

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



Die Ford-Werke GmbH, Henry-Ford-Straße 1, 50735 Köln übernimmt für das im Folgenden beschriebene berechnete Ford Neufahrzeug folgende Garantie:

Inhalt

A.	Voraussetzung und Gültigkeit.....	2
B.	Berechtigte Fahrzeuge gemäß der Mobilitätsgarantie.....	2
C.	Geltungsbereich.....	2
D.	Kontakt zur Ford Assistance.....	2
E.	Berechtigte Ereignisse.....	3
F.	Leistungen bei einer Panne im Einzelnen.....	3
G.	Leistungen bei einem Unfall** im Einzelnen.....	4
H.	Leistungen können nicht in Anspruch genommen werden bei Schadensfällen.....	4
I.	Ausschlüsse.....	4
J.	Datenschutzhinweis.....	5

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



Die Ford-Werke GmbH, Henry-Ford-Straße 1, 50735 Köln übernimmt für das im Folgenden beschriebene berechnete Ford Neufahrzeug folgende Garantie:

A. Voraussetzung und Gültigkeit

- Die Ford Assistance Mobilitätsgarantie ist Bestandteil der Ford Neuwagengarantie und ist ab dem Datum der Auslieferung bzw. der Erstzulassung (es gilt das frühere Datum) für die Dauer von 24 Monaten gültig
- Nach Ablauf der Neuwagengarantie ist für das Fahrzeug bei jeder Inspektion, die bei teilnehmenden Autorisierten Ford Service Betrieben oder Werkstätten der Ford-Werke GmbH nach Ford Wartungsplan durchgeführt wird, die Ford Assistance Mobilitätsgarantie für die Dauer von 12 bzw. 24 Monaten bzw. bis zum Zeitpunkt der nächsten, nach Ford Wartungsplan fälligen Inspektion erhältlich
- Die Leistungen der Ford Assistance Mobilitätsgarantie liegen im ausschließlichen Ermessen von Ford und können jederzeit von Ford verändert oder eingestellt werden
- Für Leistungen, die nicht vorab von der Ford Assistance freigegeben oder von ihr organisiert wurden, besteht kein Anspruch auf Kostenerstattung

B. Berechtigte Fahrzeuge gemäß der Mobilitätsgarantie

Anspruch auf Leistungen haben in Deutschland zugelassene oder in Deutschland verkaufte Ford Fahrzeuge.

C. Geltungsbereich

Der Anspruch auf Hilfeleistung gilt für Schadenfälle (Panne oder Unfall) in Deutschland und in den folgenden Ländern:

Andorra, Azoren, Balearen, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich (+Korsika), Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island, Italien (+Sizilien / Sardinien / San Marino / Vatikanstadt), Kanarische Inseln, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Madeira, Malta, Mazedonien, Monaco, Montenegro, Niederlande, Nordirland, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland (Europa), Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Türkei, Ukraine, Ungarn und Zypern.

D. Kontakt zur Ford Assistance

- **Telefonisch: Ford Servicehotline +49 (0) 221 9999 2 999**

Im Sprachmenü ist die **Option 1** für **Hilfeleistungen der Ford Assistance** zu wählen. Das Anliegen kann dann in persönlichem Kontakt angegeben werden.

- **Online: www.meinepanne.de/ford → www.assistance-app.de**

Option 1:

Erfolgt der Anruf von einem **Mobiltelefon**, kann sich der Anrufer einen Link per SMS senden lassen. Dem Link folgend gelangt der Anrufer auf die Webseite www.assistance-app.de und kann den Unfall bzw. die Panne online melden.

Option 2:

Erfolgt der Anruf aus dem **Festnetz**, wird der Anrufer auf die Webseite www.meinepanne.de/ford verwiesen. Von hier aus gelangt der Anrufer auf die Webseite www.assistance-app.de und kann den Unfall bzw. die Panne online melden.

Auf der Webseite müssen Angaben zum Fahrzeug und Standort getätigt werden. Nach Übermittlung der Angaben erfolgt eine Auftragsbestätigung per Rückruf oder per SMS.

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



Die Ford-Werke GmbH, Henry-Ford-Straße 1, 50735 Köln übernimmt für das im Folgenden beschriebene berechnete Ford Neufahrzeug folgende Garantie:

E. Berechtigte Ereignisse

Eine Panne ist ein plötzliches und unvorhergesehenes Versagen des berechtigten Fahrzeugs, wie der Ausfall mechanischer Teile oder der Elektrik, das zu einem sofortigen Liegenbleiben des berechtigten Fahrzeugs auf öffentlichen Straßen und zu Hause führt und auf einen Material- und Herstellungsfehler zurückzuführen ist. Eine Panne liegt nicht vor, wenn das Fahrzeug eine Werkstatt aus eigener Kraft erreicht hat oder noch fahrbereit ist.

F. Leistungen bei einer Panne im Einzelnen

a) Pannenhilfe

Wenn das berechnete Fahrzeug aufgrund einer Panne nicht mehr fahrbereit ist, beauftragt die Ford Assistance ein Hilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort und übernimmt die Kosten des Einsatzes zuzüglich An- und Abfahrt, sowie der vom Hilfsfahrzeug mitgeführten Bordmittel. Die Leistung Pannenhilfe wird nur auf den dem öffentlichen Straßenverkehr zugänglichen Straßen und zu Hause erbracht.

b) Abschleppen

Wenn der Pannenhelfer das Fahrzeug vor Ort nicht so instand setzt, dass eine Weiterfahrt möglich ist, wird Ihr Fahrzeug inklusive Anhänger und Gepäck kostenlos zum nächstgelegenen Autorisierten Ford Service Betrieb abgeschleppt.

c) Pannenhilfe für Elektro und Plug-in-Hybridfahrzeuge

Im Falle einer Panne im Zusammenhang mit dem elektrischen (Hochvolt-)Antriebsstrang, ist ein Abschleppen zum nächsten Autorisierten Ford Service Betrieb vorgesehen.

d) Hochvolt-Batterie

Bleibt das Fahrzeug aufgrund einer leeren Hochvoltbatterie stehen, wird das Fahrzeug zur nächsten Ladestation geschleppt. Die nächste Ladestation kann innerhalb des Ford Ladenetzes, beim Autorisierten Ford Service Betrieb, am Kundenwohnsitz oder an einer öffentlichen Ladestation sein.

e) Ersatzfahrzeug

Auf Wunsch stellt Ihnen die Ford Assistance einen Mietwagen entsprechender Kategorie und ohne Kilometerbegrenzung zur Verfügung, den Sie bis zur Fertigstellung der Reparatur, für max. zum Ablauf von 2 Werktagen* kostenlos benutzen können. Es besteht jedoch kein Anspruch auf einen bestimmten Fahrzeugtyp/-art (z.B. Cabrio), eine bestimmte Fahrzeugausstattung oder die Besorgung eines Sonderfahrzeugs (z.B. Wohnmobil, Kühlfahrzeug) oder ein erweitertes Versicherungspaket.

f) Weiterfahrt und Hotel

Kann das Fahrzeug nach einer Panne, die sich mehr als 80 km vom Wohnsitz ereignet hat, am Tag des Schadensfalls nicht repariert werden, stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Wahl:

- Bei Ihrer Weiterfahrt bzw. Rückreise haben Sie und alle Fahrzeuginsassen Anspruch auf das Bahnticket in der 1. Klasse. Übersteigt die Reisezeit per Bahn 6 Stunden, werden die Flugkosten für einen Linienflug in der Economy Klasse übernommen (bis zu 600,- Euro inkl. MwSt. pro Person und Flug). Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug nach erfolgreicher Reparatur bei dem reparierenden Autorisierten Ford Service Betrieb abgeholt wird.
- Wenn Sie die Reparatur abwarten wollen, können Sie auf Kosten der Ford Assistance in einem 3-Sterne-Hotel (oder vergleichbarer Standard) bis zum Ablauf von 3 Werktagen* zu je 100,- Euro inkl. MwSt. pro Person inkl. Frühstück wohnen.
- Kann die Instandsetzung Ihres Fahrzeugs bei einer Panne im Ausland nicht erfolgen, weil das Ersatzteil nicht lieferbar ist, oder die Reparatur zu lange dauert, organisiert die Ford Assistance nach eigenem Ermessen die Rückführung des Fahrzeugs mit einem Sammeltransport zum nächstgelegenen Autorisierten Ford Service Betrieb zum Wohnort. Je nach Distanz und Schadensort kann die dafür benötigte Zeitspanne variieren.
- Sofern erforderlich, werden Kosten für eine Beförderung vor Ort bis maximal 50,- Euro (inkl. MwSt.) je Panne erstattet. Dies gilt für Fahrten vom Ort der Panne /der Vertragswerkstatt zum Ort, an dem weitere Pannenhilfeleistungen bereitgestellt werden, oder von dem Ort der zusätzlichen Leistungen zurück zur Vertragswerkstatt.

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



Die Ford-Werke GmbH, Henry-Ford-Straße 1, 50735 Köln übernimmt für das im Folgenden beschriebene berechnete Ford Neufahrzeug folgende Garantie:

G. Leistungen bei einem Unfall im Einzelnen**

Bei einem Unfall** unterstützt die Ford Assistance durch Instandsetzen des Fahrzeugs am Unfallort z. B. Reifenschaden. Ist dies nicht möglich, ist das Abschleppen bis zum nächstgelegenen Autorisierten Ford Service Betrieb beinhaltet. Kommt das Fahrzeug bei einem Unfall von der Straße ab und ist vor dem Abschleppen eine Bergung erforderlich, organisiert die Ford Assistance die Bergung des Fahrzeugs gegebenenfalls nebst Anhänger und Ladung und übernimmt die Kosten. Nach einem Unfall werden keine weiteren Hilfeleistungen (Ersatzfahrzeug, Weiterfahrt und Hotel) durch die Ford Assistance erbracht.

H. Leistungen können nicht in Anspruch genommen werden bei Schadensfällen

- die durch höhere Gewalt, Kriegsgefahr, Streik, Beschlagnahme, behördlichen Zwang, behördliche Untersuchung entstehen
- die durch Piraterie, Explosionen von Gegenständen oder nukleare bzw. radioaktive Einwirkungen entstehen
- die durch Beteiligung an Motorsportveranstaltungen und den dazugehörigen Übungsfahrten entstehen
- die Beschädigung an der Ladung oder Einkommensverluste bedingen
- die Beschädigung an einem Anhänger verursachen
- die durch Mehrauflastung als zugelassen entstehen
- die durch ein nicht von Ford genehmigtes Ersatzteil oder Zubehörteil entstehen die durch Nutzung des Fahrzeugs durch einen nicht berechtigten Fahrer oder einen Fahrer ohne Fahrerlaubnis entstehen, für die sich der Berechnete zum Zeitpunkt des Schadenfalls nicht mit der Ford Assistance zwecks Organisation der europaweiten Pannenhilfeleistungen in Verbindung gesetzt hat (siehe Kapitel „Kontakt zur Ford Assistance per Telefon oder „Webapp““)
- an Fahrzeugen, die mit rotem Überführungskennzeichen geführt werden zu Probe-, Prüfungs- oder Überführungsfahrten gegebenenfalls nebst Anhänger und Ladung

I. Ausschlüsse

- AdBlue Flüssigkeit
- verunreinigten Kraftstoff
- falsch betankten Kraftstoff
- leeren Kraftstofftank (Pannen, die aufgrund einer leeren Hochvoltbatterie auftreten, sind abgedeckt (siehe oben))
- abgebrochenen Zündschlüssel
- im Fahrzeug eingeschlossenen Schlüssel
- verloren gegangene Schlüssel
- blockierte Schlösser
- unsachgemäße Nutzung des Fahrzeuges durch den Eigentümer, den Besitzer oder einen Insassen (z.B. falsche Flüssigkeit im AdBlue-Tank)
- fährt die Ford Assistance zum angegebenen Pannort und der Hilfesuchende ist nicht vor Ort, wird die Leerfahrt im Rahmen der Ford Assistance nicht übernommen (Ford behält sich Recht vor, entstandene Kosten vom Kunden zurückzufordern)
- wünscht der Kunde das Einschleppen des Fahrzeugs durch die Ford Assistance zum Autorisierten Ford Service Betrieb, obwohl das Fahrzeug fahrbereit ist, werden diese Kosten nicht im Rahmen der Ford Assistance übernommen

Die Ford Assistance kommt nicht für Schäden auf, die aufgrund einer Panne oder eines Unfalls an Gepäck oder Fracht entstehen. Gleiches gilt für in diesem Zusammenhang entstehende Einkommensverluste und entgangene Urlaubsfreuden.

Aus dieser Garantie können ausschließlich die o.g. Leistungen beansprucht werden. Darüberhinausgehende Ansprüche bestehen nicht, insb. nicht solche aus § 280 BGB. Hier genannte Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz. Sollten einzelne Bestimmungen der Garantiebedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine angemessene Regelung, welche dem Zweck der unwirksamen Bestimmung am ehesten entspricht.

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



Die Ford-Werke GmbH, Henry-Ford-Straße 1, 50735 Köln übernimmt für das im Folgenden beschriebene berechnete Ford Neufahrzeug folgende Garantie:

J. Datenschutzhinweis

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt jederzeit im Einklang mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Sie ist erforderlich, um Ihnen gegenüber Leistungen im Rahmen der Garantiebedingungen zu erbringen. Verantwortlicher im Sinne der datenschutzrechtlichen Bestimmungen ist dabei die Ford-Werke GmbH. Bei den verarbeiteten personenbezogenen Daten handelt es sich um Ihren Namen, Ihre Anschrift, gegebenenfalls weitere Kontaktdaten, sowie Informationen zu Ihrem Fahrzeug, wie beispielsweise die Fahrzeugidentifikationsnummer, Angaben zum Fahrzeugmodell und den Kilometerstand, sowie weitere Vertragsdaten. Diese personenbezogenen Daten können wir mit Dritten teilen, insbesondere mit anderen Unternehmen des Ford Konzerns oder Ford Partnern, soweit dies zur Erbringung von Leistungen erforderlich ist oder wir oder ein Dritter ein berechtigtes Interesse an der Verarbeitung haben. Ein berechtigtes Interesse liegt beispielsweise vor, wenn wir die Informationen verarbeiten, um neue oder verbesserte Produkte, Dienstleistungen oder Geschäfts- und Marketingstrategien zu entwickeln oder Sie zum Zwecke der Markt- und Meinungsforschung oder zur postalischen Werbung kontaktieren.

Weitere Informationen über die Verarbeitung Ihrer Daten durch die Ford-Werke GmbH, internationale Datentransfers und Ihre Rechte finden Sie in der detaillierten Datenschutzerklärung unter:

<https://www.ford.de/footer/rechtliche-hinweise/grundsätze-zum-datenschutz>