



FORD CAMPER ASSIST

Smluvní podmínky

Volejte doma i v zahraničí:
800 367 329 volba 1

Vezměte na vědomí, že když jste v zahraničí, někteří z našich členů výjezdových skupin, techniků nebo zástupců nemusí mluvit vaším mateřským jazykem. Uděláme však maximum, abychom umožnili překlad komunikace.

Tyto podmínky zakládají smluvní vztah mezi společností FORD MOTOR COMPANY, s.r.o. a Oprávněnými řidiči (jak jsou definováni dále). Používání služby Ford Camper Assist bude považováno za souhlas s těmito smluvními podmínkami.

DEFINICE

- Oprávněný řidič:** jakákoliv osoba, která řídí Příslušné vozidlo (definované dále), a která má k tomu zákonné oprávnění, včetně řidičského průkazu.
- Porucha:** událost, kdy je Příslušné vozidlo nepojízdné z důvodu poruchy, jak je uvedeno ve Všeobecných podmínkách platných pro Ford Camper Assist, a to na místě, kde je přístup k Příslušnému vozidlu možný, bezpečný a povolený.
- Evropa:** Albánie, Andorra, Belgie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Gibraltar, Chorvatsko, Island, Irsko, Itálie, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Severní Makedonie, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina, Vatikán, Velká Británie.
- Autorizovaný servis Ford:** Transit Centrum (dříve známé jako Ford CV Service) nebo kterýkoliv autorizovaný servis určený společností FORD MOTOR COMPANY, s.r.o. k provádění servisu, údržby a oprav rekreačních vozidel Ford.
- Ford Camper Assist:** znamená službu Ford Camper Assist pro Příslušná vozidla dostupnou podle těchto podmínek od okamžiku registrace Příslušného vozidla k provozu koncovým zákazníkem.
- Bydliště:** adresa trvalého bydliště Oprávněného řidiče.
- Registrovaný vlastník:** Fyzická nebo právnická osoba vedená v registru vozidel jako vlastník Příslušného vozidla.
- Příslušné vozidlo:** nové vozidlo Ford, jak je specifikováno v bodech 1 a 7 obecných podmínek použitelných pro službu Ford Camper Assist.
- My, nás, naše:** FORD MOTOR COMPANY, s. r. o.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PLATNÉ PRO SLUŽBU FORD CAMPER ASSIST

1. Služba Ford Camper Assist zahrnuje asistenci 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce v místě bydliště a na dopravních komunikacích v rámci Evropy (jak je definována výše) v případě ztráty provozuschopnosti v důsledku poruchy Příslušného vozidla v Evropě. Služba Ford Camper Assist je dostupná pro:
 - všechny nové modely 2024 Camper Ford Transit a 2024 Transit Custom a jejich přestavby na obytné vozy (s výjimkou zapůjčeného vozidla) od data 1. registrace až do 1. servisní prohlídky, poté je možné prodloužit s každou servisní prohlídkou v Autorizovaném servisu Ford
2. Služba Ford Camper Assist je navržena tak, aby nabízela pomoc v případě náhlé poruchy; její dostupnost samozřejmě nevylučuje nutnost zajišťovat odpovídající, obvyklou a nebo předepsanou údržbu a servis Příslušného vozidla.
3. Během období poskytování služby Ford Camper Assist si vyhrazujeme právo změnit smluvní podmínky služby, pokud to dle rozumného uvážení shledáme nutným k zachování souladu poskytovaných služeb s jakýmkoli změnami v platných zákonech či předpisech.
4. Za určitých okolností máme právo odmítnout poskytnutí služby: například pokud Příslušné vozidlo nemá na službu Ford Camper Assist nárok. Výjezd bude odmítnut také v případech, kdy se nejedná o nouzi, Příslušné vozidlo je stále pojízdné a v cestě lze s ohledem na bezpečnost i právní předpisy pokračovat.
5. Pokud má Příslušné vozidlo poruchu a oprávněný řidič potřebuje asistenci, měl by vždy kontaktovat službu Ford Camper Assist přímo. Jakékoli výdaje, které vznikly bez předchozího schválení, Ford Camper Assist nebude hradit.
6. Je na zodpovědnosti Oprávněného řidiče zajistit, aby byly jakékoli dočasné či provizorní opravy, které vykonáme za účelem zprovoznění Příslušného vozidla bezodkladně (co nejdříve) nahrazeny a následovány trvalou opravou dané závady či poškození v souladu se standardy společnosti Ford. Pokud by to neudělal, mohla by záruka na Příslušné vozidlo zaniknout.
7. Služba Ford Camper Assist je k dispozici pouze pro motorová vozidla do maximální hmotnosti 4 300 kg (4,3t) – celková hmotnost vozidla. Na službu odtahu se vztahují další omezení délky a šířky. Maximální délka vozidla 7,9 m, maximální šířka vozidla 2,55 m.

Přívěsy: Přívěsy tažené v okamžiku poruchy mohou být na základě našeho výhradního uvážení odtaženy společně s Příslušným vozidlem (pokud je to možné) na bezpečné místo, pokud splňují omezení platná pro dostupnost služby odtahu. Přívěs o délce větší než 5,5 m, avšak nepřekračující 8 m, bude odtažen, pokud je to bezpečné. Přívěs musí být v okamžiku poruchy připojen k Příslušnému vozidlu, které má být předmětem odtahu.

Karavany: Karavany tažené v okamžiku poruchy mohou být na základě našeho výhradního uvážení odtaženy společně s Příslušným vozidlem (pokud je to možné) na bezpečné místo. Příslušné vozidlo táhnoucí karavan (pokud splňuje výše uvedené požadavky na hmotnost a délku) může na základě našeho výhradního uvážení využít službu Ford Camper Assist, jak je popsáno v níže uvedeném oddílu ASISTENCE NA DOPRAVNÍCH KOMUNIKACÍCH A V MÍSTĚ BYDLIŠTĚ. Oprávněným řidičům, kteří táhnou karavan, se doporučuje zakoupit odpovídající pojistné krytí.

8. Pokud není možné v okamžiku žádosti Oprávněného řidiče ověřit nárok na službu Ford Camper Assist, může být Oprávněný řidič požádán o uhrazení ceny služby; takováto platba bude později refundována v případě, že bude nárok na službu Ford Camper Assist později úspěšně potvrzen.
9. Vyhrazujeme si právo odmítnout poskytnutí či zprostředkování asistenčních služeb, pokud Oprávněný řidič není přítomen v okamžiku poruchy a nebo nemůže být přítomen v okamžiku, kdy výjezdové vozidlo dorazí.

10. Služba je závislá na dostupnosti a může být doplňována našimi určenými zástupci. Odpovědnost za jednání zástupce přijímáme pouze v případě, že jedná na základě našich pokynů a poskytuje oprávněnému řidiči asistenci, která vychází z nároku na službu Ford Camper Assist pro Příslušné vozidlo. Námi určený zástupce bude jakékoli služby, které naším jménem vykoná, účtovat přímo nám. Pokud však opravu nemůžeme zajistit my nebo náš určený zástupce přímo u dopravní komunikace či v místě bydliště Oprávněného řidiče a Příslušné vozidlo musí být odtaženo do Autorizovaného servisu, bude muset Oprávněný řidič uhradit jakékoli následné náklady na opravu, pokud se na ni nevztahuje záruka výrobce.
11. Oprávněný řidič bude muset uhradit náklady na jakýkoli spotřební materiál (na který se nevztahuje záruka na Příslušné vozidlo – např. palivo, které poskytneme my nebo naši zástupci).
12. Naším cílem je poskytovat pohotovostní asistenci v případě poruchy. Nebudeme provádět servis vozidla nebo zprovoznění vozidla například v případech zapříčiněných zanedbáním péče a neúspěšnými zásahy do Příslušného vozidla kýmoli jiným než námi nebo našimi zástupci.
13. Výjezdové skupiny a technici jsou školeni a vybaveni tak, aby mohli provádět nouzové či dočasné opravy u dopravních komunikací. Nelze od nich očekávat poskytnutí názoru na celkovou bezpečnost či provozuschopnost Příslušného vozidla po jeho poruše či nouzové opravě. Provedení nouzové opravy navíc nelze považovat za jistotu či záruku, že je Příslušné vozidlo obecně způsobilé k silničnímu provozu. Nicméně si vyhrazujeme právo odmítnout poskytnutí služby v případě, že bylo Příslušné vozidlo dle našeho názoru či názoru servisního zástupce bezprostředně před poruchou nebezpečné či nezpůsobilé k silničnímu provozu; v případě, že by poskytnutí služby představovalo porušení zákona (mimo jiné včetně jakýchkoli porušení dopravních předpisů či pravidel BOZP); nebo v případě nepřiměřeného prodlžení před nahlášením poruchy.
14. Pokud bylo Oprávněnému řidiči odmítnuto poskytnutí služby v důsledku shledání Příslušného vozidla nebezpečným, přetíženým nebo nezpůsobilým k silničnímu provozu, pokusíme se zajistit jménem či v zájmu Oprávněného řidiče asistenci, nebudeme však tuto službu hradit.
15. Přestože je naším cílem poskytovat službu Ford Camper Assist nepřetržitě, naše zdroje nejsou neomezené a poskytnutí služby nemusí být vždy možné. Neponeseme odpovědnost za neposkytnutí služby za okolností, které jsou mimo naši přiměřenou kontrolu. Události, které mohou představovat okolnosti mimo naši přiměřenou kontrolu, zahrnují (mimo jiné) zásah vyšší moci, vypuknutí válečných konfliktů, výtržnosti, občanské nepokoje, teroristické útoky, zásahy vlád či úřadů (včetně zamítnutí či odnětí případných licencí či svolení), požáry, propadání půdy, výbuchy, záplavy, sněh, mlhu či jiné nepříznivé povětrnostní podmínky, selhání vozidel, vybavení či systémů (nezapříčiněné námi), výpadky dodávky paliv či jiného nezbytného spotřebního materiálu, selhání telekomunikačních linek či systémů, nedodržení závazků ze strany dodavatelů (kteří nejsou našimi dodavateli), krádeže, sabotáže, stávky, výluky či odborové akce jakéhokoli druhu.
16. Neponeseme odpovědnost za žádné nepřímé, čistě ekonomické či následné ztráty, ke kterým došlo v souvislosti se službou Ford Camper Assist, ať už v důsledku zanedbání nebo jiných příčin. V žádném případě (dle platných zákonů) neponeseme odpovědnost za jakékoli navýšení nákladů či výdajů, za jakékoli ztráty zisku, zakázek, smluv, příjmů nebo očekávaných úspor ani za jakékoli zvláštní, nepřímé či následné ztráty vzniklé v souvislosti s jakoukoli službou, ať už v důsledku deliktu (včetně nedbalosti nebo porušení zákonné povinnosti), porušení smlouvy nebo jinak. Pro upřesnění: Žádná část tohoto bodu nebo těchto smluvních podmínek nevylučuje ani neomezuje naši odpovědnost za zanedbání, jehož důsledkem je úmrtí či zranění, nebo za podvod či cokoli jiného, co v souladu se zákonem nelze vyloučit.
17. Nevymáhání či neuplatnění kterékoli z těchto podmínek z naší strany v konkrétní situaci nebo situacích neznamená, že je nemůžeme vymáhat či uplatnit v budoucnu.
18. Nadpisy používané v těchto smluvních podmínkách slouží pouze ke zvýšení přehlednosti a nemohou nijak ovlivňovat výklad obsahu.

19. Žádné ze smluvních podmínek či služeb v rámci programu Ford Camper Assist nejsou vymahatelné nikým jiným než Oprávněným řidičem. Pro vyloučení pochybností a bez ohledu na obecnou platnost předchozí věty tohoto ustanovení jsou vyloučena veškerá práva třetích stran.
20. Tyto podmínky a jakékoli smlouvy, které na základě nich či v souvislosti s nimi uzavíráte, budou vykládány v souladu s Českými zákony.
21. Žádná z ustanovení těchto podmínek se nedotýkájí zákonných práv Oprávněného řidiče jako zákazníka.

V PŘÍPADĚ PORUCHY VOZIDLA

V případě poruchy či nehody, ke kterým jsou přivolány záchranné složky nebo policie, bude služba Ford Camper Assist poskytnuta až poté, co příslušné složky poskytnou souhlas s odtažením Příslušného vozidla. Pokud budou policie nebo záchranné složky trvat na okamžitém odtahu třetí stranou, související náklady musíte pokrýt sami. V případě, že Příslušné vozidlo vyžaduje odtaž po nehodě, je to v rámci služby Ford Camper Assist na základě našeho výhradního uvážení možné (viz oddíl ODTAŽ).

Pokud budou k vykonání prací zapotřebí specializované služby či vybavení, můžeme vám tyto služby v rámci služby Ford Camper Assist zajistit, nebudeme však nést související náklady. Na žádost budete muset uhradit veškeré související náklady. S ohledem na všechny záležitosti zmíněné v tomto oddílu musíte poskytovateli služby Ford Camper Assist předat veškeré relevantní informace, které si vyžádá.

Berte na vědomí, že po nehodě či za jiných okolností zůstává na vaší odpovědnosti zajistit odpovídající splnění jakýchkoli požadavků, které vám ukládá pojistitel vozidla, abyste mohli uplatnit nárok na pojistné plnění.

Služba Ford Camper Assist – co není pokryto:

1. Pravidelná údržba a provádění oprav, například nefunkčního autorádia, žárovek v interiéru, vyhřívaného zadního okna;
2. Poruchy způsobené uživatelem, jak je uvedeno dále:
 - a) nedostatek kapaliny AdBlue;
 - b) znečištěné palivo;
 - c) natankování nesprávného paliva;
 - d) nedostatek paliva (netýká se elektrických vozidel s akumulátorem – BEV, viz níže);
 - e) zamknutí klíče ve vozidle;
 - f) ztráta nebo rozbití klíče;
3. Situace, na které se nevztahuje záruka na vozidlo – náklady na náhradní díly, benzín, naftu, olej, klíče, spotřební či jiný materiál a poplatky za servis či jinou práci nezbytnou k opravě Příslušného vozidla;
4. Jakékoli náklady nebo poplatky spojené s vypuštěním nebo jiným odstraněním paliva, maziv či jiných kapalin v důsledku doplnění nevhodné kapaliny (Oprávněný řidič je povinen informovat opraváře o nezbytných pracích – jakákoli smlouva o opravě bude uzavřena mezi Oprávněným řidičem a opravářem);
5. Jakékoli dodatečné poplatky vyplývající z toho, že v Příslušném vozidle není (je-li povinné) provozuschopné rezervní kolo (kola) či pneumatika (pneumatiky) (budeme se snažit jménem oprávněného řidiče zajistit asistenci třetí strany, nebudeme však hradit náklady na výjezd ani jakoukoli opravu – všechny ostatní náklady ponese Oprávněný řidič);

6. Příslušné vozidlo nemá zaplacenou silniční daň;
7. Garážování nebo střežení Příslušného vozidla v nepřítomnosti Oprávněného řidiče;
8. Zajištění servisu Příslušného vozidla, když se nachází na soukromém pozemku, například v garáži. Budeme oprávněni odmítnout poskytnutí služby, pokud neprokážete, že nám k tomu příslušný vlastník či nájemce udělil souhlas;
9. Jakékoli náklady na osobní přepravu kromě těch poskytovaných v rámci služby Ford Camper Assist;
10. Odtah z francouzských nebo belgických dálnic, protože tyto dopravní komunikace jsou v soukromém vlastnictví. Pokud je požadována asistence, Oprávněný řidič musí kontaktovat vyhrazený dálniční servis a po odtahování z dálnice / servisní oblasti zavolat službu Ford Camper Assist a požádat o další asistenci;
11. Jakékoli poplatky za trajekty nebo mýtné vybírané v souvislosti s Příslušným vozidlem, které je odtahováno, s výjimkou případů, kdy je to součástí služby Ford Camper Assist na základě zvláštní dohody;
12. Asistence bude poskytnuta maximálně takovému počtu osob, jaký odpovídá zákonnému počtu sedadel Příslušného vozidla (omezení na maximální počet osob, pro které je Příslušné vozidlo navrženo a pro které jsou k dispozici pevná sedadla s bezpečnostními pásy), za předpokladu, že tyto osoby v době poruchy cestovaly v Příslušném vozidle.
13. Pro službu Ford Camper Assist si vyhrazujeme právo neposkytnout bezplatnou asistenci, pokud během období 90 dnů došlo k více než jednomu výjezdu kvůli stejné nebo podobné závadě, kterou považujeme za odstranitelnou – mimo jiné například:
 - a) Dočasné anebo nouzové opravy, které nebyly následně vyřešeny trvale – Je na zodpovědnosti Oprávněného řidiče zajistit, aby byly jakékoli dočasné anebo nouzové opravy v odpovídajících případech následovány co nejdříve trvalou opravou;
 - b) Opakovaně vadné doplňkové vybavení (nedodávané společností Ford). Povinností Registrovaného vlastníka je zajistit, aby byla doplňková zařízení řádně instalována a náležitě udržována.
 - c) Pochybení řidiče, včetně vybití akumulátoru v důsledku nadužívání elektrického vybavení, když se akumulátor nedobíjí.V případech kterékoli z výše uvedených situací si může Oprávněný řidič vyžádat službu na telefonním čísle 800 367 329. V případě, že se po příjezdu výjezdové skupiny zjistí, že příčinou poruchy je některá z výše uvedených příčin, vyhrazujeme si právo náklady na výjezd k Příslušnému vozidlu zpětně účtovat Oprávněnému řidiči. Vyhrazujeme si právo odmítnout poskytnutí služby na základě vlastního uvážení.
14. Nejsme povinni přepravovat ani zajišťovat přepravu jakýchkoli zvířat. Pokud na základě vlastního uvážení budeme my nebo naši zástupci souhlasit s přepravou zvířete, bude taková přeprava probíhat na vlastní riziko a náklady Oprávněného řidiče. Oprávněný řidič je povinen zvíře během přepravy vhodně zajistit nebo pro jeho přepravu zajistit náhradní řešení.
15. Máme právo kdykoli odmítnout nebo zrušit službu (případně odmítnout zprostředkovat službu) jakékoli osobě, která by jinak měla nárok na asistenční služby pro Příslušné vozidlo, pokud se důvodně domníváme, že tato osoba nebo některá z doprovázejících osob:
 - a) se chová nebo se chovala výhrušně či urážlivě vůči našim zaměstnancům, výjezdovým skupinám, technikům či zástupcům nebo vůči smluvním dodavatelům;
 - b) nepravdivě uvedla, že má nárok na služby, na které nárok nemá;
 - c) pomohla získat přístup k našim službám jiné osobě, která na ně nárok nemá;
 - d) nám dluží peníze za jakékoli služby, náhradní díly nebo jiné položky poskytnuté námi nebo námi pověřenou třetí stranou.

16. Pokud shledáme, že je zapotřebí odborník na karoserie, skla či pneumatiky, pokusíme se jménem Oprávněného řidiče zajistit jeho asistenci. Nebudeme však jeho služby hradit a smlouva o opravě bude mezi Oprávněným řidičem a opravářem. Pokud navíc využít služeb jakéhokoli jiného odborníka podle našeho názoru povede ke zprovoznění Příslušného vozidla, nebude pro danou poruchu k dispozici žádná další služba.
17. Pokud je podle našeho názoru k poskytnutí asistence vyžadováno specializované vybavení (které běžně nepřeppravujeme), například v případě, že Příslušné vozidlo sjelo z komunikace, je v příkopu, stojí na měkké půdě, písku či šterku, uvízlo ve vodě či sněhu nebo bylo uvedeno mimo provoz odstraněním kol, zajistíme vyproštění, avšak na náklady Oprávněného řidiče. Po odtažení Příslušného vozidla na vhodné místo bude poskytnut běžný servis v souladu s pravidly služby Ford Camper Assist.
18. Službu neposkytneme, pokud je požadována v souvislosti s Příslušným vozidlem, které vyžaduje servis z důvodu účasti nebo bezprostředně po účasti v závodě, rallye, trialu či závodě na čas, testu, terénní jízdě, jízdě na Nürburgringu nebo jiné motoristické sportovní akci („motoristická sportovní akce“). Pro upřesnění: za motoristické sportovní události nepovažujeme následující činnosti, v rámci kterých službu zúčastněnému Příslušnému vozidlu na základě řádné žádosti poskytneme:
 - a) „Spanilé jízdy“ (Concours d'elegance);
 - b) Okruhové dny pro silniční vozidla;
 - c) Rallye konané výhradně na veřejných dopravních komunikacích, kde jsou účastníci povinni dodržovat všechna platná rychlostní omezení.
19. Nebudeme poskytovat bezplatnou asistenci v případě ztráty provozuschopnosti přívěsu či karavanu v důsledku poruchy. Oprávněným řidičům, kteří táhnou přívěs či karavan, se doporučuje zakoupit odpovídající pojistné krytí.

INFORMOVANOST

Zajistíme udržování komunikace a budeme předávat veškeré naléhavé zprávy v rámci země registrace a zároveň budeme udržovat kontakt mezi řidičem, příjemcem jakýchkoli dílů a všemi dalšími zúčastněnými stranami v zemi registrace.

ASISTENCE NA DOPRAVNÍCH KOMUNIKACÍCH A V MÍSTĚ BYDLIŠTĚ

Co je pokryto

- Služba Ford Camper Assist je k dispozici, pokud je Příslušné vozidlo nepojízdné v důsledku mechanické nebo zákazníkem způsobené poruchy (vždy s ohledem na výjimky uvedené v těchto podmínkách). Pokud my nebo námi pověřený servisní zástupce nedokážeme Příslušné vozidlo opravit v přiměřené době, bude odvezeno do nejbližšího vhodného Autorizovaného servisu, případně na místo dle výběru oprávněného řidiče v okruhu 50 km. Oprávněný řidič je pak odpovědný za to, aby dal opraváři pokyny k provedení požadovaných oprav. Jakákoli smlouva o opravě bude uzavřena mezi Oprávněným řidičem a opravářem a Oprávněný řidič je povinen za opravu případně zaplatit. Nezaručujeme, že jakýkoli odtah do vhodného Autorizovaného servisu Ford proběhne v rámci provozní doby servisu ani že bude mít servis prostor provést požadované opravy okamžitě. Pokud je Autorizovaný servis Ford zavřený, bude Příslušné vozidlo bezpečně zaparkováno nebo převezeno na jiné místo dle výběru Oprávněného řidiče a přistaveno do Autorizovaného servisu Ford následující pracovní den.
- Jakmile je Příslušné vozidlo přemístěno nebo je provedena dočasná oprava na místě, náklady na jakékoli následné opravy nejsou zahrnuty do služby Ford Camper Assist. Podrobnosti o opravách, na které se vztahuje záruka, najdete v záručním listu Příslušného vozidla.

Asistenci poskytneme také v následujících případech.

- Vybití 12V akumulátoru

- Defekt

Náklady na náhradní díly, včetně klíčů, spotřebního či jiného materiálu a poplatky za servis či jinou práci nezbytnou k opravě Příslušného vozidla nejsou součástí služby.

Platí pouze pro elektrická vozidla s akumulátorem (BEV)

Na vybití vysokonapěťového akumulátoru elektrického vozidla se služba vztahuje (nepovažuje se za poruchu způsobenou vlastním zaviněním). Možná řešení:

- a) Poskytneme nabíjení na místě prostřednictvím mobilní jednotky, včetně odtahu Příslušného vozidla na bezpečné místo (dle dostupnosti).
- b) Odtáhneme vozidlo k nejbližšímu dobíjecímu místu, kterým může být nabíječka sítě Ford, adresa prodejce, Bydliště Oprávněného řidiče nebo veřejné dobíjecí místo.

Co není pokryto

- Asistence v případě poruchy či nehody, ke kterým jsou přivolány záchranné složky nebo policie, dokud příslušné složky neposkytnou souhlas s odstraněním Příslušného vozidla. Pokud budou policie nebo záchranné složky trvat na okamžitém odtahu třetí stranou, související náklady musí pokrýt oprávněný řidič.
- Situace vyňaté na základě všeobecných podmínek služby Ford Camper Assist na straně 1.

MÍSTNÍ ODTAH

Co je pokryto

- Odtah je k dispozici po poruše Příslušného vozidla, pokud nemůžeme v přiměřené době zajistit místní opravu či opravu u dopravní komunikace.
- Služba Ford Camper Assist zajišťuje odtah nepojízdného Příslušného vozidla (včetně přívěsu/karavanu, který byl v daném okamžiku tažen, za předpokladu, že splňuje rozměrová omezení) spolu s Oprávněným řidičem a cestujícími (do maximálního počtu osob, pro jejichž přepravu je Příslušné vozidlo navrženo a pro které jsou k dispozici pevná sedadla s bezpečnostními pásy) do nejbližšího vhodného Autorizovaného servisu Ford nebo na jakékoli jiné místo v okruhu 50 km (30 mil). Pokud je počet osob vyšší než maximální povolený počet, pokusíme se zajistit jejich další přepravu, nebudeme ji však hradit.

Poznámka

Po odtažení Příslušného vozidla bude náklady na veškeré následné opravy hradit Oprávněný řidič, pokud se na ně nevztahuje záruka Ford. Pokud je to nutné, je Oprávněný řidič rovněž povinen zajistit vyvezdnutí Příslušného vozidla v případě opravy v místním Autorizovaném servisu Ford.

Co není pokryto:

- Odtah nebude proveden, pokud dokážeme v přiměřené době zajistit dočasnou či nouzovou opravu či opravu na dopravní komunikaci.
- Druhé nebo následné odtažení po odtažení Příslušného vozidla po poruše. Pokud nebylo dohodnuto jinak v době prvního odtahu, například z důvodu nezastižení během pracovní doby.
- Přeprava nepojízdných vozidel v případech, ve kterých ji považujeme za součást obchodní činnosti související s daným vozidlem, například pro půjčovny, prodejce motorových vozidel nebo doručovací společnosti.
- Přeprava vozidel používaných při závodech, rallye, trialech či závodech na čas, testech nebo jiných motoristických sportovních akcích.
- Odtah jakéhokoli vozidla, jehož naložení či přeprava by pro nás byly nebezpečné nebo nezákonné (mimo jiné včetně přetížených vozidel).
- Asistence v případě poruchy či nehody, ke kterým jsou přivolány záchranné složky nebo policie,

dokud příslušné složky neposkytnou souhlas s odstraněním vozidla. Pokud budou policie nebo záchranné složky trvat na okamžitém odtahu třetí stranou, související náklady musí pokrýt oprávněný řidič. Můžeme však zajistit následné odtažení Příslušného vozidla na vámi požadované místo nebo do Autorizovaného servisu Ford, pokud ještě Příslušné vozidlo nebylo opraveno.

- Veškeré vedlejší výdaje, které mohou vzniknout během odtahu. Nemůžeme přijmout žádné náklady za cestující, kteří necestují v Příslušném vozidle.
- Odtah jakýchkoli vozidel s převozními značkami anebo vozidel, o kterých máme důvod se domnívat, že byla právě importována.
- Odtah koní nebo dobytka.
- Náklady na trajekty.
- Situace vyňaté na základě všeobecných podmínek služby Ford Camper Assist na straně 1.

DOČASNÉ ZAPŮJČENÍ VOZIDLA, NOCLEH, VEŘEJNÁ DOPRAVA.

Tato služba může být poskytnuta na základě našeho výhradního uvážení jako rozšíření služby odtahu v případě poruchy způsobující nepojízdnost Příslušného vozidla. Je k dispozici pouze na základě našeho výhradního uvážení (nenárokově). V případě potřeby můžeme na základě našeho výhradního uvážení zvolit jednu z následujících možností:

- A) Dočasné zapůjčení vozidla;
- B) Ubytování v hotelu (do 4 hvězdiček, max. 5 nocí);
- C) Uhrazení nákladů na veřejnou dopravu.

Za mimořádných okolností může být na základě našeho výhradního uvážení (nenárokově) možné zkombinovat více než jednu z těchto možností za předpokladu, že součet nákladů na tyto možnosti nepřesáhne 50 000 Kč.

A) DOČASNÉ ZAPŮJČENÍ VOZIDLA

Co je pokryto

- Na základě našeho výhradního uvážení můžeme (v závislosti na dostupnosti a níže uvedených podmínkách) zajistit dočasné zapůjčení vozidla až na 5 kalendářních dnů.
- Pokud je poskytnuto dočasně zapůjčené vozidlo, uhradíme (s výhradou případné odpovědnosti Oprávněného řidiče) poplatky za pronájem vybranému dodavateli vozidla, včetně komplexního pojištění, zproštění odpovědnosti za škody způsobené srážkou a DPH (avšak bez případné spoluúčasti na pojistném plnění, která může vzniknout), a to na dobu maximálně 5 dnů, počínaje okamžikem vydání vozidla (což musí být do 2 pracovních dnů od poruchy způsobující nepojízdnost).
- Oprávněný řidič je odpovědný za všechny další poplatky vyplývající z používání pronajatého vozidla (mimo jiné včetně nákladů na pohonné hmoty a případné spoluúčasti na pojistném plnění) – pokud si například oprávněný řidič ponechá vozidlo déle než 5 dnů, musí to být předem dohodnuto s poskytovatelem vozidla. Případné další poplatky musí Oprávněný řidič uhradit přímo poskytovateli vozidla.
- Dočasně zapůjčená vozidla jsou poskytována a tato výhoda je k dispozici na základě podmínek poskytovatele vozidla, který mimo jiné:
 - i. bude v okamžiku vydání vozidla vyžadovat plnohodnotný a platný řidičský průkaz;
 - ii. může stanovit omezení dostupnosti a objem motoru náhradního vozidla – například

- iii. s ohledem na věk řidiče, určité záznamy v řidičském oprávnění apod.;
 - iv. může vyžadovat hotovostní nebo bezhotovostní zálohu, jak je stanoveno v podmínkách pronajímatele;
 - v. může vyžadovat další identifikační doklady;
 - v. řidič musí být starší 21 let a musí být držitelem plnohodnotného řidičského průkazu alespoň 12 měsíců.
- Nedodržení podmínek poskytovatele vozidla nebo nevrácení vozidla poskytovateli ve stanovené lhůtě může mít za následek uplatnění prostředků právní ochrany či zahájení řízení proti Oprávněnému řidiči.
 - V případě, že vozidlo poskytnuté v rámci služby Ford Camper Assist nemůže pojmout odpovídající počet osob (informace o omezení naleznete v oddílu Odtah), budeme se snažit zajistit další vozidlo anebo jiný způsob přepravy dalších cestujících.
 - Náhradní vozidla nemohou být dodána s tažným zařízením, a proto bude jakýkoli karavan nebo přívěs (v případě nároku) odtažen společně s nepojízdným předmětným vozidlem.
 - Pokud náhradní vozidlo není potřeba okamžitě, můžeme na základě našeho uvážení zajistit jeho poskytnutí kdykoli do 48 hodin po předmětné poruše (vyzvednutí nouzového dočasného náhradního vozidla bude povinností Oprávněného řidiče). Vezměte prosím na vědomí, že to nezaručuje dostupnost náhradního vozidla – jeho poskytnutí podléhá podmínkám poskytovatele vozidla.
 - Pokud Oprávněný řidič nemůže v důsledku podmínek poskytovatele nebo z jiných důvodů využít dočasně zapůjčené vozidlo, můžeme místo toho zvolit jednu ze dvou dalších alternativ (popsaných v oddílech B a C níže). Poznámka: Tato možnost není dle podmínek kteréhokoli z našich dodavatelů dostupná pro řidiče mladší 21 let nebo řidiče, kteří jsou držiteli plnohodnotného řidičského oprávnění méně než dvanáct měsíců. To však neznamená, že řidič nepatřící do těchto kategorií bude nutně moci získat vozidlo k pronájmu, protože jde o plnění nenárokové, situace se může změnit nebo mohou platit jiná věková omezení na základě podmínek dostupných poskytovatelů vozidel. Uvedené příklady výjimek nejsou vyčerpávajícím seznamem.

B) NOUZOVÝ NOCLEH

Co je pokryto

- Na základě našeho výhradního uvážení (nenárokově) můžeme pro Oprávněného řidiče a cestující zajistit ubytování v hotelu až na 5 nocí (do počtu pevných míst v Příslušném vozidle), a to až do hodnoty 2500 Kč za osobu a noc.
- Nebudeme hradit žádné další náklady vzniklé Oprávněnému řidiči nebo cestujícím, jako jsou náklady na stravování (kromě snídaně), nápoje, telefonní hovory a noviny. Tyto náklady je třeba uhradit v hotelu před odjezdem.

C) NÁKLADY NA VEŘEJNOU DOPRAVU

Co je pokryto

- Na základě našeho výhradního uvážení (nenárokově) můžeme uhradit přiměřené náklady na veřejnou dopravu pro Oprávněného řidiče a cestující (za předpokladu, že v době poruchy cestovali s řidičem) až do maximálního počtu osob, pro které je Příslušné vozidlo určeno a pro které jsou k dispozici pevná sedadla a bezpečnostní pásy, avšak do výše 2500 Kč na osobu, maximálně však do celkové výše 7500 Kč.

Oprávněný řidič musí získat doklady o nákupu nebo účtenky za všechny cestovní výdaje a zaslat je spolu s písemnou žádostí o proplacení na adresu ÚAMK a.s., Na Strži 1837/9, 140 00 Praha 4 do 28 dnů od příslušné poruchy. V případě zahraničních událostí by měly být Žádosti podány do 31 dnů od Vašeho návratu domů. Formulář pro uplatnění nároku získáte na telefonním čísle 800 367 329 volba 1

nebo na e-mailové adrese: dispecink@uamk.cz. Uveďte prosím Vaše registrační číslo a případný další odkaz, který Vám byl poskytnut naším provozním personálem.

VRÁCENÍ VOZIDLA DO ZEMĚ BYDLIŠTĚ

V případě poruchy mimo vaši zemi bydliště Oprávněného řidiče, avšak v rámci Evropy (jak je definována výše), kdy oprava nemůže být dokončena včas před plánovaným návratem oprávněného řidiče domů, můžeme dle našeho výhradního uvážení souhlasit se zajištěním odtahu vozidla do země bydliště (ČR). Náklady na navrácení budou hrazeny pouze v případě, že Příslušné vozidlo nebude opraveno do 5 dnů od doručení do Autorizovaného servisu Ford.

Co je pokryto

- Náklady na odtah Příslušného vozidla bez doprovodu do místa bydliště Oprávněného řidiče nebo do určeného servisu v zemi (ČR) až do výše aktuální tržní hodnoty Příslušného vozidla.
- Můžeme (na základě našeho uvážení) s Oprávněným řidičem sjednat a uhradit přiměřené cestovní a ubytovací náklady jedné osoby, která pojedí přímo do zahraničí vyzvednout opravené Příslušné vozidlo, a to maximálně do výše 15 000 Kč.

Co není pokryto

- Odtah Příslušného vozidla, pokud shledáme, že jeho oprava je z obchodního hlediska neekonomická. Za převoz vozidla do místa bydliště nikdy nezaplatíme více, než jaká je jeho hodnota. Pokud shledáme, že Příslušné vozidlo není ekonomicky opravitelné, poskytneme oprávněnému řidiči až 8 týdnů po původní poruše, aby si zajistil vhodné alternativní řešení odtahu nebo likvidace Příslušného vozidla. Pokud po 8 týdnech nedoručí k dohodě, budeme mít za to, že oprávněný řidič schválil likvidaci Příslušného vozidla.
- V případě, že Příslušné vozidlo potřebuje pouze drobné nebo nenákladné opravy, můžeme za těchto okolností souhlasit s odvozem vozidla, pokud opravy nelze dokončit do plánovaného data návratu Oprávněného řidiče.
- Odtah v případě, že může místní Autorizovaný servis Ford dokončit opravy před datem návratu Oprávněného řidiče.
- Veškeré ztráty vzniklé v důsledku zpoždění při odtahu Příslušného vozidla.
- Pokud servis rozebere Příslušné vozidlo za účelem oprav a tyto opravy jsou následně z jakéhokoli důvodu zastaveny, nepřebíráme my ani servis odpovědnost za ztráty jakýchkoli dílů v případě, že řidič následně vrátí Příslušné vozidlo před dokončením opravy.
- Náklady na pojištění rizik během přepravy. Oprávněný řidič by se měl obrátit na pojistitele Příslušného vozidla, aby se ujistil, že má veškeré požadované pojištění.
- Cena náhrady Příslušného vozidla nebo případné vyplacení zbytkové hodnoty Příslušného vozidla, které nelze ekonomicky opravit.
- Náklady na přepravu opraveného Příslušného vozidla. Pokud lokální oprava vašeho vozidla trvá déle než plánovaných 5 dnů z důvodu zpoždění náhradních dílů nebo jiného nepředvídatelného důvodu (důvodů) a vy musíte vyrazit do zamýšlené destinace nebo se vrátit na adresu svého bydliště, pak můžeme na základě našeho uvážení uhradit přiměřené cestovní a ubytovací náklady jedné osoby, která se vydá přímo do zahraničí, aby Příslušné vozidlo vyzvedla, a to až do maximální hodnoty 15 000 Kč.
- Samostatné náklady na přepravu osobních věcí / zboží / vozidel / člunů nebo jiných vodních plavidel přepravovaných v Příslušném vozidle / přívěsu nebo na něm. Za ty nese vždy odpovědnost Oprávněný řidič.

- Veškeré náklady na opravu poté, co bylo Příslušné vozidlo vráceno do místa bydliště nebo vybraného servisu v zemi (ČR).
- Veškeré náklady na náhradního řidiče, pokud jediný řidič ve skupině Oprávněného řidiče nemůže vyhovět požadavkům.
- Za zavazadla v Příslušném vozidle vždy odpovídá Oprávněný řidič a cokoli ponechaného ve vozidle v okamžiku odtahu je zde ponecháno na vlastní nebezpečí Oprávněného řidiče.
- Jakákoli situace vyloučená ze služby Ford Camper Assist ve všeobecných podmínkách.

Poznámky

- a. Pokud je zajištěn odtah Příslušného vozidla, může doručení vozidla ze západoevropských zemí trvat 10–21 pracovních dnů. V obdobích vysokého provozu nebo ze vzdálenějších míst může odtah trvat déle.
- b. Před opuštěním Příslušného vozidla za účelem odtahu by měly být odstraněny všechny cennosti a vše, co je v Příslušném vozidle ponecháno, musí být bezpečně uloženo. Na odtahované vozidlo bez doprovodu se nevztahuje žádné osvobození od cla – veškeré položky podléhající clu musí odvézt Oprávněný řidič.
- c. Klíče, včetně klíčů od přívěsů, karavanů nebo střešních boxů, by měly být uloženy na bezpečném místě v Příslušném vozidle, protože celní orgány mohou potřebovat vozidlo (vozidla) odemknout a zkontrolovat.
- d. Musíme být informováni o všech ujednáních týkajících se vyzvednutí Příslušného vozidla.

Řešení stížností

Jsme odhodláni poskytovat nejvyšší standard služeb a péče o zákazníky. Uvědomujeme si však, že se mohou vyskytnout situace, kdy máte pocit, že se vám nedostalo služeb na očekávané úrovni. Pokud máte důvod ke stížnosti na jakýkoli aspekt služby, kterou jsme vám poskytli, kontaktujte nás prosím na příslušných číslech uvedených níže, kde s vámi budeme na vyřešení stížností spolupracovat.

- Zákaznické Centrum Ford, tel. 800 367 329, zakaznik@ford.com

Ve veškeré komunikaci uvádějte registrační značku Příslušného vozidla a informace o poruše.