

Garanzia di mobilità Ford Assistance

Condizioni di garanzia e nota sulla protezione dei dati personali



Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen

Veicoli ammissibili

Quando si esegue una manutenzione/ispezione in conformità con le specifiche del produttore presso un Centro di assistenza Ford autorizzato, tutti i veicoli Ford ricevono tutti i servizi di Ford Assistance. I veicoli Ford immatricolati in Svizzera e Liechtenstein che soddisfano i seguenti requisiti hanno diritto alle prestazioni previste dalla garanzia di mobilità:

- massimo 17 posti
- larghezza massima: 2,5 m
- lunghezza massima (incluso rimorchio): 16m
- Altezza max.: 3,20 m
- Peso complessivo massimo: 4.600 kg

Tutti i servizi si applicano al conducente e a tutti gli altri occupanti del veicolo, fino a un massimo di 17 persone.

Sono ammessi anche i veicoli commerciali leggeri (compresi i veicoli di peso superiore a 3.500 kg). Per questi veicoli, i servizi secondari (ad eccezione di soccorso stradale e servizio di traino) vengono erogati tuttavia solo fino a un massimo di 17 persone.

Campo di applicazione

Il diritto all'assistenza si applica ai sinistri (guasto o incidente) in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein come pure nei seguenti paesi: Andorra, Azzorre, Baleari, Belgio, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Danimarca, Germania, Estonia, Finlandia, Francia continentale (+ Corsica), Gibilterra, Grecia, Regno Unito, Irlanda, Islanda, Italia (compreso Sicilia/Sardegna/San Marino/Città del Vaticano), Isole Canarie, Croazia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Madera, Malta, Macedonia, Monaco, Montenegro, Paesi Bassi, Irlanda del Nord, Norvegia, Austria, Polonia, Portogallo, Romania, Russia (Europa), Svezia, Svizzera, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Repubblica Ceca, Turchia, Ucraina, Ungheria e Cipro.

Intervallo di tempo

La garanzia di mobilità Ford Assistance inizia al momento della prima immatricolazione del veicolo, senza comportare dei costi. La garanzia di mobilità ha una durata di 12 mesi per i veicoli che prevedono una manutenzione annuale periodica; per i veicoli con un ciclo di manutenzione di 24 mesi, il termine è di 24 mesi. La garanzia di mobilità scade prematuramente nel momento in cui il conducente fa eseguire la regolare manutenzione del veicolo presso un Centro di assistenza Ford autorizzato prima della scadenza del termine contrattuale.

I servizi della garanzia di mobilità Ford Assistance sono forniti dal Touring Club Svizzero; a seconda dell'intervallo di manutenzione, la garanzia di mobilità Ford Assistance è valida per 12 o 24 mesi dopo l'evento di assistenza.

Numero di telefono

Qualora il veicolo Ford abbia un guasto durante il periodo di validità del contratto, il conducente deve contattare telefonicamente Ford Assistance al numero:

Ford One Call **+41 (0) 445 111 445** (in Svizzera o in altri paesi europei). Solo allora gli occupanti del veicolo avranno accesso a tutti i servizi della garanzia di mobilità Ford Assistance.

Panne

Per panne si intende un guasto improvviso e imprevisto del veicolo in questione, come il difetto di parti meccaniche o dell'impianto elettrico, che porta a un arresto immediato del veicolo idoneo al programma su strade pubbliche. Se il veicolo può raggiungere autonomamente un'officina, questo non viene considerato come un caso di panne che dà diritto alle prestazioni contrattuali.

Traino del veicolo

Se l'assistente al soccorso stradale non può riparare il veicolo in loco in modo tale da consentire la prosecuzione del viaggio, il veicolo, compreso il rimorchio e il bagaglio, verrà trainato gratuitamente al Centro di assistenza Ford autorizzato più vicino.

Assistenza stradale per veicoli elettrici e Plug-in-Hybrid:

In caso di guasto in relazione al propulsore elettrico (alta tensione), è previsto il servizio di traino fino al Centro di assistenza Ford autorizzato più vicino.

Batteria ad alta tensione:

Se il veicolo si arresta a causa della batteria ad alta tensione scarica, verrà portato alla stazione di ricarica più vicina. La stazione di ricarica più vicina può trovarsi all'interno della rete di ricarica Ford, presso un partner Ford o presso l'abitazione del cliente oppure può essere una stazione di ricarica pubblica.

Servizi supplementari

Se il guasto non può essere riparato il giorno stesso, il call center di emergenza organizza e approva uno dei seguenti servizi, a seconda delle esigenze e della situazione in cui si trova il cliente:

- Veicolo di cortesia oppure
- Alloggio in albergo oppure
- Proseguimento del viaggio/viaggio di ritorno

Questi servizi aggiuntivi non sono combinabili. Le eccezioni possono essere approvate e, se necessario, organizzate dal call center di emergenza.

Se l'assistente al soccorso stradale non può riparare il veicolo in loco in modo tale da consentire la prosecuzione del viaggio, il veicolo, compreso il rimorchio e il bagaglio, verrà trainato gratuitamente al Centro di assistenza Ford autorizzato più vicino (oppure può essere portato presso la concessionaria abituale del cliente, qualora questa si trovi in un raggio di 50 km).

Su richiesta, Ford Assistance può fornire un veicolo a noleggio della categoria appropriata e senza limiti di chilometraggio, che il cliente potrà utilizzare gratuitamente per un massimo di 2 giorni lavorativi (fino a un massimo di 4 giorni qualora il periodo di tempo includa un fine settimana). Non vi è alcun diritto alla fornitura di un tipo specifico di veicolo (ad esempio cabriolet), di attrezzature specifiche (ad esempio sedili in pelle) o alla fornitura di un veicolo speciale (ad esempio camper, veicolo refrigerato, piattaforma elevatrice).

Si prega di notare che la maggioranza delle società di autonoleggio all'estero richiede la presentazione di una carta di credito come garanzia. Se il veicolo non può essere riparato il giorno del sinistro, dopo un guasto verificatosi a più di 80 km dal luogo di residenza, è possibile scegliere tra le seguenti opzioni:

- Per la continuazione del viaggio, il cliente e tutti gli occupanti del veicolo (fino a 17 persone) hanno diritto a un biglietto del treno di 1a classe. Se il tempo di viaggio in treno supera le 6 ore, saranno coperti i costi di volo per un volo di linea in classe economica (per persona e volo).
- Qualora il cliente preferisca aspettare il completamento delle riparazioni, può scegliere di trascorrere fino a un massimo di 3 notti in hotel a spese della garanzia di mobilità Ford Assistance. I costi a notte e per persona, inclusa la colazione, non possono eccedere i CHF 100.- (IVA inclusa).
- Per il proseguimento del viaggio o il viaggio di ritorno, il costo del trasporto personale per l'aeroporto, la stazione ferroviaria, l'hotel o la società di autonoleggio è limitato a CHF 50.- (IVA inclusa) per caso.

Recupero del veicolo

Dopo la riparazione, il veicolo assicurato deve essere ritirato dal proprietario presso il luogo di riparazione. I costi per il viaggio, un biglietto del treno di prima classe o un biglietto aereo di classe economica (se il viaggio in treno dura più di 6

Garanzia di mobilità Ford Assistance

Condizioni di garanzia e nota sulla protezione dei dati personali



Ford Motor Company (Switzerland) SA – Geerenstrasse 10 – 8304 Wallisellen

ore) saranno rimborsati al beneficiario o all' agente che ritira il veicolo. Se il veicolo non può essere riparato in loco o se la riparazione richiede più di 5 giorni, il proprietario può richiedere che il veicolo venga rimpatriato presso un Centro di assistenza Ford autorizzato di sua scelta in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

Assistenza in caso di incidente, furto o atti vandalici

In caso di incidente, furto o atti vandalici, Ford Assistance fornisce l'assistenza necessaria trainando il veicolo fino al Centro di assistenza Ford autorizzato più vicino. Se il veicolo esce di strada dopo un incidente ed è necessaria un'operazione di recupero prima di trainarlo, Ford Assistance si occupa del recupero del veicolo e ne coprirà i costi. Dopo un incidente, furto o atti vandalici, la garanzia di mobilità Ford Assistance non fornirà ulteriori servizi di assistenza.

Limitazioni dei servizi

I veicoli della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni, le ambulanze, le auto a noleggio e delle scuole guida nonché i taxi sono coperti dalla garanzia di mobilità Ford Assistance, ma solo per soccorso stradale e servizio di traino.

Esclusioni dalla garanzia di mobilità Ford Assistance

Sono esclusi, ovvero non coperti, i seguenti reclami nonché tutti i costi a essi associati:

- Incendio
- Danni che si verificano durante la partecipazione a eventi di sport motoristici e durante gli allenamenti sulle piste da corsa o di allenamento pertinenti
- Danni da attribuire alla guida del veicolo da parte di un conducente senza patente di guida valida
- Danni causati da un conducente in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti o droghe
- Danni a bagagli e merci ed eventuali perdite finanziarie causate dal sinistro
- Danni derivanti da partecipazione a crimini, reati a livello intenzionale o nel tentativo di compierli
- Danni causati da forza maggiore, eventi bellici, disordini di ogni tipo, scioperi, confisca, coercizione ufficiale o divieti ufficiali, pirateria, pandemie, esplosione di oggetti, incidenti nucleari o radioattività
- Guasto, incidenti, atti vandalici, incendio e furto di rimorchi e roulotte
- Assunzione dei costi e garanzia della tempistica dei lavori e dei ricambi effettuati in officina nonché delle tariffe di parcheggio
- Costi per il vitto, carburante, pedaggi e pedaggi stradali, ecc.
- Salvataggio di cavalli, bovini o animali domestici
- Danni ambientali in relazione a un evento assicurato
- Condizione di panne a seguito di manutenzione impropria o trascurata
- Danni da martore
- Rimborso dei costi per servizi non preventivamente approvati dalla centrale Ford Assistance

Ford non copre i costi di panne causati da:

- Fluido AdBlue
- Carburante contaminato
- Rifornimento errato di carburante
- Serbatoio del carburante vuoto (sono invece coperte le condizioni di panne che si verificano a causa della batteria scarica, vedi sopra)
- Le condizioni di panne che si verificano a causa della batteria scarica sono coperte, vedi sopra.
- Chiave di accensione rotta
- Chiave chiusa all'interno del veicolo
- Chiave smarrita
- Serrature bloccate
- Uso non conforme del veicolo dal parte del proprietario, dell'utilizzatore o di uno degli occupanti del veicolo (ad es. fluido errato nel serbatoio Ad-Blue)

- Se Ford Assistance si reca al luogo di guasto specificato e la persona che ha richiesto aiuto non è sul posto, il viaggio a vuoto non sarà coperto da Ford Assistance (Ford si riserva il diritto di richiedere il rimborso di eventuali costi sostenuti al cliente)
- Se il cliente desidera che il veicolo venga trainato da Ford Assistance al partner contrattuale Ford, sebbene il veicolo sia pronto per la guida, tali costi non saranno coperti da Ford Assistance.

La garanzia di mobilità Ford Assistance copre i danni al bagaglio o al carico causati da una panne o da un incidente. Lo stesso vale per la perdita di reddito e il mancato godimento delle vacanze che si verificano in questo contesto.

Per la presente garanzia possono essere richiesti esclusivamente i servizi di cui sopra. Sono escluse ulteriori rivendicazioni legali.

Le limitazioni di responsabilità qui menzionate non si applicano ai reclami ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

Garanzia di mobilità Ford Assistance Protezione dei dati personali

Per registrare e mantenere la garanzia di mobilità Ford Assistance per 12 o 24 mesi, è necessario fornirci il proprio nome e i dettagli di contatto insieme ai dati del veicolo. Per la fornitura del servizio è necessaria anche la registrazione delle informazioni sulla posizione. Al fine di fornire i servizi, tali informazioni possono essere trasmesse ai nostri partner (per "nostri partner" si intende il gruppo di aziende che sono collegate a noi da un comune controllo, proprietà o accordo contrattuale), ad esempio al concessionario o all'assistente al soccorso stradale del cliente, in modo che possano soddisfare la richiesta. Il trattamento dei dati è necessario per poter fornire il servizio e spesso abbiamo un legittimo interesse a elaborare i dati personali per scopi specifici, come lo sviluppo di prodotti, servizi, strategie commerciali e di marketing nuovi e migliorati e ricerche. Ulteriori informazioni sulle nostre pratiche sulla privacy, inclusi i trasferimenti internazionali di dati e sui propri diritti, sono disponibili nelle nostre linee guida sulla protezione dei dati:

<https://www.it.ford.ch/informazioni-utili/termini-e-privacy>