



Ford Assistance

Feltételek

Ford gépjárműve automatikusan megkapja a **Ford Assistance** szolgáltatást az első forgalomba helyezéstől számított 12, vagy 24 hónapra, vagy a szervizkönyvben feltüntetett kilométeróra állás szerint előírt szervizidőpontig (amelyik hamarabb bekövetkezik).

Amennyiben a gépkocsit egy, a programban résztvevő márkakereskedésben szervizeli, a **Ford Assistance**-t a következő esedékes szervizig meghosszabbíthatja. A program országúti segélyszolgálatot biztosít a következő kötelező szervizig.

A Ford Assistance szolgáltatója a Magyar Autóklub.

- Jogosult gépjárművek:** Új Ford személy- és könnyű haszongépjárművek, amelyek megfelelnek az alábbi követelményeknek:
 - érvényes belföldi rendszámmal rendelkezik;
 - legfeljebb 4600 kg megengedett össztömeggel rendelkezik;
 - legfeljebb 5,5 m hosszúságú;
 - legfeljebb 2,3 m szélességű;
 - legfeljebb 18 üléses;
 - rendeltetésszerű használat mellett a gyárilag előírt rendszeres szervízátvizsgálásokat, karbantartásokat és javításokat Ford márkaszervizekben/márkakereskedésekben elvégezték rajtuk;
 - a jármű meghibásodása esetén a legfeljebb 8 m hosszúságú utánfutót elvontatják.
- Assistance időtartama:** A következő kötelező szervizig.
- 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 az országúti segélyszolgálat által.
- Biztosított személy:** a gépkocsi vezetője és utasai, összesen legfeljebb a gépjármű forgalmi engedélyében meghatározott számú személy, kivéve autóstopposok.
- Kizárások:** az Assistance szolgáltatásai nem terjednek ki a következő esetekre:
 - 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 alkatrészecskék vagy tartozékok okozták a meghibásodást, amelyek a Ford által nem jóváhagyottak;
 - jogosulatlan vezető vagy jogosítvánnyal nem rendelkező személy által okozott hiba esetén;
 - háziállatokra nem terjed ki az 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 egyeztetett, utólag bejelentett szolgáltatási igények;
 - vis maior káresemények;
 - beázás;
 - légszák visszajelző lámpa jelzése;
 - hóban vagy sárban való elakadás (közúton is);
 - hólánc elszakadása;
 - rágcsáló által megsértett vezeték;

2020. Augusztus



Ford Assistance

- 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
- neheztelt mentés (árokba kiemelés / daruzás / csörlőzés/stb.) kizárólag baleseti káresemény vagy tűz esetén (az utánfutó minden esetben kizárt!)

6. Mit a teendő, ha segélyszolgálatra van szüksége?

Hívja a Ford Assistance-t! Belföldről hívható: 06 80 204 635
Külföldről hívható: 00 36 1345 1728

Híváskor a következő információkra lesz szüksége:

- a vezető és utasok neve;
- gépjármű rendszáma, alvázszáma;
- pontos tartózkodási hely, kapcsolattartó telefonszáma;
- az esemény rövid leírása, szükséges segélyszolgálat típusa;
- a gépjármű aktuális km óra állása.

7. Assistance szolgáltatásra jogosult események:

Az országúti segélyszolgálat a következő eseményekre terjed ki:

- 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;
- erőtlén motor;
- motor vezérlés meghibásodása;
- baleset, beleértve a 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, érintett kerekek számára tekintet nélkül 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 (a jármű nem használható);
- riasztó rendszer, 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 műszerfal visszajelzők nem működnek (ha ez kihatással van a közlekedés biztonságára);
- beragadt sebválogató rendszer;



Ford Assistance

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

8. **Segélyszolgálat 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 gépkocsi balesetet szenvedett, letért az úttestről és speciális mentés szükségeltetik 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.: külföldi igénybevételnél kaució, dombornyomott bankkártya, bizonyos országok vonatkozásában külföldre viteli tilalom).

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).

Az 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, az 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 az Assistance program.

Szükség esetén lehetőség van az utazás szolgáltatás zökkenőmentes igénybevételéhez segítségül felhasználni egy napra a csereautó-, szállásszolgáltatást. A kedvezmény tovább utazás célállomás, illetve hazautazás külföldről esetén a jármű vezetőjére és valamennyi utasára, 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

2020. Augusztus



Ford Assistance

(autókölcsönző mindenkor 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 az 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. **Utazások 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 ("Szolgáltatás") 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 segélyszolgálatával, 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

Andorra	Gibraltár	Magyarország	Spanyolország
Ausztria	Görögország	Málta	Svájc (+ Liechtenstein)
Belgium	Hollandia	Montenegro	Svédország
Bosznia és Hercegovina	Horvátország	Németország	Szerbia
Bulgária	Írország	Norvégia	Szlovákia
Cseh Köztársaság	Korzika	Olaszország (+ Szicília, Szardínia, San Marino, Vatikán)	Szlovénia
Dánia	Lengyelország	Oroszország	Törökország
Egyesült Királyság	Luxemburg	Portugália	Ukrajna
Franciaország	Macedónia	Románia	