



# Ford Asistencia

## Términos y condiciones para los clientes

En caso de avería, nuestros clientes pueden contar con un programa integral de asistencia y movilidad, con una cobertura excepcional en Europa.

### Nuestra oferta:

- **Ayuda telefónica:** nuestros agentes cualificados ayudan a nuestros clientes por teléfono o a través de la aplicación.
- **Reparación en carretera:** gracias a una amplia red de grúas, garantizamos que la ayuda llegue a nuestros clientes lo más rápido posible.

Si el problema no puede solucionarse en el momento y ubicación del vehículo, Ford Asistencia ofrece a nuestros clientes y a sus vehículos beneficios adicionales.

- **Continuación del viaje o regreso a domicilio:** nos aseguramos de que nuestros clientes puedan continuar su viaje o regresar a su domicilio. Cubrimos los costes de vehículo de sustitución, gastos de viaje y alojamiento.
- **Remolque del vehículo:** mientras tanto, nos encargamos del vehículo inmovilizado y lo remolcamos al concesionario Ford autorizado más cercano para su reparación, asegurando que el cliente pueda continuar con el viaje lo antes posible.

Todos los detalles y limitaciones relativos a los vehículos, situaciones, clientes y ventajas cubiertas se describen en los **Términos y condiciones de Ford Asistencia para clientes**.

Ford Asistencia es un programa de asistencia en carretera para vehículos Ford nuevos de pasajeros y vehículos comerciales ligeros (VP + VCL). Este programa proporciona un servicio de asistencia a los propietarios de vehículos Ford nuevos en caso de inmovilización del vehículo. Ford Asistencia está disponible para todos los vehículos Ford nuevos de pasajeros y vehículos comerciales Ford nuevos desde la fecha de primera matriculación, durante un periodo de 24 meses. Los servicios de asistencia de Ford Asistencia se facilitan al vehículo e incluyen a cualquier persona que conduzca un vehículo elegible con el permiso del propietario del vehículo.

En los mercados participantes, Ford Asistencia se ofrece para los vehículos cuyo mantenimiento rutinario haya sido realizado por un concesionario autorizado Ford de acuerdo con el programa de mantenimiento del fabricante. Ford Asistencia forma parte de la garantía ampliada Ford Protect o del plan de servicio Ford Protect, cuando dichos planes estén disponibles y la cobertura forme parte explícitamente de un contrato activo.

Para obtener la asistencia Ford, pedimos a nuestros clientes que, en caso de inmovilización del vehículo, llamen al siguiente número de teléfono.

900 80 70 90

Nuestro servicio de emergencia 24 horas le ofrecerá ayuda rápida y experta durante todo el día. No serán objeto de asistencia ni reembolso las reparaciones realizadas por cuenta propia sin contactarnos previamente. Necesitaremos los siguientes datos para proporcionar la asistencia Ford:

- ✓ La ubicación exacta del vehículo
- ✓ El número de identificación del vehículo (VIN)
- ✓ Un número de teléfono de contacto

Se proporcionarán los siguientes servicios de asistencia. Si no es posible reparar el vehículo en la ubicación en la que se encuentra, se remolcará hasta el concesionario Ford autorizado más cercano. Le proporcionaremos asistencia para llegar a su destino o regresar a su domicilio. Esto puede incluir, si es necesario, un vehículo de sustitución, la organización del viaje de regreso y el alojamiento en un hotel. La asistencia Ford está disponible



en toda Europa las 24 horas del día, todos los días del año. Existen limitaciones en cuanto al territorio geográfico cubierto, los vehículos cubiertos y los casos de inmovilización.

Lea atentamente las siguientes páginas.

La asistencia Ford la proporciona Ford España, S.L.

## **Condiciones y limitaciones de Ford Asistencia para los clientes:**

<b>A. Información general.....</b>	<b>2</b>
A.1 Servicios de Asistencia en carretera .....	2
A.2 Nosotros / Nos / Nuestro .....	2
<b>B. Cómo ponerse en contacto con nosotros .....</b>	<b>2</b>
<b>C. Resumen de los servicios de asistencia incluidos .....</b>	<b>2</b>
<b>D. Ámbito.....</b>	<b>3</b>
<b>E. Definiciones.....</b>	<b>3</b>
E.1 Definiciones generales.....	3
E.2 Definición de vehículos y servicios incluidos.....	4
E.3 Definición de situaciones cubiertas .....	4
<b>F. Servicios de asistencia: asistencia al vehículo y a los pasajeros .....</b>	<b>5</b>
F.1 Asistencia en carretera y remolque .....	5
F.1.1 Reparación en carretera in situ .....	5
F.1.2 Remolque/rescate .....	5
F.1.3. Continuación de la carga (1.3 .....	5
F.2 Asistencia a pasajeros.....	5
F.2.1 Vehículo de sustitución .....	5
F.2.2 Alojamiento en .....	5
F.2.3 Continuación del viaje y regreso a domicilio .....	5
F.3 Gestión y entrega .....	6
F.3.1 Repatriación .....	6
F.3.2 Recogida cliente con derecho a ello .....	6
<b>G. Responsabilidad.....</b>	<b>6</b>
<b>H. Exclusiones y limitaciones .....</b>	<b>6</b>
<b>I. Ley aplicable y jurisdicción.....</b>	<b>6</b>

### **A. Información general**

Estos Términos y condiciones para clientes de Ford Asistencia forman parte del Programa Ford Asistencia.

#### **A.1 Servicios de asistencia en carretera incluidos.**

Las prestaciones de asistencia en carretera serán seleccionadas y proporcionadas por Ford España, S.L. de acuerdo con las

necesidades del cliente incluido de Ford incluido en el programa y las situaciones cubiertas que se hayan producido dentro del periodo de validez para la prestación de la asistencia.

#### **A.2 Nosotros/Nos/Nuestro**

Las prestaciones de asistencia en carretera son proporcionadas por Ford España, S.L. con domicilio social en el Polígono Industrial de Almussafes s/n, 46440 Almussafes (Valencia)

Nuestra dirección comercial es:

Calle Caléndula, 13 - 28109 – Alcobendas (Madrid)

### **B. Cómo ponerse en contacto con nosotros**

El servicio de asistencia en carretera está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para las llamadas de solicitud de servicio de clientes incluidos. Si un cliente necesita ayuda, no debe intentar hacer sus propios arreglos o reparaciones, ya que no se le reembolsarán los gastos de forma retroactiva.

Si necesita asistencia, póngase en contacto con Ford Asistencia

- ! Desde el país de residencia del cliente incluido:
- ! 900 80 70 90
- ! Desde el extranjero: +34910199238

Tenga a mano los siguientes datos antes de llamarnos:

- ! Número de identificación del vehículo (VIN),
- ! ubicación exacta del vehículo;
- ! los datos de contacto y el número de teléfono;
- ! la descripción del problema.

### **C. Resumen de servicios incluidos**

¿Qué cubre?	
Avería y asistencia en el domicilio, incluida batería descargada	✓ Cubierto
Accidentes y vandalismo	✓ Cubiertos
Errores del conductor Vehículo eléctrico sin carga Neumático(s) pinchado(s)	✓ Cubiertos
Robo y relacionados	✓ Cubiertos



Las prestaciones ofrecidas y sus límites se muestran en la siguiente tabla:

Servicio	Condiciones y límites*
Asistencia en carretera y remolque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparación en carretera in situ del vehículo</li> <li>- Remolque/recuperación, incluyendo caravanas y remolques acoplados, hasta el concesionario Ford más cercano o hasta el concesionario habitual del cliente si la inmovilización se produce en un radio de 50 km</li> <li>- Rescate especializado solo en caso de accidente</li> <li>- Pequeños gastos técnicos: hasta 20 EUR (sin incluir impuestos)</li> <li>- 250 EUR (sin incluir impuestos) por incidente por la descarga/recarga de vehículos comerciales ligeros</li> <li>- Remolque intermedio hasta el depósito en un radio de 50 km a petición de los clientes incluidos de vehículos comerciales ligeros</li> </ul>
Vehículo de sustitución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Categoría equivalente, opción principal vehículo marca Ford y BEV para BEV (sujeto a disponibilidad)</li> <li>- Duración máxima de 2 días laborables</li> </ul>
Hotel/alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasta un máximo de 3 noches</li> <li>- 100 EUR (impuestos no incluidos) por persona y noche, con desayuno incluido.</li> <li>- Si el vehículo no puede repararse el mismo día de la inmovilización y se encuentra inmovilizado a más de 80 km del domicilio del cliente.</li> </ul>
Continuación del viaje o Regreso al domicilio	<p>Si el vehículo no puede repararse el mismo día de la inmovilización y se encuentra inmovilizado a más de 80 km del domicilio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxi: hasta un máximo de 50 EUR impuestos no incluidos</li> <li>- Coche de alquiler: categoría equivalente, opción principal vehículo marca Ford, hasta 24 h, gastos de devolución incluidos</li> <li>- Tren: 1.ª clase</li> <li>- Avión: clase turista, si la distancia es superior a 6 horas en tren</li> <li>- Hotel: hasta 1 noche y 100 EUR impuestos no incluidos, por persona y por noche, con desayuno incluido</li> </ul>
Repatriación del vehículo desde el extranjero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo en caso de avería</li> <li>- Al concesionario del cliente incluido en el país de residencia del cliente</li> <li>- Si el vehículo no puede repararse en un plazo de 5 días naturales, o si no puede repararse en absoluto</li> </ul>
Recogida del vehículo reparado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo en caso de avería</li> <li>- Taxi: hasta un máximo de 50 EUR impuestos no incluidos</li> <li>- Coche de alquiler: categoría equivalente, opción principal vehículo marca Ford, hasta 24 horas, gastos de devolución incluidos</li> <li>- Tren: 1.ª clase</li> <li>- Avión: clase turista, si la distancia entre el domicilio y el taller es superior a 6 horas en tren</li> </ul>

\* Esto proporciona un resumen de los servicios, condiciones y límites de los clientes. **Lea atentamente el documento completo.**

## D. Ámbito geográfico de los servicios de asistencia

Nuestra cobertura y ventajas de asistencia en carretera son válidas en España o durante viajes de hasta un máximo de 90 días consecutivos en los siguientes países:

- ✓ El territorio de la Unión Europea
- ✓ El Reino Unido,

- ✓ Azores,
- ✓ Albania
- ✓ Andorra,
- ✓ Bosnia y Herzegovina,
- ✓ Islandia,
- ✓ Liechtenstein,
- ✓ Madeira,
- ✓ Principado de Mónaco,
- ✓ Montenegro,
- ✓ Macedonia del Norte,
- ✓ Noruega,
- ✓ Serbia,
- ✓ Suiza,
- ✓ República de San Marino
- ✓ Turquía,
- ✓ Ciudad del Vaticano

## E. Definiciones

### E.1 Definiciones generales

Algunas palabras y frases tienen un significado específico y se definen en los Términos y condiciones de asistencia al cliente de Ford. Para facilitar su lectura, se han escrito en mayúsculas.

**Extranjero:** cualquier país distinto del país de residencia del cliente.

**Conductor autorizado:** cualquier persona que conduzca el vehículo con la licencia o permiso legal para hacerlo.

**Vehículo eléctrico de batería (VEB):** Vehículo con la insignia de Ford propulsado únicamente por un motor eléctrico, que obtiene la electricidad de un paquete de baterías.

**Caravana o remolque:** caravana o remolque que no supere los 4600 kg combinados con el vehículo elegible (incluida la carga) y que tenga menos de 7,9 metros de longitud o 2,48 metros de anchura, y que esté acoplado al vehículo elegible.

**País de residencia:** país en el que el cliente tiene su domicilio. Dirección permanente y fija del cliente a efectos legales y fiscales.

**Situaciones cubiertas:** cualquier situación o hecho definido en la sección E.3 «Definición de situaciones cubiertas», que da derecho al cliente a las prestaciones de Ford Asistencia.

**Concesionario:** cualquier concesionario Ford o taller autorizado Ford dentro del ámbito geográfico cubierto que sea capaz de reparar el vehículo. Algunos concesionarios tienen capacidades limitadas para reparar vehículos VEB, Pro y Camper.

**Cliente o:** todos los conductores autorizados y todos los pasajeros que no hayan pagado precio por el asiento y realización del viaje en el vehículo hasta el número máximo de asientos mencionado en las especificaciones del fabricante del vehículo. **Se excluyen los autoestopistas.**

**Cliente de flota:** todos los conductores autorizados y todos los pasajeros que no hayan pagado precio por el asiento y realización del viaje del vehículo propiedad y/u operado por clientes de flota designados de Ford, hasta el número máximo de plazas mencionado en las especificaciones del vehículo del fabricante. **Se excluyen los autoestopistas.**

**Domicilio:** Domicilio permanente y fijo del cliente a efectos legales y fiscales en su país de residencia.



**Concesionario local:** concesionario Ford preferido situado a una distancia de remolque de 50 km (en el país de residencia).

**Vehículo ICE:** Vehículo con la insignia de Ford propulsado por un motor de combustión interna.

**Inmovilización del vehículo:** cualquier situación definida en el párrafo E.3 que provoque la inmovilización del vehículo del cliente o que lo haga inseguro para circular por la vía pública.

**Vehículo comercial ligero (VCL):** Vehículo de motor destinado al transporte de mercancías o pasajeros con una masa máxima no superior a 3,5 toneladas. Si un determinado VCL también se comercializa en una versión con una masa máxima de 4,6 toneladas, todas las versiones de ese vehículo se consideran vehículos comerciales ligeros.

**Vehículo de pasajeros (VP):** Vehículo de motor destinado principalmente al transporte de pasajeros.

**Vehículo eléctrico híbrido enchufable (VELHE):** Vehículo con la insignia de Ford propulsado por un motor de combustión interna en combinación con un motor eléctrico alimentado por una batería recargable mediante una toma de corriente.

**Vehículo:** Ford Motor, vehículo híbrido o vehículo eléctrico de batería (VEB) que no supere los 4600 kg de peso bruto del vehículo (GVW). Todos los vehículos deben tener licencia para circular por vías públicas y legales, estar matriculados en el país de residencia y vendidos por un concesionario dentro del ámbito geográfico cubierto.

**Valor de mercado del vehículo:** importe estimado por el que se vendería el vehículo en el mercado. Se determina en función de varios factores, entre los que se incluyen la marca, el modelo, la antigüedad, el kilometraje y el estado del vehículo.

**Valor residual del vehículo:** valor de mercado del vehículo reducido por el coste de las reparaciones incurridas por la situación cubierta, determinado mediante un método de cálculo objetivo y las prácticas y normativas del mercado local.

## E.2 Definición de vehículos y productos cubiertos VP y VCL

**1. Asistencia en carretera básica:** Todos los vehículos nuevos Ford Motor, híbridos o VEB con la insignia Ford bajo la garantía básica, disponibles en los siguientes mercados: Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Macedonia del Norte, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza y Reino Unido.

<limitado a 24 meses>

**2. SARA (asistencia en carretera activada por el servicio):** todos los vehículos Ford Motor, híbridos o VEB con la insignia Ford bajo **SARA**, tras un servicio principal realizado por un concesionario Ford autorizado. La duración depende del intervalo de servicio; disponible en los siguientes mercados: Austria, Bélgica, Chequia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, España, Suiza (+Liechtenstein) y Reino Unido.

## E.3 Definición de Situaciones cubiertas

**Avería:** cualquier fallo mecánico, eléctrico, hidráulico o electrónico repentino e inesperado, daño en los neumáticos o

batería descargada (12 V o alto voltaje) que provoque la inmovilización del vehículo. El agotamiento de la batería de los vehículos eléctricos no se considera una avería, a menos que la batería no se pueda recargar debido a problemas técnicos de la propia batería. Esto también incluye el arranque en casa y los bloqueos no provocados por el propio usuario.

**Defectos relacionados con la seguridad:** defectos en los cinturones de seguridad, fallo de los limpiaparabrisas, los intermitentes, las luces delanteras y traseras, que provoquen la inmovilización del vehículo en el lugar del incidente.

### Accidente y relacionados:

- **Accidente de vehículo:** cualquier situación repentina, imprevisto e involuntario, colisión, impacto contra un objeto fijo o en movimiento o choque que provoque la inmovilización del vehículo.
- **Vandalismo:** cualquier rotura de piezas o daño al vehículo, causado por un tercero, en el lugar del suceso y que provoque su inmovilización. Podemos solicitar al cliente una copia de la denuncia policial.

### Errores del conductor:

- **Vehículo eléctrico sin carga:** agotamiento de la batería de propulsión eléctrica, que da lugar a la inmovilización del vehículo en el lugar del incidente. La batería que no se puede recargar debido a un problema técnico de la propia batería se considera una avería.
- **Neumático(s) pinchado(s):** Desinflado de uno o más neumáticos, que da lugar a la inmovilización del vehículo en el lugar del incidente. El coste del neumático se cobrará al cliente y no está incluido en el servicio de asistencia.

### Errores del conductor excluidos:

- Se excluirán los bloqueos provocados por el cliente (pérdida de llaves, robo de llaves, llaves olvidadas dentro del vehículo).
- Se excluirán los problemas de combustible provocados o generados por el cliente (falta de combustible, combustible incorrecto).

### Robo y relacionados:

- **Robo del vehículo:** el vehículo ha sido robado y es posible que solicitemos al cliente elegible una copia de la denuncia policial.
- **Intento de robo y robo de piezas** (incluida la recuperación del vehículo tras el robo): robo o daño de piezas o equipamiento del vehículo, que provoque la inmovilización del vehículo en el lugar del incidente. Es posible que solicitemos al cliente elegible una copia de la denuncia policial.

## F. Servicios: asistencia al vehículo y a los pasajeros

En caso de inmovilización del vehículo debido a cualquier situación cubierta definida en el párrafo E.3, proporcionaremos los servicios de asistencia en carretera que se describen a continuación, dentro de los límites y condiciones mencionados para cada servicio descrito a continuación y resumidos en la sección C. «Resumen de Servicios de Asistencia». Se puede solicitar la reparación en carretera in situ y/o el remolque para una reparación posterior.



## F.1 Asistencia en carretera y remolque

### F.1.1 Reparación en carretera in situ

En caso de inmovilización del vehículo debido a cualquier situación cubierta definida en el párrafo E.3, proporcionaremos asistencia en carretera siempre que sea posible con el fin de determinar la avería y, si es posible, realizar una reparación en carretera en el lugar del incidente para que el vehículo pueda volver a circular con seguridad.

Cubriremos el coste de los pequeños gastos técnicos adicionales hasta un importe máximo de 20 EUR impuesto no incluidos por artículos como bombillas, fusibles y kits de reparación de pinchazos utilizados para reparar el Vehículo in situ si el Vehículo no dispone ya de estos artículos.

### F.1.2 Remolque/Recuperación

En caso de inmovilización del Vehículo debido a cualquiera de las situaciones definidas en el apartado E.3, y si el Vehículo no puede repararse in situ, nuestro proveedor de asistencia en carretera transportará el Vehículo (incluida la caravana, el remolque y el equipaje/carga) al concesionario más cercano (o al concesionario habitual si se encuentra a menos de 50 km) y cubrirá los gastos correspondientes sin límite de kilómetros ni límite económico.

**Vehículos eléctricos de batería (VEB):** Remolque hasta el taller autorizado para VEB más cercano (o el concesionario habitual si se encuentra a menos de 50 km y está autorizado para VEB). En caso de que un VEB tenga la batería baja o descargada y no sea posible realizar una recarga rápida, el vehículo podrá ser remolcado hasta la red de recarga de Ford, el domicilio del cliente o un punto de recarga público.

En caso de robo del vehículo o de pérdida total del mismo, mientras se remolca una caravana o un remolque, organizaremos y cubriremos los gastos de transporte de la caravana o el remolque hasta el lugar seguro más cercano.

Si el taller al que debe ser remolcado el vehículo o la caravana o remolque acoplados está cerrado (*fuera del horario laboral*), se transportará a un aparcamiento o almacén seguro. El vehículo o la caravana o remolque acoplados se transportarán al taller el siguiente día laborable.

Si se requiere un rescate especializado (*uso de grúa, patines, ruedas de transporte...*) solo en caso de accidente, organizaremos y cubriremos los gastos.

Si el vehículo de pasajeros o comercial ligero se ha salido de la carretera como consecuencia de un accidente y es necesario recuperarlo antes de remolcarlo, organizaremos y cubriremos los gastos de recuperación del vehículo de pasajeros o comercial ligero, incluido el remolque con carga.

Podemos organizar y cubrir los gastos de un taxi o transporte público hasta un máximo de 50 euros, impuestos no incluidos, a nuestra discreción, para cualquier necesidad urgente.

### F.1.3 Traslado de la carga

#### Vehículos comerciales:

Si un vehículo comercial sufre una avería y es necesario trasladar las mercancías transportadas comercialmente para continuar el viaje, organizaremos y/o cubriremos el reembolso de los gastos incurridos hasta un máximo de 250 euros, impuestos excluidos, por descarga y por incidente.

A petición de un cliente de flota (por ejemplo, LMD, supermercado) con un vehículo comercial que requiera el traslado de la carga, el vehículo será remolcado primero a un

único destino elegido (por ejemplo, el depósito de la flota) por el conductor autorizado, sin exceder los 50 km, para descargar y luego al concesionario Ford más cercano o al concesionario local (si está a menos de 50 km).

Recuperación al depósito: el camión de recuperación deberá esperar hasta que el vehículo implicado esté listo para continuar el transporte. El tiempo de espera será de 30 minutos como máximo.

## F.2 Asistencia a los pasajeros

### F.2.1 Vehículo de sustitución

Tras un remolque/rescate organizado por nosotros, en caso de inmovilización del vehículo debido a cualquier situación cubierta definida en el párrafo E.3 y si el vehículo no puede repararse en el mismo día de la inmovilización, organizaremos y cubriremos el coste de un vehículo de sustitución, incluyendo kilometraje gratuito y seguro a terceros según las condiciones de las agencias de alquiler de coches, de categoría equivalente al vehículo, sujeto a la disponibilidad de un vehículo de sustitución por parte de la agencia de alquiler de coches o un concesionario Ford. La opción principal para el vehículo de sustitución será un vehículo marca Ford. Esta cobertura se proporciona hasta que el vehículo sea reparado o hasta un máximo de 2 días laborables, lo que ocurra primero.

**VEB:** Vehículo Ford VEB, VEB es la primera opción, la segunda opción es VELHE y la tercera opción es ICE.

**Vehículos comerciales:** deben ser sustituidos por un vehículo adecuado lo suficientemente grande como para garantizar la continuidad del negocio, es decir, el transporte de herramientas y mercancías/pasajeros del cliente de Ford.

También organizaremos y cubriremos el coste del taxi y/o el transporte público para llegar a la agencia de alquiler de coches, cuando sea necesario, hasta un máximo de 50 euros, impuestos no incluidos.

Sujeto a la capacidad operativa de la agencia de alquiler de coches o del concesionario, podemos organizar y cubrir los gastos de entrega del coche de alquiler en la ubicación del cliente elegible.

### F.2.2 Alojamiento en hotel

En caso de inmovilización del vehículo debido a cualquiera de las situaciones definidas en el apartado E.3 y si el vehículo se encuentra inmovilizado a más de 80 km del domicilio del cliente elegible y no puede repararse el mismo día de la inmovilización, organizaremos y cubriremos los gastos de hotel del Cliente si decide quedarse con su Vehículo, durante el tiempo que dure la reparación del Vehículo, hasta un máximo de 100 EUR impuestos no incluidos por noche y por persona, incluyendo el desayuno, hasta un total de 3 noches.

Organizaremos y cubriremos los gastos de taxi o transporte público para llegar al hotel hasta un máximo de 50 EUR, impuestos no incluidos.

### F.2.3 Continuación del viaje y regreso a casa

En caso de inmovilización del vehículo por cualquiera de los motivos definidos en el apartado E.3 y si el vehículo se encuentra inmovilizado a más de 80 km del domicilio del cliente y no puede repararse en el mismo día de la inmovilización, organizaremos y cubriremos los gastos de continuación del viaje del cliente hasta su destino final o el regreso al domicilio del cliente por el medio más adecuado de entre los siguientes:



- En taxi o transporte público hasta un máximo de 50 EUR, impuestos no incluidos;
- En tren en primera clase;
- En avión en clase turista, si la distancia desde el domicilio del Cliente Elegible o el destino final supera las 6 horas en tren; o
- En coche de alquiler, de categoría equivalente a la del vehículo, sujeto a la disponibilidad de un vehículo de sustitución por parte de la agencia de alquiler de coches o el concesionario, durante un máximo de 24 horas, incluidos los gastos de devolución. El vehículo de marca Ford de sustitución debe ser la opción principal.

En caso de que **no sea posible organizar** la continuación del viaje o el regreso a domicilio el mismo día de la inmovilización, organizaremos y cubriremos los gastos de hotel del cliente, hasta 1 noche y hasta un importe de 100 EUR por noche y por persona, impuestos no incluidos e incluyendo el desayuno.

Cuando sea necesario, organizaremos y cubriremos los gastos de taxi o transporte público para llegar a la estación de tren, el aeropuerto, el hotel, la agencia de alquiler de coches o el concesionario, hasta un máximo de 50 EUR, impuestos no incluidos.

La continuación del viaje y el regreso a domicilio no son acumulables. Sin embargo, si el Cliente ha optado por continuar el viaje, no organizaremos ni cubriremos los gastos de regreso a domicilio, a menos que no sea posible llegar al destino original.

### F.3 Gestión y entrega del vehículo

#### F.3.1 Repatriación del vehículo (en el extranjero)

En caso de inmovilización del vehículo en el extranjero debido a una avería, organizaremos y cubriremos los gastos de las siguientes prestaciones:

Si el vehículo no puede repararse en un plazo de 5 días naturales, o no puede repararse en absoluto, organizaremos y cubriremos los gastos de repatriación del vehículo al concesionario habitual del cliente

No nos hacemos responsables del robo o daño de ningún accesorio, equipaje, material u objeto personal que se haya dejado en el vehículo durante su transporte.

Nuestros gastos de transporte se limitan al importe del valor de mercado del vehículo o al valor residual del vehículo en el momento en que se produjo el evento que causó la inmovilización.

#### F.3.2 Recogida del vehículo reparado por el cliente

En caso de inmovilización del vehículo debido a una avería únicamente en el país de residencia, organizaremos y cubriremos los gastos de recogida del vehículo, una vez reparado, por el medio más adecuado de entre los siguientes:

- Taxi o transporte público hasta 50 EUR, impuestos no incluidos;
- Tren en primera clase;
- Avión en clase turista si la distancia entre el domicilio del Cliente Elegible y el taller de reparación supera las 6 horas en tren; o
- Coche de alquiler, de categoría equivalente a la del vehículo, sujeto a la disponibilidad de un vehículo de sustitución por parte de la agencia de alquiler de coches o el concesionario durante un máximo de 24 horas, incluidos los gastos de devolución. El vehículo Ford de sustitución debe ser la opción principal.

Cuando sea necesario, organizaremos y cubriremos los gastos de taxi o transporte público para llegar a la estación de tren, el aeropuerto, la agencia de alquiler de coches o el concesionario, hasta un máximo de 50 EUR impuestos no incluidos.

El importe máximo que cubriremos por la recogida del Vehículo Reparado por parte del Cliente no podrá exceder el Valor de Mercado del Vehículo o el Valor Residual del Vehículo antes/después del Evento Cubierto.

### G. Responsabilidad

**En ningún caso podemos sustituir a las organizaciones locales de emergencia. En caso de emergencia, el cliente debe ponerse en contacto directamente y de forma prioritaria con los servicios de emergencia locales.**

**No nos hacemos responsables de ningún incumplimiento o contratiempo en el cumplimiento de nuestras obligaciones que se derive de casos de fuerza mayor o acontecimientos tales como guerras civiles o extranjeras, revoluciones, inestabilidad política notoria, represalias, embargos, sanciones económicas, movimientos populares, disturbios, sabotajes, terrorismo, huelgas, incautaciones o restricciones por parte de la fuerza pública, prohibiciones oficiales, explosiones de máquinas, efectos nucleares o radiactivos, impedimentos climáticos graves y acontecimientos imprevisibles de origen natural.**

**No obstante, haremos todo lo posible por ayudar al Cliente.**

**La organización de manera particular por parte del Cliente o de las personas de su entorno personal de alguno de los servicios previstos en las Condiciones Generales de Ford Asistencia solo dará lugar a un reembolso si se nos ha notificado y hemos dado nuestro consentimiento expreso previo a la organización por parte del cliente.**

**Los gastos incurridos se reembolsarán previa presentación de los documentos justificativos originales, dentro del límite especificado en dichos Términos y Condiciones.**

**Nuestra responsabilidad se limita a las prestaciones de asistencia que se proporcionan en cumplimiento de los Términos y condiciones de Ford Asistencia Customer. No se hace responsable de los actos realizados por los proveedores de servicios que intervienen con el Cliente en su propio nombre y bajo su propia responsabilidad. No se hace responsable del incumplimiento o la ejecución indebida de sus obligaciones contractuales como consecuencia de un caso de fuerza mayor. El Proveedor no tendrá ninguna responsabilidad, ya sea directa, indirecta, consecuente o de otro tipo, por la continuación, el rendimiento o el cumplimiento de cualquier actividad empresarial o comercial emprendida por el Cliente o el conductor del Vehículo asistido. Las obligaciones del Proveedor se limitan estrictamente a la prestación de los Servicios/Beneficios de Asistencia en Carretera descritos y no se extienden al apoyo, la sustitución o la asunción de ninguna parte de las operaciones comerciales del Cliente, a menos que el Servicio/Beneficio de Asistencia en Carretera concreto se describa expresamente en el presente Acuerdo, y solo en la medida en que así se describa.**

### H. Exclusiones y limitaciones

**La cobertura de asistencia en carretera no cubre ninguna de las situaciones indicadas en esta sección, a menos que la situación forme parte explícitamente de los Términos y condiciones de asistencia al cliente de Ford. Consulte las secciones E y F para obtener más detalles.**



**No prestaremos asistencia ni reembolsaremos al Cliente en caso de una llamada de asistencia o reclamación causada por, derivada de o relacionada con lo siguiente:**

- Cualquier gasto incurrido sin nuestro consentimiento previo expreso o que no se indique específicamente como incluido en los Términos y condiciones de Ford Asistencia para clientes.
- El cliente o cualquier otro tercero que organice cualquiera de los servicios detallados en los Términos y condiciones de Ford Asistencia para clientes sin haber obtenido primero nuestra autorización y un número de expediente.
- Cualquier pérdida, robo, daño, muerte, lesión corporal, coste o gasto que no esté directamente relacionado con el incidente que haya dado lugar a la reclamación del cliente, salvo que se indique expresamente en los Términos y condiciones de Ford Asistencia para clientes.
- Radiación ionizante o contaminación radiactiva procedente de cualquier combustible nuclear o de los residuos nucleares generados por la combustión de combustible nuclear.
- Propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier equipo nuclear explosivo o parte nuclear de dicho equipo.
- Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, terrorismo, hostilidades (se haya declarado o no la guerra), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, golpe militar o usurpado, disturbios o commoción civil.
- Desastres naturales declarados como los siguientes eventos específicos debidos a causas naturales: granizo, inundaciones, tormentas, huracanes, lluvia, aguanieve o nieve, viento, rayos u otros eventos similares cuando sean declarados oficialmente como desastres naturales por las autoridades y que provoquen la inmovilización del vehículo.
- Las consecuencias del uso de drogas, narcóticos y productos similares no recetados médicaamente y el abuso de alcohol por parte del conductor o los pasajeros.
- Las consecuencias de actos intencionados por parte del cliente o las consecuencias de actos fraudulentos, negligentes o deshonestos, intentos de suicidio o suicidios.
- Gastos no relacionados con facturas originales o copias certificadas.
- Reclamaciones que se produzcan en los países excluidos del ámbito geográfico o fuera de las fechas de validez de las coberturas y, en particular, más allá de la duración prevista del viaje al extranjero (sin exceder en ningún caso los 90 días).
- Las consecuencias de incidentes que se produzcan durante eventos, carreras o competiciones motorizadas (o sus pruebas), sujetos a la normativa previa de las autoridades públicas, cuando el Cliente Elegible participe como competidor.
- El coste de las piezas de recambio, salvo que se especifique en la lista de piezas cubiertas.
- Cualquier gasto, como el combustible o los peajes.
- Los gastos de recuperación por parte de especialistas o los gastos en los que incurramos cuando el Vehículo cubierto no se esté utilizando en una vía pública en el momento de la inmovilización y no sea accesible con nuestro equipo de recuperación estándar, salvo que se especifique en el índice.
- Servicios de asistencia en pistas o carreteras no transitables.
- Cualquier consecuencia derivada de que el Vehículo no se mantenga en condiciones aptas para circular o no se revise según las recomendaciones del fabricante. Nos reservamos el derecho a solicitar pruebas de revisión.
- Inmovilizaciones del vehículo determinadas por retiradas sistemáticas del fabricante, operaciones de mantenimiento, revisiones, montaje de accesorios.
- Si el cliente no ha reparado una avería por la que ya hemos sido llamados en los últimos 28 días. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que las reparaciones realizadas por nosotros in situ sean seguidas lo antes posible por una reparación permanente.
- Ciberataque: cualquier tipo de actividad maliciosa que intente recopilar, interrumpir, denegar, degradar o destruir los recursos del sistema de información o la propia información y que provoque la inmovilización del vehículo.
- Causar daños a la carga o pérdida de ingresos (a menos que esté explícitamente cubierto por la continuación de la carga para vehículos comerciales).
- Daños causados al remolque; relacionados con el remolque (a menos que se recupere con el vehículo correspondiente, tal y como se especifica).
- Inmovilización causada por una pieza de repuesto o un accesorio instalado en el vehículo y no autorizado por Ford.
- Inmovilización que se produzca mientras el vehículo es conducido por un conductor no autorizado o sin permiso de conducir.
- Cuando el conductor autorizado no se haya puesto en contacto con el centro de asistencia para organizar los servicios paneuropeos de asistencia en carretera en el momento del incidente.
- Las mascotas no tienen derecho a asistencia y están sujetas a las condiciones locales.
- Se excluirá el bloqueo causado por el propio Cliente (pérdida de llaves, robo de llaves, llaves bloqueadas en el vehículo).
- Quedan excluidos los problemas de combustible causados u originados por el Cliente. (falta de combustible, combustible incorrecto).

## I. Legislación aplicable y Jurisdicción.

Los presentes términos y condiciones del servicio y la prestación de los servicios descritos a los clientes se rigen por la normativa y ley española de aplicación vigente.

Cualquier disputa relativa a los Términos y Condiciones del servicio y la prestación de los mismos, deberá sustanciarse ante los Juzgados y Tribunales del domicilio del Cliente en España.