



Go Further

# FORD ASSISTANCE 12

## Podmínky prodloužené asistenční služby

FORD ASSISTANCE 12 je asistenční služba, která je určena specificky pro řidiče vozidel Ford a má přispívat k jejich pohodě. Tato služba poskytuje pomoc v nouzových situacích s vozidlem. FORD ASSISTANCE 12 je k dispozici pro všechna osobní vozidla Ford a pro užitková vozidla Ford (max. 3,5 t a 9 míst). FORD ASSISTANCE 12 se vztahuje na vozidlo, a proto ji může využít kdokoli, kdo s Vaším svolením řídí Váš Ford.

Jestliže oprava na silnici není možná, můžeme Vám a Vaším 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. FORD ASSISTANCE 12 je k dispozici v Evropě 24 hodin denně, každý den v roce. Žádná z poskytnutých možností nesmí přesáhnout hodnotu vozidla.

### **Voláte-li FORD ASSISTANCE 12, mějte po ruce následující informace:**

- Vaše přesná poloha
- Kontaktní telefonní číslo
- Registrační číslo Vašeho vozidla
- VIN (výrobní číslo) Vašeho vozidla

Hovory na pracovišti FORD ASSISTANCE 12 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 12 DOMA I V ZAHRANIČÍ**

#### **Pomoc doma i na cestách**

Jestliže je Vaše vozidlo nepojízdné, ať už doma nebo v zahraničí, FORD ASSISTANCE 12 Vám pomůže. Pokud problém nelze vyřešit, odtáhneme Vaše vozidlo k nejbližšímu nebo nevhodnějšímu autorizovanému opravci Ford. Pokud je autorizovaný opravce Ford, který se o Vaše vozidlo pravidelně stará, vzdálen méně než 50 km od místa poruchy, zajistí FORD ASSISTANCE 12 odtah přímo 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 FORD ASSISTANCE 12 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 bude Vaše vozidlo 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 FORD ASSISTANCE 12 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 12 - POUZE V ZAHRANIČÍ**

Podrobnosti o zemích zahrnutých do programu FORD ASSISTANCE 12 naleznete ve smlouvě FORD ASSISTANCE 12, která je nedílnou součástí těchto podmínek.

#### **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 FORD ASSISTANCE 12 operovat, a Vaše vozidlo bude přepraveno na jiné bezpečné místo. Při nejbližší příležitosti byste však měli kontaktovat pracovníky FORD ASSISTANCE 12, abychom mohli zorganizovat nevhodnější pomoc, jakmile bude Vaše vozidlo přepraveno z dálnice. Za náklady na přepravu vozidla z dálnice byste si měli vyžádat náhradu od pracovníků FORD ASSISTANCE 12.

#### **Přeprava domů**

Před přepravou Vašeho vozidla domů budete požádáni o to, abyste pracovníkům FORD ASSISTANCE 12 předali vámi podepsaný soupis věcí ponechaných ve vozidle. FordAssistance 12 ani její zástupci nepřijímají žádnou odpovědnost za následnou ztrátu nebo poškození věcí, které by nebyly v tomto soupisu.

#### **FORD ASSISTANCE 12 může kromě toho zajistit:**

##### **Předání zpráv**

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



Go Further

### **Přeprava osob**

Pokud to bude nezbytné, zajistí FORD ASSISTANCE 12 přepravu z místa poruchy/od autorizovaného opravce Ford do místa, kde budou poskytnuty další služby nebo z místa, kde byly poskytnuty další služby zpět k autorizovanému opravci Ford a to nejvýše v hodnotě 50 EUR (vč. DPH) nebo ekvivalentu v jiné měně podle aktuálních kurzů ČNB na jeden zásah.

### **Přeprava vozidla domů**

Jestliže Vaše vozidlo nelze opravit nebo jestliže opravu nelze dokončit do 5 pracovních dní, můžeme zorganizovat a uhradit návrat vozidla do autorizované opravny Ford, která je nejbližší k Vašemu domovu.

### **OMEZENÍ FORD ASSISTANCE 12**

#### **Náhradní vozidlo**

Bude pronajato vozidlo 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 podle podmínek Vašeho pojištění motorového vozidla.

#### **Omezení pro zásahy v terénu**

Vyhrazujeme si právo účtovat Vám veškeré náklady, pokud by Vaše vozidlo bylo nepojízdné z důvodu uváznutí z důvodu uváznutí v obtížném terénu, např. na silnici postižené záplavou nebo sněhem, uvízlo v písku či blátě, nebo se stalo nepojízdné v jinak obtížném 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 FORD ASSISTANCE 12 do doby, než se počasílepší. 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. Mohou přitom platit jistá omezení. Pracovníci FORD ASSISTANCE 12 však nebudou odpovídat za žádné takto přepravované věci. Užitečná 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 na opravy na místě a odtážení vozidla k nejbližšímu autorizovanému opravci Ford.

#### **Dočasné opravy**

Pokud pracovníci FORD ASSISTANCE 12 provedou na vozidle dočasnou opravu, autorizovaný 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.

### **VÝLUKY**

#### **V následujících případech nelze využít asistenční službu FORD ASSISTANCE 12:**

- Pokud vozidlo může dojet k autorizovanému opravci Ford po vlastní ose;
- V případě rozbití nebo poškození skel;
- V případě zásahu vyšší moci, války, stávky, zabavení či použití donucovacích prostředků státem, z důvodů úředních zákazů, pirátství, exploze zařízení, nebo radioaktivních nebo nukleárních vlivů.
- Vozidla používaná policií
- Zapůjčená vozidla, která jsou poskytnuta jako součást programu FORD ASSISTANCE 12
- V případě krádeže, nebo při poškození vozidla v důsledku vandalismu;

#### **FORD ASSISTANCE 12 nebude hradit:**

- Jakékoli výdaje, které vznikly bez předchozího schválení FORD ASSISTANCE 12.
- 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 udržováno v pojezdém stavu nebo na něm nebyla prováděna servisní údržba v souladu s doporučeními výrobce. Jestliže by opakující se porucha byla dle názoru pracovníků FORD ASSISTANCE 12 způsobena špatnou údržbou, vyhrazujeme si právo omezit asistenci na odtážení k nejbližšímu autorizovanému opravci Ford.
- Jakékoli náklady zapříčiněné tím, že jste byl/byla pod vlivem alkoholických nápojů či omamných nebo psychotropních látek.
- Jakékoli náklady vzniklé v souvislosti s chybou zákazníka, např. nesprávné palivo, došlé palivo, klíče zamčené ve vozidle nebo ztracené klíče
- Jakékoli následné ztráty (včetně ušlého zisku) způsobené přímo nebo nepřímo nepojízdností vozidla, za předpokladu, že nic nemůže omezit naši odpovědnost za podvod, usmrčení nebo zranění osob, které by byly způsobeny naší nedbalostí. Nic z těchto podmínek a rozsahu plnění nemá vliv na Vaše práva plynoucí ze zákona.
- Škoda na majetku či zdraví úmyslně zaviněné autorizovaným řidičem nebo vyplývající z jeho/její účasti na trestném činu nebo přestupku.
- Přepravu koní, dobytka nebo domácích zvířat.

#### **V následujících případech může být použit odtah k nejbližšímu autorizovanému opravci:**

- V případě dopravní nehody
- V případě poškození vozidla v důsledku vandalismu

### **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Chcete-li se zaregistrovat a udržovat v platnosti službu FORD ASSISTANCE 12, můžete být požádáni, abyste nám poskytli Vaše jméno a kontaktní informace, společně s údaji o Vašem vozidle. Za účelem poskytnutí služeb FORD ASSISTANCE 12 bude rovněž nezbytné shromáždit údaje o Vaší poloze.



Go Further

Abychom Vám mohli služby FORD ASSISTANCE 12 poskytnout, můžeme tyto údaje sdílet s našimi přidruženými společnostmi ze skupiny Ford Motor Company, Vaším autorizovaným partnerem Ford a Vaším lokálním poskytovatelem asistenční služby, tak aby mohli splnit Vaše požadavky. Více o způsobu, jakým tyto subjekty nakládají s Vašimi osobními údaji se můžete dozvědět v jejich vlastních zásadách ochrany osobních údajů.

Naše zpracovávání Vašich osobních údajů je pro poskytnutí služby FORD ASSISTANCE 12 nezbytně nutné, přičemž pro některé účely máme na jejich zpracování často také oprávněný zájem. O ten se jedná např. v případech, kdy vyvíjíme nové a vylepšené produkty a služby, vytváříme a zlepšujeme obchodní a marketingové strategie, a pro výzkum. Více informací o tom, jakým způsobem zpracováváme Vaše osobní údaje, včetně jejich předávání do zahraničí, a Vašich souvisejících právech, naleznete zde: <https://www.ford.cz/uzitecne-informace/ochrana-dat-a-soukromi>.

1. října 2018