

# Ford Szerviz Assistance

## Feltételek

A **Ford Assistance** programot azon Ford gépjármű tulajdonosoknak hoztuk létre a hivatalos alapgarancián belüli Ford Assistance lefedettséget követő időszakra, akik rendszeresen Ford márkakereskedésben végeztetik a gépkocsi kötelező szervizét. A program országúti segélyszolgálatot biztosít a következő kötelező szervizig.

A Ford Assistance szolgáltatója a Magyar Autóklub, így a termékkel kapcsolatos kötelezettségeket nem a Ford, hanem a Magyar Autóklub vállalja.

- 
1. **Jogosult gépjárművek:** Ford személy- és könnyű haszongépjárművek, melyek kötelező szervizét hivatalos Ford Márkakereskedésben vagy Szervizben végezték.
  2. **Assistance időtartama:** A következő kötelező szervizig.
  3. **Assistance területi hatálya:** Magyarország és a "Ford Assistance területi hatálya Európában" fejezetben felsorolt európai országok. Kérjük, ellenőrizze, hogy utazása során érintett európai országok lefedettek-e az országúti segélyszolgálat által.
  4. **Biztosított személy:** a gépkocsi vezetője és utasai, összesen legfeljebb a gépjármű forgalmi engedélyben meghatározott számú személy, kivéve autóstopposok.
  5. **Kizárások:** az Assistance szolgáltatásai nem terjednek ki a következő esetekre:
    - természeti katasztrófa, háborús esemény, sztrájk, elkobzás, állami kényszerintézkedések, hivatalos tilalom, zavargások vagy robbanások során következtek be;
    - autóverseny vagy tréning során következett be;
    - rakomány sérülése, vagy poggyász elvesztése;
    - utánfutó sérülése;
    - utánfutóval kapcsolatos meghibásodások;
    - amennyiben olyan beépített alkatrészek vagy tartozékok okozták a meghibásodást, amelyek a Ford által nem jóváhagyottak;
    - jogosulatlan vezető vagy jogosítvánnyal nem rendelkező személy által okozott hiba esetén;
    - háziállatokra nem terjed ki az assistance szolgáltatás;
    - a szervizbe szállítás / vontatás nélkül bejutott járműre bejelentett szolgáltatási igények;
    - a segélyhívó központnak utólag bejelentett káreseményekkel összefüggő szolgáltatási igények;
    - vis maior káresemények;
    - beázás;
    - légzsák visszajelző lámpa jelzése;
    - hóban vagy sárban való elakadás (közúton is);
    - hólánc elszakadt;
    - rágcsáló által megsértett vezeték;
    - légkondicionáló;
    - elloptott kulcs;
    - riasztó rendszer, (ha ennek meghibásodása önmagában a jármű üzemképtelenségét nem eredményezi);
    - rossz kulcs alkalmazása a zárban
    - távirányító meghibásodása
    - nem zárható oldalsó ablak
    - műszerfal részleges vagy teljes meghibásodása
    - helyzetjelző lámpa
    - bármely lámpa (kivéve a KRESSZ által előírt) meghibásodása következtében a Jármű közlekedésbiztonsága veszélyeztetett

### 5.1. Korlátozások:

- mentőautó, rendőrautó, oktató jármű, bérautó, taxi csak helyszíni hibaelhárításra és szállításra jogosult
- neheztelt mentés (árokba kiemelés / daruzás / csörlőzés/stb.) kizárólag baleseti káresemény vagy tűz esetén (az utánfutó minden esetben kizárt!)

### 6. Mit a teendő, ha segélyszolgálatra van szüksége?

Hívja a Ford Assistance-t!      Belföldről hívható: **06 80 204 635**  
Külföldről hívható: **00 36 1 345 1728**

Híváskor a következő információkra lesz szüksége:

- a vezető és utasok neve
- gépjármű rendszáma, alvázszáma

- pontos tartózkodási hely, kapcsolattartó telefonszáma
- az esemény rövid leírása, szükséges segélyszolgálat típusa

7. Assistance szolgáltatásra jogosult események. Az országúti segélyszolgálat a következő eseményekre terjed ki:

- üzemképtelen gépjármű, beleértve az otthoni indulást;
- erőtlen motor;
- motor vezérlés meghibásodása;
- baleset, beleértve a otthona előtt történt balesetet – a gépkocsi a legközelebbi Ford márkakereskedésbe történő elszállításra jogosult;
- lopási kísérlet okozta sérülés, beleértve az otthona előtt történt lopási kísérletet – a gépkocsi a legközelebbi Ford márkakereskedésbe történő elszállításra jogosult;
- vandalizmus okozta esemény – a gépkocsi a legközelebbi Ford márkakereskedésbe történő elszállításra jogosult;
- lemerült akkumulátor (akkumulátor hiba minden esetben fedezett önhiba/gyári hiba/stb.);
- műszaki hiba okozta üzemanyagelfolyás vagy hiány;
- bármelyik kerékabroncs bármely okból kifolyólag, érintett kerekek számára tekintet nélkül sérülése (a kerékabroncs költsége a gépkocsi tulajdonosát terheli);
- közlekedésbiztonsági szempontból a következő meghibásodások tekinthetők fedezettnek: biztonsági övek, ablaktörlők, irányjelzők, első és hátsó fényszórók meghibásodása;
- elektronikus indítókártyát nem ismeri fel a rendszer (amennyiben a hiba nem a vezetők róható fel);
- kulcs nem illeszthető be az önindítóba;
- kulcs nem fordítható el az önindítóban;
- zár blokkolt;
- zár nem működik (a jármű nem használható);
- riasztó rendszer, indításgátló (ha ezek meghibásodása a jármű üzemképtelenségét eredményezik);
- a hátsó / első szélvédő nem rongálás miatt bekövetkezett sérülése (szélsőséges időjárási körülmények között);
- mobiltető nem zárható;
- ajtók nem zárhatók;
- a vezető ülését szabályzó rendszer elakadt és ezért a kormánykerék nem elérhető;
- a műszerfali visszajelzők nem működnek (ha ez kihatással van a közlekedés biztonságára);
- beragadt sebváltó rendszer;
- LPG gázüzemű rendszer meghibásodása (gyári);
- utastér hűtése / fűtése (ezáltal a járművel való közlekedés nem biztonságos), de légkondicionáló meghibásodása nem fedezett;
- megfagyott/megdermedt üzemanyag;
- szennyezett üzemanyag.
- rossz üzemanyag (dízel helyett benzin vagy benzin helyett dízel), üzemanyag kifogyás.
- törött kulcs, elveszett kulcs,

8. Segélyszolgálat műszaki hiba esetén: Ha az utazás nem kezdhető meg, vagy nem folytatható a gépjárművel, a Ford Assistance megszervezi az országúti javítást.

9. Gépjármű elszállítása: Ha az utazás nem kezdhető meg, vagy nem folytatható a gépjárművel, és a gépkocsi a helyszínen nem javítható, a Ford Assistance megszervezi a gépkocsi, az utánfutó és a csomagok elszállítását a legközelebbi Ford márkakereskedésbe (vagy 50 km-en belül az ügyfél által rendszeresen látogatott márkakereskedésbe).

Amennyiben a gépkocsi balesetet szenvedett, letért az úttestről és speciális mentés szükségeltetik az elszállítás előtt, a Ford Assistance megszervezi a nehezített mentést és annak költségei fedezettek az Assistance program által.

Könnyű haszongépjárművek esetén a műszaki hibát követően az ügyfél kérésére a Ford Assistance megszervezi a kereskedelmi rakomány továbbszállítását és fedezi a rakomány átpakolásának költségeit maximum 250 Euro+Áfa értékhatárig.

10. Cseregépjármű: Amennyiben a személy- és haszongépjármű javítása nem végezhető el a helyszínen és az elszállítást követően a Ford márkakereskedésben sem a meghibásodás napján, a szolgáltató hasonló kategóriájú csereautót biztosíthat az ügyfél számára kilométerkorlátozás nélkül a javítás végéig, de legfeljebb 2 munkanapig az autókölcsönző társaság általános feltételei szerint (pl.: külföldi igénybevételnél kaució, dombornyomott bankkártya, bizonyos országok vonatkozásában külföldre viteli tilalom).

A szolgáltatás díjmentes a kedvezményezett részére. A díjmentesség nem terjed ki az üzemanyagra, a személyek balesetbiztosítására, a Casco önrészre, a csereautó ki- és visszaviteli költségére, valamint a kiegészítő tartozékokra (hóláncc; tetőcsomagtartó, stb).

Az Assistance központ igyekszik Ford típusú gépjárművet biztosítani csereautóként az ügyfél részére. Amennyiben haszongépjármű cseréjéről gondoskodik, mindent megtesz annak érdekében, hogy megfelelő gépjárművet szolgáltasson az üzleti út folytonosságának biztosítására.

11. Utazás folytatása: Ha a műszaki hiba a biztosított lakó-, ill. telephelyétől több, mint 80 km-re történt és javítás nem végezhető el a meghibásodás napján, az Assistance program a következőket fedezi:
- az utazás költségeit a meghibásodás helyszínétől a célállomásig és a kedvezményezett lakóhelyéig,
  - a visszaút költségeit a célállomástól a kedvezményezett lakóhelyéig, ha a gépjárművet nem lehetett megjavítani.
  - a visszaút költségeit a célállomástól a kedvezményezett lakóhelyéig a biztosítottak részére vagy az utazás befejezését követően a lakóhelyig, egy személy részére a megjavított gépjárműért történő visszautazás költségeit a lakóhelytől a javítás helyszínéig. (A megjavított gépjármű is hazaszállítható, ha annak költségei nem haladják meg az egy személy lakóhelyétől a javítás helyszínéig történő utazásának költségeit.)
  - a tovább-, vagy hazautazáshoz elsőosztályú vasúti menetjegy költségeit a kedvezményezett részére. 6 órát meghaladó vasúti út esetén turista osztályú repülőjegy költségeit fedezi az Assistance program.
12. Szállás: Ha a műszaki hiba a tulajdonos vagy járművezető lakóhelyétől 80 km-nél messzebb következett be és a javítás nem végezhető el a meghibásodás napján, a biztosított személyek szállodai elhelyezésének költségét az Assistance program fedezi a javítás idejére, de legfeljebb 3 éjszakára, személyenként és éjszakánként 100 Euro+Áfa értékhatárig reggelivel együtt.
13. Utazók szállításának, kiszállítások költségei: Amennyiben az ügyfél igényli, helyközi szállítást biztosított részére a műszaki hiba vagy márkakereskedés helyszínétől a további Assistance szolgáltatások igénybevételének helyszínéig, vagy a kiegészítő Assistance szolgáltatások helyszínétől a márkakereskedésig 50 Euro+Áfa értékben meghibásodásonként.
14. Cseregépjármű, Utazás folytatása, Szállás szolgáltatások összevonása: Cseregépjármű, Szállás és Utazás folytatása szolgáltatások nem vonhatók össze. A Cseregépjármű, Szállás és Utazás folytatása szolgáltatások a Ford Assistance jóváhagyásával történnek.
15. Gépjármű hazaszállítása külföldről: Ha a gépkocsi javítását nem lehet 5 napon belül elvégezni vagy gépjárművet nem lehet megjavítani, azt a biztosított otthonához legközelebb eső márkakereskedésbe szállítja a Ford Assistance.

#### Ford Assistance területi hatálya Európában

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