

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



Die Ford-Werke GmbH, Henry-Ford-Straße 1, 50735 Köln übernimmt für das im Folgenden beschriebene berechtigte 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 berechtigte 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 Ford Assistance Mobilitätsgarantie

Anspruch auf Leistungen haben in Deutschland zugelassene oder in Deutschland verkaufte Ford Personenkraftwagen (PKW) und Nutzfahrzeuge (NFZ).

Dies gilt für Fahrzeuge mit einem maximalen Gesamtgewicht von 4.600 kg sowie max. Fahrzeuggänge: 7,9 m und einer Fahrzeugsbreite von: 2,48 m.

Alle Leistungen gelten für den Fahrer und alle weiteren Fahrzeuginsassen, bis zu der maximalen Anzahl an zugelassenen Sitzplätzen des jeweiligen Fahrzeugs.

C. Geltungsbereich

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

Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Nordmazedonien, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien und Ungarn

In den genannten Ländern, außer Deutschland gilt die Ford Assistance Mobilitätsgarantie bei Privatreisen bis max. 90 Tagen Aufenthalt.

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.

Halten Sie dazu folgenden Informationen bereit:

- Der genaue Standort des Fahrzeugs
- Die 17.-stellige Fahrzeug-Identifikationsnummer (VIN)
- Kurze Beschreibung der Panne
- Ihre Telefonnummer unter der Sie erreichbar sind

- Ford Assistance Web App:**

Für die Nutzung der Allianz Web App wird der nachfolgende Code eingescannt, bitte folgen Sie dann den Anweisungen in der Web App:



Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



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

E. Berechtigte Ereignisse

Als Panne gilt jeder plötzliche und unerwartete mechanische, elektrische, hydraulische oder elektronische Defekt, Reifenschaden oder leere Batterie (12 V oder Hochspannung), der zum sofortigen Liegenbleiben des berechtigten Fahrzeugs führt. 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 berechtigte 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.

Der Fahrzeugvermieter kann eine Kaution mittels Kreditkarte verlangen. Wird das Fahrzeug länger genutzt als vereinbart, ist zusätzliche Nutzung direkt mit dem Fahrzeugvermieter zu vereinbaren und weitere Kosten hierfür an ihn zu entrichten.

Wir organisieren und übernehmen auch die Kosten für ein Taxi und/oder öffentliche Verkehrsmittel zum Standort der Autovermietung, bei Bedarf bis zu 50.- Euro ohne MwSt.

f) Umladen von Gütern:

Wenn ein Nutzfahrzeug eine Panne erleidet und die gewerblich transportierten Güter für die Weiterfahrt umgeladen werden müssen, wird die Organisation von der Ford Assistance übernommen oder die Erstattung der entstandenen Kosten bis zu 250 € (ohne MwSt.) für das Entladen pro Pannenfall übernommen.

Für Flottenkunden:

Auf Anfrage kann im Pannenfall eines Flottenkunden mit einem Nutzfahrzeug, bei dem die Beförderung der Güter fortgesetzt werden muss, das Fahrzeug zunächst zu einem Zielort nach Wahl (z. B. Flottendepot), max. 50 km entfernt vom Pannenort abgeschleppt werden, um dort entladen zu werden, und anschließend zum nächsten autorisierten Ford Service Betrieb oder zur einem bevorzugten autorisierten Ford Service Betrieb (wenn dieser weniger als 50 km entfernt ist) gebracht.

g) 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 (pro Person und Flug).
Dies gilt auch, wenn das Fahrzeug nach erfolgreicher Reparatur in Deutschland und in den meisten Ländern Europas bei dem reparierenden Autorisierten Ford Service Betrieb abgeholt wird.

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



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

- Wir organisieren und übernehmen die Kosten für ein Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel bis zum Hotel, Bahnhof, Flughafen, Autovermietung oder Autorisierten Ford Service Partner bis zu 50 Euro ohne MwSt.
- 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 Nächten zu je 100,- Euro inkl. MwSt. pro Person inkl. Frühstück wohnen.

h) Fahrzeugrücktransport aus dem Ausland:

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.

i) Abholung des Fahrzeugs nach Reparatur

Wird das Fahrzeug nach einer Panne repariert, so kann das Fahrzeug auf Kosten der Ford Assistance abgeholt werden. Voraussetzung dafür ist eine Freigabe der Ford Assistance.

j) Kombination von Ersatzfahrzeug, Weiterfahrt und Hotel

Ersatzfahrzeug, Unterkunft und Weiterfahrt bzw. Rückreise können nicht kombiniert werden. Nur eine der aufgeführten Leistungen kann ausgewählt werden.

G. Leistungen bei einem Unfall** im Einzelnen

Bei einem Unfall** unterstützt die Ford Assistance durch Instandsetzen des Fahrzeugs am Unfallort. 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, Invasion Unruhen, Terrorismus, Beschlagnahme, behördlichen Zwang, behördliche Untersagung, Akte ausländischer Feinde, Feindseligkeiten, Bürgerkrieg, Revolution, militärische oder usurpierte Macht, Aufstände oder zivile Unruhen entstehen
- die durch Piraterie, Explosionen von Gegenständen oder nukleare bzw. radioaktive Einwirkungen entstehen
- die durch schwerwiegende klimatische Hindernisse und unvorhersehbare Ereignisse natürlichen Ursprungs entstehen, Naturkatastrophen
- Die durch ionisierende Strahlung oder radioaktive Kontamination durch Kernbrennstoff oder Kernmüll, die durch das Verbrennen von Brennstoff entstehen.
- Die durch radioaktive, toxische, explosive oder andere gefährliche Eigenschaften jeglicher explosiven nuklearen Ausrüstung oder eines nuklearen Teils dieser Ausrüstung
- die durch Folgen vorsätzlicher Handlungen durch die Betroffenen oder die Folgen betrügerischer / fahrlässiger / unehrlicher Handlungen, Suizidversuche oder Suizide
- 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 einen Fahrer der das Fahrzeug ohne Berechtigung oder ohne Fahrerlaubnis entstanden sind
- an Fahrzeugen, die mit rotem Überführungskennzeichen geführt werden
- zu Probe-, Prüfungs- oder Überführungsfahrten gegebenenfalls nebst Anhänger und Ladung
- Marderschäden

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



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

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 Schlosser
- unsachgemäße Nutzung des Fahrzeugs durch den Eigentümer, den Besitzer oder einen Insassen (z.B. falsche Flüssigkeit im AdBlue-Tank)
- fährt die Ford Assistance zum angegebenen Pannenort 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)
- Etwaige Folgen davon, dass das Fahrzeug nicht in einem fahrfähigen Zustand gehalten wird oder nicht gemäß den Herstellerempfehlungen gewartet wird.
- 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
- Die Ford Assistance unterstützt nicht auf nicht befahrbaren Straßen oder auf Gleisen
- Jede Art von bösartiger Aktivität, die versucht, Informationssystemressourcen oder die Informationen selbst zu sammeln, zu stören, zu leugnen, zu verschlechtern oder zu zerstören, was zur Immobilisierung des Fahrzeugs führt (Cyberangriff)
- Jeglichen Verlust, Diebstahl, Schaden, Kosten oder Ausgaben, die nicht direkt mit dem Pannenfall verbunden sind
- Gebühren für die Spezialbergung oder Gebühren, die von uns erhoben werden, wenn das Fahrzeug zum Zeitpunkt der Panne/ Unfall nicht auf einer öffentlichen Straße genutzt wird und das Fahrzeug nicht mit unserer Standardbergungsausrüstung zugänglich ist
- Schäden an Anhängern
- Erstattung von Kosten von Ersatzteilen
- Schäden an der Ladung oder Einnahmeverlust verursachen
- Bergung oder Beförderung von Tieren
- Fährkosten oder Mautgebühren
- Bergung auf französischen oder belgischen Autobahnen, da sich diese in Privatbesitz befinden.

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.

Eine Freigabe zur Unterstützung im Rahmen der Ford Assistance ist im Pannenfall Voraussetzung für die Kostenübernahme. Bei einer eigenmächtigen Beauftragung oder Anmietung eines Fahrzeugs ist die Ford Assistance nicht zur Rückerstattung der Kosten verpflichtet

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 beispielweise die Fahrzeug-

Ford Assistance Mobilitätsgarantie (FAM)

Garantiebedingungen und Datenschutzhinweis



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

Identifikationsnummer, Angaben zum Fahrzeugmodell und den Kilometerstand, sowie weitere Vertragsdaten. Diese personenbezogenen Daten können wir mit Dritten teilen, insbesondere mit anderen Unternehmen des Ford-Konzerns, Ford Partnern oder von der Ford-Werke GmbH mit Pannendienstleistungen betrauten Dienstleistern, wie der AP Solution GmbH, soweit dies zur Erbringung von Leistungen, insbesondere Pannendienstleistungen erforderlich ist oder wir oder ein Dritter ein berechtigtes Interesse an der Verarbeitung haben. Sofern Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben werden, wird sichergestellt, dass diese nur für Zwecke genutzt werden, die mit den in der Erklärung beschriebenen Zwecken im Einklang stehen. 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/grundsaezze-zum-datenschutz>. Nähere Informationen zur Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten durch Ihren Ford Partner und die AP Solution GmbH entnehmen Sie bitte deren eigenen Datenschutzrichtlinien.