

# Форд Асистанс



## **Зміст**

<b>Вступ</b>	<b>3</b>
<b>Форд Асистанс в Україні</b>	<b>4</b>
<b>Форд Асистанс за кордоном</b>	<b>6</b>
<b>Умови надання допомоги за програмою Форд Асистанс</b>	<b>8</b>
<b>Територія покриття</b>	<b>10</b>
<b>Винятки</b>	<b>11</b>

## Вступ

### ЦІЛОДОВОВА ДОПОМОГА В ДОРОЗІ

«Форд Асистанс» - це програма всеохоплюючої допомоги, створена для оберігання спокою власників автомобілів марки «Форд». Ця програма передбачає допомогу в критичних ситуаціях і доступна для всіх легкових автомобілів марки «Форд» протягом трьох років з дати придбання автомобіля в офіційній дилерській мережі «Форд».

***Зверніть, будь-ласка, увагу на те, що програма «Форд Асистанс» діє лише в тих випадках, якщо на Вашому автомобілі виникла несправність, внаслідок якої автомобіль не може самостійно рухатися, або якщо це суперечить правилам дорожнього руху або експлуатації автомобіля.***

Якщо у випадку поломки Вашого автомобіля немає можливості здійснити ремонт в цей самий день, в рамках програми «Форд Асистанс» Вам та Вашим пасажиром будуть запропоновані способи продовжити Вашу подорож або повернутися додому (маються на увазі послуги «Прокатний автомобіль», «Проживання» та «Продовження подорожі»).

Програма технічної допомоги в дорозі «Форд Асистанс» дійсна на території України та країн Європи цілодобово та без вихідних. Щоб скористатися послугами програми у випадку поломки Вашого автомобіля – Вам потрібно лише подзвонити в контакт-центр «Форд Асистанс».

### ЩО ПОТРІБНО ЗРОБИТИ, ЯКЩО ВИ ПОТРЕБУЄТЕ ДОПОМОГИ

Якщо Вам необхідна допомога в зв'язку з несправністю автомобіля або ДТП згідно програми «Форд Асистанс», в першу чергу подзвоніть за нижченаведеним телефоном, який є єдиним для дзвінків на території України та всієї Європи, в контакт-центр «Форд Асистанс» (будь-ласка, не робіть нічого самостійно!).

### НОМЕР ТЕЛЕФОНУ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ «ФОРД АСИСТАНС»: +380 44 494 30 18

Щоб отримати допомогу відповідно до програми «Форд Асистанс», будьте готові на початку розмови з оператором надати наступну інформацію:

- Місцезнаходження та характер поломки Вашого автомобіля
- Ваші прізвище, ім'я, по-батькові та Ваш контактний номер телефону
- Державний номерний знак та номер кузова (ідентифікаційний номер) Вашого автомобіля
- Дату придбання Вашого автомобіля

Всі дзвінки до служби технічної допомоги «Форд Асистанс» записуються та використовуються для підтвердження неповних або неясних подробиць. Крім того, записи можуть використовуватися для тренувальних цілей.

## Форд Асистанс в Україні

### ТЕХНІЧНА ДОПОМОГА ВДОМА ТА В ДОРОЗІ

Якщо Ваш автомобіль вийшов з ладу в дорозі чи поблизу Вашої домівки, «Форд Асистанс» потурбується про нього. Якщо немає можливості вирішити проблему на місці події шляхом технічної допомоги, «Форд Асистанс» організує та оплатить евакуацію Вашого автомобіля до найближчого авторизованого дилерського центру «Форд».

**Ваш автомобіль може бути прийнятий співробітниками авторизованого дилерського центру «Форд» для діагностики та/або ремонту лише за умови Вашої особистої присутності.**

Якщо автомобіль неможливо відремонтувати протягом цього ж дня, то Вам можуть бути надані наступні послуги:

### ПРОКАТНИЙ АВТОМОБІЛЬ

Якщо Ваш автомобіль був евакуйований службою «Форд Асистанс», він не пересувається самостійно і немає можливості відремонтувати його протягом цього ж дня, то «Форд Асистанс» організує та оплатить Вам прокатний автомобіль на строк ремонту, але не довше ніж на 2 доби. Вам необхідно мати дійсне водійське посвідчення та кредитну картку з депозитом на рахунок (для блокування франшизи). Будь-ласка, майте на увазі, «Форд Асистанс» не може гарантувати можливість організувати прокатний автомобіль тієї ж моделі та марки, а також автомобіль зі спеціальним обладнанням (рейлінги, триси для евакуації та ін.).

**Послуга прокатного автомобіля може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.**

### ПРОДОВЖЕННЯ ПОДорожі

Якщо немає можливості здійснити ремонт Вашого автомобіля в день евакуації, «Форд Асистанс» організує та оплатить для Вас та Ваших пасажирів продовження подорожі шляхом організації квитків 1-го класу на потяг або квитків економ-класу на літак (якщо тривалість подорожі потягом перевищуватиме 6 годин).

Послуга може бути надана лише при умові, якщо автомобіль був евакуйований до авторизованого дилерського центру «Форд», який знаходиться на відстані більше, ніж 80 кілометрів від Вашої домівки.

**Послуга продовження подорожі може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.**

### ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

Якщо немає можливості здійснити ремонт Вашого автомобіля в день евакуації і якщо проживання в готелі є найбільш прийнятним варіантом, «Форд Асистанс» організує та оплатить проживання в готелі для Вас та Ваших пасажирів (якщо автомобіль був евакуйований до авторизованого дилерського центру «Форд», який знаходиться на відстані більше, ніж 80 кілометрів від Вашої домівки).

Застосовується обмеження вартості – сума, еквівалентна 120€ за добу на одну особу. Дана послуга надається максимум на 2 (дві) доби.

**Послуга проживання в готелі може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.**

## Форд Асистанс в Україні

### ЗАБИРАННЯ АВТОМОБІЛЯ ПІСЛЯ РЕМОНТУ

Після завершення ремонту Вашого автомобіля, якщо ремонт проводився в авторизованому дилерському центрі «Форд», який знаходиться на відстані більше, ніж 80 кілометрів від Вашої домівки, - «Форд Асистанс» організує та оплатить для Вас (для однієї особи) забирання відремонтованого автомобіля шляхом організації квитків 1-го класу на потяг або квитків економ-класу на літак (якщо тривалість подорожі потягом перевищуватиме 6 годин) до авторизованого дилерського центру «Форд», де проводився ремонт.

### ТАКСІ

Якщо Ви обрали послугу «Проживання в готелі», «Продовження подорожі» або «Забирання автомобіля після ремонту», «Форд Асистанс» організує та оплатить виклик таксі, маючи на меті створення більш комфортних умов для Вас. Послуга «Таксі» може бути надана тільки, якщо Вам потрібно дістатися до авторизованого дилерського центру «Форд», залізничного вокзалу, аеропорту або готелю, при умові, що послуги «Проживання в готелі», «Продовження подорожі» або «Забирання автомобіля після ремонту» були організовані службою «Форд Асистанс», а також при умові, якщо відстань від місця Вашого проживання до пункту призначення перевищує 5 км.

Застосовується обмеження вартості – сума, еквівалентна 30€ на один випадок поломки автомобіля.

## Форд Асистанс за кордоном

**Перелік країн, на території яких діє дана програма «Форд Асистанс», наводиться в кінці даного буклету в розділі «Територія покриття».**

Всі послуги, що надаються в рамках цієї програми на території України, можуть бути надані також на території Європи.

### ОБМЕЖЕННЯ НА ЄВРОПЕЙСЬКИХ АВТОБАНАХ

В деяких країнах Європи, якщо Ваш автомобіль зламався на приватному автобані, Вам потрібно буде скористатися SOS-послугами, що надаються місцевими легальними службами технічної допомоги на автобанах. Служба технічної допомоги «Форд Асистанс» не має змоги офіційно діяти на території приватних автобанів – будь-ласка, зв'яжіться з контакт-центром «Форд Асистанс» якомога скоріше, щоб «Форд Асистанс» міг оперативніше організувати допомогу після того, як Ваш автомобіль буде евакуйований з території автобану. Витрачені кошти за використання SOS-послуг можуть бути відшкодовані службою технічної допомоги «Форд Асистанс» при наявності необхідних документів.

### ДОСТАВКА НЕВІДРЕМОНТОВАНОГО АВТОМОБІЛЯ

Якщо немає можливості відремонтувати Ваш автомобіль або якщо термін ремонту перевищуватиме 5 робочих днів, «Форд Асистанс» може організувати та оплатити доставку Вашого автомобіля до найближчого до Вашої домівки авторизованого дилерського центру «Форд». Максимальна вартість доставки автомобіля не може перевищувати ринкову вартість Вашого автомобіля.

### ПРОКАТНИЙ АВТОМОБІЛЬ

Якщо Ваш автомобіль був евакуйований службою «Форд Асистанс», він не пересувається самостійно і немає можливості відремонтувати його протягом цього ж дня, то «Форд Асистанс» організує та оплатить Вам прокатний автомобіль на строк ремонту, але не довше ніж на 2 доби. Вам необхідно мати дійсне водійське посвідчення та кредитну картку з депозитом на рахунку (для блокування франшизи). Будь-ласка, майте на увазі, «Форд Асистанс» не може гарантувати можливість організувати прокатний автомобіль тієї ж моделі та марки, а також автомобіль зі спеціальним обладнанням (рейлінги, троси для евакуації та ін.).

**Послуга прокатного автомобіля може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.**

### ПРОДОВЖЕННЯ ПОДОРОЖІ

Якщо немає можливості здійснити ремонт Вашого автомобіля в день евакуації, «Форд Асистанс» організує та оплатить для Вас та Ваших пасажирів продовження подорожі шляхом організації квитків 1-го класу на потяг або квитків економ-класу на літак (якщо тривалість подорожі потягом перевищуватиме 6 годин).

Послуга може бути надана лише при умові, якщо автомобіль був евакуйований до авторизованого дилерського центру «Форд», який знаходиться на відстані більше, ніж 80 кілометрів від Вашої домівки.

**Послуга продовження подорожі може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.**

## Форд Асистанс за кордоном

### ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

Якщо немає можливості здійснити ремонт Вашого автомобіля в день евакуації і якщо проживання в готелі є найбільш прийнятним варіантом, «Форд Асистанс» організує та оплатить проживання в готелі для Вас та Ваших пасажирів (якщо автомобіль був евакуйований до авторизованого дилерського центру «Форд», який знаходиться на відстані більше, ніж 80 кілометрів від Вашої домівки).

Застосовується обмеження вартості – сума, еквівалентна 120€ за добу на одну особу. Дана послуга надається максимум на 2 (дві) доби.

**Послуга проживання в готелі може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.**

### ДОСТАВКА ПОВІДОМЛЕНЬ

Ми можемо передавати термінові повідомлення Вашій родині, діловим партнерам чи друзям, якщо Ваша подорож затягнулася внаслідок поломки Вашого автомобіля.

## Умови надання допомоги за програмою Форд Асистанс

### ПРОКАТНИЙ АВТОМОБІЛЬ

Автомобіль буде надано через одну з найбільших автопрокатних компаній. Ви повинні виконувати вимоги цієї компанії щодо оренди автомобіля і нести відповідальність за його використання, а також за всі витрати на пальне.

Згідно з умовами страхування, прокатний автомобіль надається особам віком від 18 до 65 років. А також Ваш водійський стаж має бути не менше 12 (дванадцяти) місяців.

### СПЕЦІАЛЬНІ ВИТРАТИ

Якщо для ремонту Вашого транспортного засобу необхідне використання спеціального обладнання в результаті, наприклад, дорожньо-транспортної події, крадіжки кількох коліс чи акту вандалізму – витрати покладаються на Вас. Ці збитки можуть бути компенсовані Вашою страховою компанією, якщо це передбачено Вашим страховим полісом.

### ОБМЕЖЕННЯ ПОКРИТТЯ ПОЗАШЛЯХОВИХ ВИТРАТ

Ми залишаємо за собою право виставляти Вам рахунок за будь-які витрати, понесені внаслідок поломки транспортного засобу через повені або снігові заноси на дорогах, застрягання автомобіля в піску або багні або ж, якщо доступ до автомобіля ускладнено.

### ОПЛАТА УТРИМУВАННЯ

Якщо Ваш автомобіль було викрадено або сталася дорожня подія, в результаті якої автомобіль був арештований правоохоронними органами – Ви несете відповідальність за виплату всіх коштів за утримування, перш ніж «Форд Асистанс» зможе забрати Ваш автомобіль. Ці збитки можуть бути компенсовані Вашою страховою компанією, якщо це передбачено Вашим страховим полісом.

### НЕСПРИЯТЛИВІ ПОГОДНІ УМОВИ

Будь-ласка, зверніть увагу на те, що несприятливі погодні умови, наприклад, сильний вітер, сніг або повінь унеможливають проведення деяких послуг програми «Форд Асистанс» до покращення погодних умов. Найперша наша потреба – упевнитися, що Ви та Ваші пасажирки знаходитесь в безпечному місці і, за необхідності, пізніше зайнятися Вашим автомобілем.

### ОБМЕЖЕНИЙ АСИСТАНС

Якщо Ваш транспортний засіб іммобілізовано внаслідок заблокованого або несправного замка, пошкодження фар або пасків безпеки, проколу колеса або внаслідок протиправних дій третіх осіб – Вам можуть бути надані тільки послуги евакуації або технічної допомоги в дорозі.

## Умови надання допомоги за програмою Форд Асистанс

### НЕСПРАВНІСТЬ АБО БЛОКУВАННЯ ЗАМКА/ВТРАТА КЛЮЧІВ

«Форд Асистанс» завжди намагатиметься надавати допомогу, використовуючи найбільш практичні методи – по можливості організувати аварійне відчинення дверей або евакуацію Вашого автомобіля до найближчого авторизованого дилерського центру «Форд».

Однак, якщо «Форд Асистанс» не зможе отримати доступ до Вашого транспортного засобу через особливості сучасних охоронних систем, вхід потребуватиме застосування сили. У такому випадку Вас попросять підписати заяву, в якій Ви підтвердите свій дозвіл на проведення такої операції, а також погодитесь взяти на себе відповідальність за будь-які збитки в результаті цих дій. Ці збитки можуть бути компенсовані згідно з умовами Вашого страхового полісу.

### ВИКОРИСТАННЯ НЕВІДПОВІДНОГО ПАЛЬНОГО

Якщо Ваш автомобіль вийшов з ладу в результаті заправки або дозаправки невідповідним паливом (або якщо пальне закінчилося взагалі), «Форд Асистанс» організує евакуацію Вашого автомобіля до найближчого авторизованого дилерського центру «Форд», але відповідальність за вартість евакуації буде покладена на Вас.

### ТЕХНІЧНА ДОПОМОГА

У випадку, коли «Форд Асистанс» надає технічну допомогу в дорозі (підзарядка акумулятора, заміна колеса), фінансову відповідальність за подальший ремонт автомобіля в авторизованому дилерському центрі «Форд» несе те Ви.

### ДОСТАВКА НЕВІДРЕМОНТОВАНОГО АВТОМОБІЛЯ (тільки за кордоном)

У випадку транспортування Вашого автомобіля із-за кордону в Україну, перед транспортуванням Вас попросять надати представнику програми «Форд Асистанс» підписаний перелік всіх речей, що залишилися у Вашому транспортному засобі. Програма «Форд Асистанс», а також її агенти під час перевезення не несуть відповідальності за втрату або пошкодження речей, що не були вказані в цьому переліку.

## Територія покриття

- АВСТРІЯ
- БЕЛЬГІЯ
- БОЛГАРІЯ
- БОСНІЯ ТА ГЕРЦЕГОВИНА
- ВЕЛИКОБРИТАНІЯ
- ГРЕЦІЯ
- ДАНІЯ
- ЕСТОНІЯ
- ІРЛАНДІЯ
- ІСЛАНДІЯ
- ІСПАНІЯ – Цейта та Меліла, Андорра, Канарські та Балеарські острови, Гібралтар включно
- ІТАЛІЯ – Сицилія, Сардинія, Сан Марино, Ватикан включно
- КІПР
- ЛАТВІЯ
- ЛИТВА
- ЛЮКСЕМБУРГ
- МАКЕДОНИЯ, ЧАСТИНА ЮГОСЛАВСЬКОЇ РЕСПУБЛІКИ
- МАЛЬТА
- НІДЕРЛАНДИ
- НІМЕЧЧИНА
- НОРВЕГІЯ
- ПОЛЬША
- ПОРТУГАЛІЯ – Акори та Мадейра включно
- РОСІЙСЬКА ФЕДЕРАЦІЯ – Європейська частина
- РУМУНІЯ
- СЕРБІЯ ТА ЧЕРНОГОРІЯ
- СЛОВАЧЧИНА
- СЛОВЕНІЯ
- ТУРЕЧЧИНА - Європейська та Азіатська частини включно
- УГОРЩИНА
- **УКРАЇНА**
- ФІНЛЯНДІЯ
- ФРАНЦІЯ – Монако та Корсика включно
- ХОРВАТІЯ
- ЧЕШСЬКА РЕСПУБЛІКА
- ШВЕЙЦАРІЯ – Ліхтенштейн включно
- ШВЕЦІЯ

## Винятки

### «ФОРД АСИСТАНС» НЕ ВИПЛАЧУЄ КОМПЕНСАЦІЮ ЗА:

- Будь-які видатки, здійснені без попереднього дозволу «Форд Асистанс».
- Будь-які видатки, які Ви зазвичай повинні оплачувати самі, наприклад, пальне, витрати, пов'язані з дорожніми пробками або дорожніми зборами, а також витрати за телефонні переговори.
- Вартість запасних частин.
- Будь-які збитки, понесені внаслідок участі в автоперегонах, ралі, випробувань на швидкість чи витривалість, краш-тестах, т.і.
- Будь-які витрати, понесені внаслідок зберігання Вашого автомобіля в неналежних умовах або внаслідок обслуговування, яке не відповідає рекомендаціям виробника. Якщо на думку спеціалістів «Форд Асистанс» несправність виникла внаслідок поганого технічного обслуговування, ми залишаємо за собою право обмежити допомогу згідно програми «Форд Асистанс» тільки до евакуації.
- Будь-які збитки, понесені внаслідок Вашого перебування під дією алкоголю, наркотиків чи зловживання ліками. Будь-які побічні втрати, які є прямим або побічним результатом втрати можливості керування автомобілем.
- Поломки, пов'язані зі стихійними лихами, воєнними ризиками, страйками, конфіскацією, піратством, обмеженням законодавчої влади, офіційною забороною на використання, вибухами приладів, ядерними та радіоактивними вибухами.
- Пошкодження або збитки, навмисно вчинені вигодоодержувачем, або такі, які є результатом його/її участі в злочині або порушенні закону.
- Усі збитки, пов'язані з транспортуванням тварин.
- Автомобіль швидкої допомоги при електричній чи механічній поломці підлягає тільки допомозі на дорозі або евакуації.
- Автомобіль міліції при електричній чи механічній поломці підлягає тільки допомозі на дорозі або евакуації.
- Автомобіль прокатної компанії при електричній чи механічній поломці підлягає тільки допомозі на дорозі або евакуації.
- Автомобіль служби таксі при електричній чи механічній поломці підлягає тільки допомозі на дорозі або евакуації.

### ПРОГРАМА «ФОРД АСИСТАНС» НЕ ДІЄ, ЯКЩО:

- проблема виникла внаслідок застосування невірної ключа;
- виникла несправність бортового комп'ютера;
- проблема стосується склоочисників;
- розбито бокове скло.

**«Форд Асистанс» не надає ніяких послуг власникам автомобілів, що були відвезені на СТО самостійно.**

Технічна інформація та сервісні специфікації, що включені в це видання, були вірними на момент здачі до друку. В інтересах технічного розвитку зберігається право внесення змін до специфікації, конструкції або обладнання у будь-який час без попереднього повідомлення та без виникнення будь-яких зобов'язань. Повне або часткове відтворення або переклад цього видання на іноземну мову без нашої згоди заборонені. Помилки та пропуски виключені. Всі права захищаються законом.

Код замовлення: WSG03ua 03/2008

