné získat přístup násilnými prostředky. Úhrada této služby nebude kryta službou FordAssistance, ale bude naúčtována řidiči. Tyto náklady jsou však v některých případech kryty pojištěním motorového vozidla. V takovém případě budete požádáni, abyste podepsali prohlášení, že jste k tomu dali souhlas a že uhradíte veškeré náklady za takto vzniklé škody.

Nesprávné palivo

Jestliže je vaše vozidlo nepojízdné kvůli natankování nesprávného paliva, pracovníci FordAssistance zajistí odtažení vozidla do nejbližší autorizované opravny Ford. Úhrada této služby nebude kryta službou FordAssistance, ale bude naúčtována řidiči.

Dočasné opravy

Pokud pracovníci FordAssistance provedou na vozidle dočasnou opravu, odpovědný řidič pak musí neprodleně kontaktovat autorizovaného opravce Ford, který provede trvalou opravu v souladu se standardy společnosti Ford. Pokud by to neudělal, mohla by záruka na vozidlo zaniknout.

Přeprava domů (pouze ze zahraničí)

Před přepravou vašeho vozidla domů budete požádáni o to, abyste pracovníkům FordAssistance předali vámi podepsaný soupis věcí ponechaných ve vozidle. FordAssistance ani její zástupci nepřijímají žádnou odpovědnost za následnou ztrátu nebo poškození věcí, které by nebyly v tomto soupisu.

PODMÍNKY A VÝLUKY

Následující slova a fráze se používají v této příručce a jsou definovány následujícím způsobem:

„Vozidlo“ je vozidlo Ford, pro které se poskytuje služba FordAssistance (max. 3,5 t a 9 míst).

„Evropa“ je vymezena následujícími zeměmi:

Andorra, Rakousko, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, Kypr, Česká republika, Dánsko (kromě Faerských ostrovů), Finsko (kromě Alandu), Francie (vč. Korsiky), bývalá Jugoslávská republika Makedonie, Německo, Gibraltar, Řecko, Maďarsko, Island, Itálie (vč. Sicílie, Sardínie a města Vatikán), Litva, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Lucembursko, Malta, Monako, Holandsko, Norsko, Polsko, Portugalsko (vč. Azorských ostrovů a Madeiry), Irská republika, Srbsko a Černá Hora, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko (vč. Baleárských a Kanárských ostrovů), Švédsko, Švýcarsko, Turecko (Asie a Evropa), Velká Británie a Ukrajina.

„Nepojízdnost“ je stav, kdy je vozidlo nepojízdné kvůli poruše.

Výjimky

FordAssistance nebude hradit:

- Jakékoli výdaje, které vznikly bez předchozího schválení FordAssistance.
- Jakékoli výdaje, které byste za běžných okolností platili sami, například za palivo, poplatky za vstup do center měst a mýtné.
- Náklady na náhradní díly, pokud nejsou kryty ze záruky Ford.
- Náklady vyplývající z účasti na automobilových závodech, rallye, rychlostních testech nebo testech výdrže.
- Náklady spojené s poškozením nákladu nebo přívěsu.
- Jakékoli náklady či poskytnutí služeb ve vztahu ke stopařům.
- Jakékoli náklady vyplývající z toho, že vozidlo nebylo udr-

žováno v pojízdém stavu nebo na něm nebyla prováděna servisní údržba v souladu s doporučeními výrobce. Jestliže by opakující se porucha byla dle názoru pracovníků FordAssistance způsobena špatnou údržbou, vyhrázeme si právo omezit asistenci na odtažení k nejbližšímu autorizovanému opravci Ford.

- Jakékoli náklady zapříčiněné tím, že jste byl/byla pod vlivem alkoholických nápojů či omamných nebo psychotropních látek.
- Jakékoli následné ztráty (včetně ušlého zisku) způsobené přímo nebo nepřímo nepojízdností vozidla. Nic z těchto podmínek a rozsahu plnění nemá vliv na vaše práva plynoucí ze zákona.
- Škodu na majetku či zdraví zaviněně způsobenou řidičem nebo vyplývající z jeho/její účasti na trestném činu nebo přestupku.
- Přepravu koní, dobytka nebo domácích zvířat.

V následujících případech nelze využít asistenční službu FordAssistance:

- S vozidlem je možné dojet k autorizovanému opravci po vlastní ose.
- V případě dopravní nehody.
- V případě odcizení a poškození vozidla v důsledku vandalismu.
- V případě rozbití nebo poškození skel.
- V případě zásahu vyšší moci, války, stávků, zabavení či použití donucovacích prostředků státem, z důvodu úředních zákazů, pirátství, exploze zařízení nebo radioaktivních nebo nukleárních vlivů.
- Vozidla používaná policií.
- Zapůjčená vozidla, která jsou poskytnuta jako součást programu FordAssistance.