

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE Septembre 2022

Si le présent contrat est conclu dans une foire ou un salon, le Client est expressément informé du fait qu'il ne dispose pas du délai de rétractation prévu par l'article L 221-18 du Code de la consommation pour les ventes hors établissement.

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations du Concessionnaire vendeur (ci-après le "Vendeur") et du Client dans le cadre de la vente des véhicules Ford et produits, services et accessoires proposés par le Vendeur au Client, y inclus les ventes à partir du site internet **Ford.fr** (ci-après "**Vente en ligne**").

Elles expriment l'intégralité des obligations relatives à ce bon de commande. En signant le bon de commande, le Client est réputé en accepter les termes sans réserve.

Dispositions spécifiques aux Ventes en ligne : Pour que la commande soit validée, le Client devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi valider le mode de paiement. La vente sera considérée comme définitive, sans préjudice des dispositions des articles 3 et 4 ci-dessous :

- après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le Vendeur de l'intégralité du prix.

1. Bon de commande

- 1.1 Le Client reconnaît avoir été informé des caractéristiques essentielles du véhicule et des modalités de livraison et indiquera, le cas échéant, par mail à son Vendeur celles auxquelles il subordonne son engagement.
- 1.2 Le Client accepte de voir modifier unilatéralement les caractéristiques du véhicule, sans changement de prix dès lors qu'elles n'ont pas été soulignées expressément par email par le Client comme essentielles à son Vendeur et que sans affecter la qualité du véhicule, ladite modification résulte d'une évolution technique.
- 1.3 Le Client reconnaît avoir été informé que la période de disponibilité des pièces indispensables à l'utilisation du véhicule prévue par le Constructeur est de 10 ans à compter de la première mise sur le marché de ce modèle.
- 1.4 Le présent bon de commande contient l'intégralité des conventions entre le Vendeur et le Client. Ce dernier en accepte toutes les clauses. En cas d'éventuelle contradiction entre le catalogue de référence et la fiche descriptive annexée le cas échéant, c'est cette dernière qui prévaudra.

2. Prix

- 2.1 Le prix HT déterminé au moment de la commande est garanti jusqu'à l'expiration du délai contractuel. Si la livraison n'est pas effectuée dans le délai prévu et si le retard de livraison n'est pas imputable au Client, la garantie de prix est prorogée jusqu'à la mise à disposition du véhicule.
- 2.2 Le Vendeur ne peut s'exonérer de cette garantie sauf :
 - a) si le Client a expressément stipulé refuser la livraison avant 3 mois ;
 - b) si une nouvelle réglementation impose des modifications techniques. Dans ce cas, le Client pourra annuler sa vente et demander par lettre recommandée avec AR le remboursement de son acompte ;
 - c) si le taux de TVA a été modifié entre la signature du bon de commande et le jour de la livraison. Dans ce cas, toute modification du taux de TVA est répercutée au Client.
- 2.3 Toute somme versée d'avance lors de la commande est considérée comme un acompte. Lors de cette prise d'acompte, le récépissé sera adressé au Client.
- 2.4 Le prix HT du véhicule n'inclut pas les taxes d'immatriculation ni le malus dû le cas échéant. Le montant de ces taxes est mentionné à titre indicatif sur le bon de commande, mais sera calculé au jour de l'immatriculation du véhicule en fonction de la réglementation en vigueur.

- 2.5 En cas de retard de paiement du client professionnel, des pénalités de retard au taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur s'appliqueront de plein droit. Le Client professionnel sera en outre redevable d'une indemnité pour frais de recouvrement de 40€ par facture impayée.

3. Achat à crédit, LOA et LLD

- 3.1 Chaque fois que le prix du véhicule commandé est acquitté à l'aide d'un crédit ou en cas de LOA ou de LLD, mention en est portée sur le bon de commande.
- 3.2 La vente sera résolue de plein droit sans indemnité (en cas d'usage privé) :
 - i si le prêteur n'a pas informé le Vendeur de l'attribution du crédit dans un délai de 7 jours à compter de l'acceptation de l'offre ;
 - ii si le Client emprunteur, exerce son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre (réduit à la date de livraison sans pouvoir être inférieur à 3 jours si le Client a expressément demandé la livraison anticipée).
- 3.3 En cas de demande de livraison immédiate, le Client devra écrire de sa main sur le bon de commande "*Je demande à être livré immédiatement. Le délai légal de rétractation de mon contrat de crédit arrive dès lors à échéance à la date de la livraison sans pouvoir être inférieur à trois jours, ni supérieur à quatorze jours suivant sa signature. Je suis tenu(e) par mon contrat de vente principal dès le quatrième jour suivant sa signature.*".

Cette demande ne peut être faite par le Client que si le contrat est conclu sur les lieux de vente. **Dans tous les cas, le Vendeur n'est pas tenu de livrer le véhicule avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.**

4. Contrats à distance et hors Etablissement

4.1 Vente à distance et hors établissement

- i En cas de contrat de vente à distance ou de contrat hors établissement tels que définis à l'article L 221-1 du Code de la Consommation, conclu avec un consommateur au sens de l'article Préliminaire du Code de la consommation - ou en cas de contrat hors établissement conclu avec un professionnel dont le nombre de salariés est inférieur ou égal à 5, dès lors que l'objet de ce contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale - le Client consommateur pourra annuler la commande, pendant un délai de 14 jours à compter de la réception du Véhicule en faisant parvenir avant l'expiration de ce délai une déclaration claire de rétractation dépourvue de toute ambiguïté, par courrier postal avec accusé de réception ou par courriel adressé au Vendeur. Le formulaire ci-joint pourra être utilisé.
 - ii En cas de signature à distance d'une Location avec option d'achat (LOA) du véhicule, conformément à l'article L222-7 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus à compter de l'acceptation de l'offre de LOA ;
 - iii Conformément à l'article L 221-1 du Code de la consommation, est considéré comme une vente à distance "*tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat*".
- 4.2 Toutefois, conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé :
 - i Pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou
 - ii Pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et après renonciation expresse à son droit de rétractation. C'est à ce titre que les frais d'immatriculation et toutes taxes dues à raison de l'immatriculation ou de la possession du véhicule (carte grise, Malus) ne pourront être remboursés au Client qui, le cas échéant, en demandera le remboursement auprès des administrations compétentes.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE Septembre 2022 (suite)

- 4.3** Si le Client peut exercer son droit à rétractation, il lui appartient de restituer de bonne foi à ses frais en concession, un véhicule tel qu'il était équipé lors de la livraison, ni endommagé, ni détérioré, ni modifié, au Vendeur, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi, sans équivoque, du formulaire ci-joint, ou de sa déclaration formelle de rétractation.

La restitution ne sera considérée comme effective que contre remise des clés, carte grise, originale, ainsi que tous documents de bord.

Le Client est informé qu'il est responsable de la dépréciation du véhicule résultant de manipulations autres que celles nécessaires à l'évaluation de la nature, des caractéristiques et du bon fonctionnement de celui-ci. En conséquence, lors de la restitution du véhicule, le Vendeur sera fondé à facturer au Client, et à compenser avec les sommes versées par ce dernier :

- i Des frais de remise en état nécessaires ou de reproduction des clés et/ou des documents de bord manquants ;
- ii Des indemnités légalement acceptables dont notamment une indemnité de frais kilométriques évaluée à 5€ par kilomètre parcouru au-delà d'un forfait de 200 kilomètres réputés nécessaires à l'évaluation du véhicule ;
- iii Des sommes versées au titre des services exécutés partiellement ou totalement par le Vendeur.

Le cas échéant, le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la restitution du véhicule si celui-ci n'est manifestement plus conforme à son état d'origine.

- 4.4** Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, pendant un délai de 7 (sept) jours à compter de la signature du présent bon de commande, le Vendeur ne pourra recevoir aucun paiement ou acompte de la part du Client.

5. Ventes dans les foires et salons

Conformément à l'article L 224-62 du code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat conclu à l'occasion d'une foire ou d'un salon. Le contrat de vente du véhicule est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de 14 jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L 312-52 du code de la consommation. En cas de résolution du contrat de vente consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le Vendeur est tenu de rembourser, sur simple demande, toute somme que le Client aurait versée d'avance sur le prix.

6. Livraison

- 6.1** Le délai de livraison est de 3 mois à compter de la signature du Bon de commande sauf si les parties en conviennent autrement.
- 6.2** En cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison du bien à la date prévue, sauf cas de force majeure, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités, le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. Le Vendeur sera alors tenu de rembourser au Client l'intégralité des sommes versées par ce dernier, majorées des intérêts calculés au taux légal, dans un délai de 14 jours suivant la date de résolution du contrat.
- 6.3** La livraison du véhicule est présumée se faire à la concession. Le Client prendra livraison du véhicule dans les 48 heures qui suivront la notification de mise à disposition.
- 6.4** Sauf cas de force majeure, si le Client ne prend pas livraison du véhicule commandé dans le délai susvisé et/ou s'il résilie sa commande pour un motif ou dans des conditions autres que ceux prévus aux présentes, l'acompte restera acquis au Vendeur afin de le dédommager de ses frais de préparation, de stockage, de financement ainsi que des difficultés inhérentes à la revente de ce véhicule. En outre, le Vendeur

disposera du véhicule comme il l'entendra, après avoir prévenu le Client défaillant par lettre recommandée avec accusé de réception.

- 6.5 Clause de réserve de propriété :** Le véhicule et ses accessoires resteront la propriété du Vendeur jusqu'à ce que le Client en ait effectué le paiement intégral conformément à l'article 2367 du code civil. Il est rappelé que la présente clause de réserve de propriété est stipulée et acceptée antérieurement à la livraison du Véhicule au Client.

7. Reprise d'un véhicule d'occasion

- 7.1** Si la présente commande mentionne la reprise par le Vendeur d'un véhicule d'occasion, cette reprise est subordonnée à la livraison d'un véhicule neuf, de sorte que l'annulation de la commande ou l'exercice du droit de rétractation par le Client annule l'obligation de reprise.

Dans le cas où le véhicule d'occasion aura été repris par le Vendeur avant cette annulation ou l'exercice du droit de rétractation :

- si le véhicule n'a fait l'objet d'aucune remise en état, il sera restitué dans l'état où il se trouvait lors de la reprise par le Vendeur,
- si le véhicule a fait l'objet d'une remise en état par le Vendeur, de tels frais seront à la charge du Client si ce dernier résilie sa commande pour une raison ou dans des conditions autres que celles prévues aux présentes,
- si le véhicule a été revendu, le prix restitué au Client sera le prix de reprise convenu entre le Client et le Vendeur.

- 7.2** Dans l'éventualité où le bon de commande mentionne la reprise d'un véhicule et si, par ailleurs il apparaît lors de la remise effective du véhicule d'occasion à reprendre, que ce dernier est gagé ou a été accidenté et en conséquence n'est plus conforme à sa présentation lors de la signature du bon de commande, l'obligation de reprise deviendra nulle sans pour autant affecter les autres dispositions du bon de commande. En conséquence, le Client fera son affaire de payer la différence résultant de l'absence de reprise ; à défaut, l'acompte versé sera acquis au Vendeur.

8. Données personnelles

Vos données à caractère personnel sont traitées conformément à la réglementation applicable, en ce comprises les dispositions du RGPD et celles de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés.

Vous êtes informés par le biais de la Notice d'information relative aux données à caractère personnel figurant aux présentes et lors de la création de votre compte Ford des traitements qu'implique la gestion de votre bon de commande. Par ailleurs, l'utilisation de votre véhicule et de l'application FordPass impliquera différents traitements de données personnelles vous concernant. Pour plus d'informations sur la manière dont nous gérons vos données personnelles, nous vous invitons à consulter les politiques de confidentialité de Ford, des Véhicules Connectés et de l'application FordPass sur Ford.fr.

Conformément à l'article L 223-1 du Code de la consommation, le Client est informé que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la société **WORLDLINE**, à l'adresse suivante : **WORLDLINE**, Service Bloctel, CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX ou sur le site www.bloctel.gouv.fr.

9. Litiges

- 9.1** Si le Client estime que le véhicule présente un défaut ou un dysfonctionnement, il devra dans tous les cas, au préalable s'adresser à son Vendeur. Les parties s'efforceront de trouver une issue amiable, préalablement à toute procédure contentieuse. Pour ce faire, le Client s'engage à envoyer au Vendeur une réclamation écrite faisant état de son grief.

- 9.2** En cas de désaccord persistant avec le Vendeur, le Client adressera une réclamation au Centre des Relations Clientèle de Ford, par écrit, à l'adresse suivante : Relations Clientèle Ford, TSA 64702, 92729 NANTERRE CEDEX Adresse email : crctr@ford.com.

Le Centre de Relations Clientèle répondra au Client par écrit dans les meilleurs délais.

9.3 Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client est informé qu'il dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Si le différend concerne Ford, le Client peut contacter le médiateur par courrier : Médiation CMFM, 19 avenue d'Italie, 75013 Paris ; sur internet : www.mediationcmfm.fr.

Si le différend concerne le Concessionnaire ou le Réparateur Agréé, le Client peut contacter soit le Médiateur de la FNAA par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet - 93583 Saint Ouen Cedex ou sur son site internet www.mediateur.fna.fr ; soit le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante : 43^{bis} route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex, mediateur@mediateur-cnpa.fr ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr.

9.4 Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution extrajudiciaire des litiges (plateforme OS). Le Client consommateur peut contacter le Centre européen des consommateurs ou se rendre sur le site <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10. Conditions de garantie et d'assistance

10.1 Garantie

10.1.1 Garantie légale

Les conditions de la garantie commerciale Ford ne se substituent pas aux garanties que le Client tient, de la loi contre le défaut de conformité, en qualité de consommateur ou de non-professionnel (articles L 217-3 à L 217-20 du Code de la consommation) et, contre les vices cachés prévues (articles 1641 à 1648 du Code civil) dont les modalités sont détaillées ci-après.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1/ Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2/ La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3/ La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4/ La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L 217-1 à L 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Il est rappelé que les clients professionnels ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité.

10.1.2 Garantie commerciale Ford

FMC Automobiles (ci-après "Ford France") garantit que, si une pièce quelconque, ou la peinture de la carrosserie du véhicule acheté présentait une défaillance due à un défaut de matière ou de fabrication pendant une période de 2 ans à compter de la livraison effective du véhicule au premier Client, ou à un intermédiaire, la pièce sera réparée ou reconditionnée en usine ou remplacée gratuitement, et/ou la peinture réparée, par le Concessionnaire-vendeur ou l'un quelconque des Réparateurs Agréés ou Agents Agréés Ford de l'Union Européenne, même si le véhicule a changé de propriétaire.

S'agissant des Véhicules électriques hybride PHEV et HEV et du véhicule BEV, le délai de garantie visée ci-dessus est de 5 ans et/ou 100 000 km selon le premier des deux termes échu pour les composants haute tension, de 8 ans et/ou 160 000 km selon le premier des deux termes échu pour la batterie haute tension et de 2 ans pour les autres composants.

S'agissant de la batterie et des composants liés à l'hybridation des véhicules des gammes C-MAX Energi et Mondeo Hybride, le délai de garantie est de 5 ans ou 100 000 km, selon le premier des deux termes échu.

Ford garantit contre la perforation due à la corrosion, pour 12 ans, le véhicule acheté à compter de sa livraison effective, à l'exception de la KA pour 8 ans. L'expression "perforation" signifie un trou qui pénètre dans la carrosserie et qui est dû à une attaque de corrosion par l'intérieur ou le soubassement à la suite d'un incident de fabrication. Le terme "carrosserie" n'inclut ni les jantes, ni les pièces rapportées comme les garnitures chromées, les pare-chocs, les moulures et les charnières. Le plateau ou les caisses et équipements montés sur les Ford Transit sont également exclus.

Le Réparateur ou Agent Ford réparera ou remplacera l'élément de carrosserie d'origine perforé, gratuitement pendant la période de garantie.

Lorsque le Concessionnaire sous-traite ses opérations de réparation, il demeurera responsable à l'égard du Client desdits travaux réalisés par son sous-traitant.

Art. L 217-28 C. Conso. : Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE Septembre 2022 (suite)

Toutefois ne sont pas couverts :

- Les frais d'expertise ou d'essai ;
- Toute indemnisation pour dommages ou préjudices directs ou indirects et, notamment, ceux qui pourraient résulter de l'immobilisation ou de la récupération du véhicule ;
- L'incendie lorsqu'il est consécutif à une cause indéterminée ;
- Les défaillances résultant de la simple usure d'une pièce quelconque du véhicule, le remplacement et la réparation des pièces d'usure normale, les consommables ainsi que la fourniture des ingrédients nécessaires à l'entretien du véhicule ;
- Les défaillances dues à un entretien défectueux, à une mauvaise utilisation, à une surcharge même passagère, aux négligences, inondation et/ou à une utilisation non conforme au Carnet de Service et de Garantie Ford et/ou au manuel d'utilisation ;
- L'utilisation d'un carburant ou d'un lubrifiant non conforme ou non approprié ;
- L'utilisation de carburants alternatifs bio-diesel ou bio-éthanol dont la concentration est supérieure à 5% (à l'exclusion des véhicules à alimentation mixte Ford (Flexifuel FFV) ;
- Le non-respect des instructions de nettoyage régulier Ford pour l'entretien de la peinture et de la carrosserie ;
- L'utilisation d'additifs supplémentaires et d'agents de rinçage pour carburant ou huile de moteur (sauf si spécifié dans une exigence Ford) ;
- Les véhicules utilisés en compétition (notamment en course et/ou rallye) ;
- Les défauts de fonctionnement provoqués par un accident, un vol, une effraction ou un acte de vandalisme ;
- Les véhicules ayant subi une quelconque modification par rapport aux normes du Constructeur dès lors que cette modification a un lien direct ou indirect avec la défaillance ;
- Une réparation non réalisée rapidement suite au contrôle de la carrosserie et de la peinture ;
- Tout accessoire non monté d'origine ;
- Les véhicules dont le compteur kilométrique aura été débranché ou modifié ;
- Les pneus ;
- Les défauts résultant de l'action de phénomènes mécaniques ou chimiques extérieurs affectant par exemple la peinture ou la carrosserie du véhicule, tels que jets de gravillons, retombées de rouille, retombées industrielles, agents atmosphériques.

Dans tous les cas, le Client s'engage à utiliser son véhicule raisonnablement dans le respect des normes prévues par le Carnet de Service et de Garantie Ford et le manuel d'utilisation dont il déclare avoir pris entière connaissance.

Pour bénéficier de la garantie commerciale au sens de l'article L 217-21 du Code de la consommation, l'entretien et les réparations du véhicule doivent être réalisés conformément aux préconisations Ford. **La réparation sous garantie doit être effectuée par un réparateur du réseau Ford.** Le Client est informé que le bénéfice de sa garantie n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie, par un réparateur du réseau Ford. Si le Client fait réparer ou entretenir son véhicule par un réparateur indépendant durant la période de garantie du Constructeur, le bénéfice de la garantie peut être perdu si les travaux réalisés sont défectueux. En tout état de cause, le Client devra apporter les justificatifs permettant d'établir que la défaillance n'est pas due au non-respect des préconisations Ford en matière d'entretien, de réparation et/ou de contrôle, y inclus le respect de la périodicité des entretiens préconisée lorsque les travaux sont réalisés par un réparateur du réseau Ford.

10.2 Assistance

Les prestations sont mises en œuvre par ACTA - Parc des Tuileries - CS 80117 - 69578 LIMONEST Cedex - SAS au capital de 2 200 000€ - 385 107 180 RCS LYON, et assurées par ACTA ASSURANCE - Parc des Tuileries - CS 80117 - 69578 LIMONEST Cedex - SA au capital de 2 387 580€ - 493 466 254 RCS LYON - Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de

résolution, sise 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr, ci-avant dénommées "Ford Assistance".

10.2.1 Eligibilité au programme Ford Assistance

Afin de bénéficier des prestations d'assistance du programme Ford Assistance, le Bénéficiaire et le véhicule doivent respecter les définitions suivantes :

- **Bénéficiaire** : Il s'agit du propriétaire ou de tout conducteur autorisé du véhicule et les passagers transportés à titre gratuit, (à l'exclusion des auto-stoppeurs), dans la limite du nombre de places prévues sur le certificat d'immatriculation, dont le "domicile", c'est-à-dire le lieu de résidence principale, est situé dans l'un des pays de l'Union Européenne.
- **Véhicule** : Il s'agit d'un véhicule de marque Ford, neuf, d'un poids total autorisé en charge (PTAC) de moins de 4,7 tonnes (T), livré ou revendu par un Concessionnaire Ford en France ou par Ford France directement.

10.2.2 Durée :

Les prestations d'assistance prennent effet à compter de la date de livraison effective du Véhicule, et pourront être mises en œuvre pendant une durée de deux ans à compter de ladite livraison.

10.2.3 Etendue géographique :

Sont couverts par Ford Assistance sans franchise kilométrique les événements survenus dans les pays suivants :

- En cas de panne : Açores, Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne (y compris les Baléares et les Canaries), Estonie, Finlande, France (y compris la Corse et les DOM COM), Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie (y compris la Sicile et la Sardaigne), Kosovo, Lettonie, Lichtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Madère, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (partie européenne), San Marin, Serbie, Slovaquie, Suisse, Suède, Pays-Bas, Turquie (partie européenne), Ukraine, le Vatican.
- En cas d'accident : France (Corse et DOM-COM inclus) uniquement.

10.2.4 Conditions de mise en œuvre des prestations d'assistance

Seule Ford Assistance est décisionnaire sur les moyens à mettre en place. Les prestations garanties ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord exprès préalable de Ford Assistance.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire, ne sera remboursée par Ford Assistance.

Toutefois, les frais de dépannage et de remorquage sur le réseau autoroutier français ou sur le périphérique parisien peuvent être remboursés sans plafond.

A l'étranger, ces frais pourront être remboursés à hauteur maximale de 153€ toutes taxes comprises (TTC). Pour en obtenir le remboursement, le Bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à Ford Assistance dans les 60 (soixante) jours de la dépense.

De plus, il convient de rappeler que Ford Assistance ne se substitue en aucun cas aux organismes d'urgence (SAMU, Pompiers, etc).

Ford Assistance ne peut donc intervenir dans le choix des moyens et destinations décidés par ces organismes d'urgence et ne prend pas en charge les frais correspondants.

INFORMATION SUR LES DANGERS A CONDUIRE UN VEHICULE

NON REPAIRE : Le Bénéficiaire est informé que l'utilisation de son Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assiste ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommage subi par l'assisté et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule, dès lors qu'il existe un lien de connexité entre l'absence de réparation et le dommage subi par l'intéressé.

10.2.5 Contenu de l'assistance :

Les prestations d'assistance seront mises en œuvre en cas de survenance d'un des faits générateurs suivants :

- En cas de panne
- En cas d'accident

a) En cas d'accident :

Il faut entendre par accident de la circulation, toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement ou d'empêcher l'utilisation du véhicule Ford dans les conditions prévues par le code de la route. Le cas de la crevaison non liée à un choc, relève des conditions d'application de l'assistance en cas de panne. Les prestations suivantes sont mises en œuvre dans le réseau Ford participant :

- Remorquage gratuit de votre véhicule vers le Réparateur Agréé Ford le plus proche du lieu de l'accident, ou choisi par vos soins dans un rayon de 50 km du lieu de l'accident ou, pour les véhicules électriques ou hybrides, vers le Concessionnaire Spécialiste Electrique le plus proche, pour les véhicules d'un PTAC supérieur à 3.5T vers le Transit Center le plus proche et pour les véhicules électriques vers un Concessionnaire spécialiste.
- Estimation gratuite du coût des réparations nécessaires (sous réserve de démontage) par votre Réparateur Agréé.
- Votre Réparateur Agréé peut proposer une solution de mobilité dont il est le seul décisionnaire des conditions et modalités d'application.

b) En cas de panne :

Les prestations fournies par Ford Assistance sont acquises en cas de panne du Véhicule ayant pour origine une défaillance mécanique, électrique ou électronique ou panne de réserve d'énergie (charge faible ou batterie à plat) du Véhicule couverte au titre de la garantie commerciale Ford, dans la limite d'une durée de deux ans à compter de la livraison du véhicule. Les pannes dues à la batterie, à la crevaison de pneumatique non liée à un choc, aux problèmes liés à la sécurité (essuie-glaces, phares) sont couvertes. En cas de charge faible ou batterie à plat, une recharge sera réalisée sur place via un chargeur mobile.

- **Dépannage ou Remorquage** : Si le Véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une panne telle que définie précédemment, Ford Assistance intervient pour fournir au Bénéficiaire un dépanneur/remorqueur susceptible de lui venir en aide. Ce dépanneur/remorqueur aura pour mission la réparation sur place du Véhicule (seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par Ford Assistance). Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, Ford Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le Réparateur Agréé Ford le plus proche ou choisi par le Bénéficiaire dans un rayon de 50 km du lieu de la panne ou, pour les véhicules électriques ou hybrides, vers le Concessionnaire Spécialiste Electrique le plus proche, pour les véhicules d'un PTAC supérieur à 3.5T vers le Transit Center le plus proche et pour les véhicules 100% électriques vers un Concessionnaire spécialiste. En cas de panne d'énergie comme définie, le remorqueur peut effectuer une recharge sur place ou remorquer vers la borne la plus proche (réseau de recharge Ford ou RA agréé électrique, domicile ou borne publique).

- Prestations complémentaires :

Sauf stipulation contraire, les prestations ci-dessous ne peuvent se cumuler entre-elles. Les véhicules particuliers utilisés à des fins professionnelles tels que les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les autoécoles, les ambulances, les véhicules sanitaires légers, les véhicules à usage de transports funéraires, les forces de police, les brigades de pompiers, l'armée, les taxis et les véhicules transportant des personnes à titre onéreux ne peuvent bénéficier que de la prestation de dépannage ou de remorquage. Toutefois à partir du moment où lesdits véhicules sont cédés et utilisés à d'autres fins ou utilisés pour un usage privé, ils peuvent bénéficier de la totalité des Prestations. Le covoiturage n'est pas considéré comme un transport à titre onéreux dès lors qu'il s'agit d'un partage du coût du trajet, conforme aux usages.

1) Hébergement :

On entend par "domicile", le lieu de résidence principale du conducteur autorisé (y compris les passagers) situé dans l'un des pays de l'Union Européenne.

Si la panne est survenue à plus de 80 km du domicile (ou du lieu de destination) et engendre une immobilisation de plus de 24 heures, et si les bénéficiaires désirent attendre sur place que leur véhicule soit réparé, alors Ford Assistance participe forfaitairement aux frais d'hébergement à concurrence maximum de 100€ TTC petit déjeuner inclus, par nuit et par personne bénéficiaire, dans la limite maximum de 3 nuits. Les autres frais de restauration ne sont pas pris en charge par Ford Assistance.

2) Retour à domicile ou poursuite du voyage :

Trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile (ou lieu de destination du voyage). Si la panne diagnostiquée à l'arrivée du Véhicule chez un Réparateur Agréé Ford engendre une immobilisation de plus de 24 heures, alors pour permettre au Bénéficiaire de rejoindre son domicile (ou de poursuivre son voyage), Ford Assistance met à sa disposition : - Un billet de train en 1^{ère} classe ou d'avion en classe économique si le trajet dure plus de 6 heures en train ou lorsque seul ce moyen peut être utilisé. Pour le trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile, Ford Assistance supporte intégralement le coût du/des billet(s). Si le Bénéficiaire décide de poursuivre son voyage et si la dépense s'avère plus élevée que celle prévue pour le retour à domicile, alors le Bénéficiaire est tenu de rembourser à Ford Assistance, dans un délai de 60 jours à compter de sa mise à disposition, la part du coût du billet qui lui revient. **De plus les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à la charge du Bénéficiaire. Les frais de restauration sont à la charge du Bénéficiaire.**

Si un billet de transport a été délivré, Ford Assistance dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de sursurveillance, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

3) Récupération du Véhicule réparé :

Si la prestation "Trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile (ou lieu de destination du voyage)" a été mise en place et si le Véhicule a été immobilisé à plus de 80 km du domicile du Bénéficiaire, alors pour permettre au bénéficiaire de récupérer le Véhicule réparé, Ford Assistance met à sa disposition l'une des trois prestations suivantes dans les conditions définies ci-après :

	Si INCIDENT entre 80 et 299 km du Domicile du conducteur autorisé	Si INCIDENT au-delà de 300 km du Domicile du conducteur autorisé
Chauffeur chargé de ramener ledit véhicule à son Domicile	Non	Oui
Billet de train 1 ^{ère} classe ou d'avion classe économique lorsque le voyage excède 6 H de train ou que seul moyen utilisable	Oui	Oui
Véhicule de location de catégorie A ou B pour une journée (frais de carburant et de route exclus). Abandon national autorisé.	Oui	Oui

Dans tous les cas, la consommation du Véhicule, les frais de péages et les traversées par bateau ou bac ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire. La mise à disposition d'un véhicule ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

4) Frais de liaison

Si l'Assisteuse intervient au titre des garanties "Hébergement", "Retour au domicile ou poursuite de voyage", "Récupération du Véhicule", ses services organisent et prennent en charge à concurrence de 50€ TTC maximum les frais de taxi pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, ou l'aéroport, ainsi que le garage où le Véhicule doit être récupéré.

5) Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Si la panne diagnostiquée à l'arrivée du Véhicule engendre une immobilisation de plus de 24 heures et nécessite des réparations de plus de 3 heures, et si les bénéficiaires désirent une solution de mobilité, Ford Assistance met à leur disposition un véhicule de remplacement de classe au plus équivalente (dans la limite de 20 m³ maximum) pour la durée des réparations du Véhicule. Cette mise à disposition ne saurait excéder un maximum de 2 jours ouvrés (jusqu'à 4 jours pendant le weekend). Ford Assistance déterminera la durée de la location à accorder en fonction du type de la panne qui aura été diagnostiquée par le Réparateur Agréé Ford. Le Bénéficiaire est tenu de restituer le véhicule de remplacement dès lors que les réparations sont effectuées et au plus tard dans un délai maximal de 2 jours. Ce véhicule sera rendu au lieu de mise à disposition. **En aucun cas les frais d'abandon ne seront pris en charge par Ford Assistance.**

Le Bénéficiaire doit être en mesure de respecter les conditions générales de location définies par les loueurs dans chaque pays. A titre d'exemple, le règlement d'assurance de certaines agences de location stipule que l'âge du conducteur doit être au moins de 21 ans, que le permis de conduire doit être valable depuis plus d'un an et que le Bénéficiaire doit effectuer un dépôt de caution en Carte Bleue ou en chèque. Si le Bénéficiaire ne répond pas à ces conditions, Ford Assistance s'efforcera de trouver une solution alternative, mais celle-ci ne peut être garantie. La mise à disposition du véhicule de remplacement ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location. Dans tous les cas, les frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac) ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire. **Les caractéristiques techniques particulières (motorisation...) ou équipements (attelage, climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone...) du véhicule ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition de véhicule de location.**

6) Acheminement des marchandises :

Si aucun véhicule de catégorie adaptée n'a pu être fourni, Ford Assistance remboursera au Bénéficiaire, les frais d'acheminement des marchandises transportées à titre professionnel (à l'exclusion des effets personnels) et, restées à sa charge, vers le lieu de destination final. Ce remboursement intervient en complément, le cas échéant, des frais pris en charge ou remboursés par un assureur garantissant les marchandises et à concurrence d'un montant de 150€ TTC. Toute demande de remboursement devra intervenir dans les 60 jours de l'Incident et être accompagnée de la facture originale du transporteur en l'absence de tout assureur ou la copie de cette facture ainsi que tout justificatif de prise en charge ou de remboursement effectué par l'assureur. **En aucun cas, le volume maximum de la cargaison transportée ne pourra dépasser la capacité maximale de 20m³. Lors de l'exécution de la prestation, Ford Assistance ne saurait se substituer à la responsabilité de l'entreprise d'acheminement.**

7) Prestations à l'étranger :

Si après analyse des Techniciens Régulateurs de Ford Assistance, la réparation du Véhicule génère une immobilisation de plus de 5 (cinq) jours pour des réparations de plus de 8 (huit) heures, Ford Assistance organise et prend en charge le rapatriement du Véhicule garanti chez un Réparateur Agréé Ford (RA) choisi par le Client dans un rayon de 30 km de son domicile principal, dans la mesure où ce RA existe, ou à défaut, chez le RA le plus proche du domicile du Bénéficiaire. **La décision de rapatriement du Véhicule appartient exclusivement à Ford Assistance.** Il est effectué si les frais de rapatriement sont inférieurs à la valeur vénale du véhicule, déduction faite des coûts de réparation, des frais de douanes et des frais de gardiennage. Le rapatriement du Véhicule est effectué dans les meilleurs délais, tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à Ford Assistance. **Les frais de réparation du Véhicule, les frais de douanes et de gardiennage, les frais d'hôtel et de restauration, ainsi que les frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac) sont à la charge du Bénéficiaire.**

Le Bénéficiaire devra fournir à Ford Assistance un inventaire signé de tous les biens laissés à l'intérieur du véhicule avant son rapatriement ainsi qu'un état du véhicule. **Ni Ford Assistance ni ses représentants ne pourront être tenus pour responsables de la perte ultérieure d'objets non repris sur cet inventaire ou des dégâts occasionnés.**

Ford Assistance peut organiser sans le prendre en charge le rapatriement du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise vers un Réparateur Agréé Ford.

10.2.6 Exclusions générales à l'assistance aux véhicules :

Ford Assistance ne couvre pas les frais suivants :

- Toutes les dépenses effectuées sans l'accord exprès préalable de Ford Assistance.
- Les frais de réparation des véhicules et le prix des pièces de rechange.
- Les dépenses qui auraient été à la charge du Bénéficiaire dans des circonstances normales : frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac), les frais d'hôtel ou de restauration.
- Les dépenses ou accidents liés à la participation à des courses ou des rallyes automobiles, à des tests d'endurance ou de vitesse.
- Les frais de crevaison lorsque la crevaison a pour origine un choc ou un accident.
- Les dépenses résultant du fait que le véhicule n'ait pas été maintenu dans un état qui lui permette de prendre la route dans des bonnes conditions ou qu'il n'ait pas été entretenu conformément aux recommandations du Constructeur, dès lors qu'il existe un lien de connexité entre l'absence de maintenance ou d'entretien et le dommage subi par l'intéressé. Dans ce cas, Ford Assistance se réserve le droit de limiter l'assistance et emmènera alors le véhicule jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche.
- Les frais de douane et de gardiennage.
- Les frais de franchise non rachetable en cas de sinistre ou d'accident survenu sur le véhicule de location.
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un retour par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire.
- Les frais d'acheminement des marchandises illicites ou les marchandises transportées illégalement,
- Les frais de communication (téléphone, courrier, internet etc.).
- Les frais de recherche en montagne ou de secours en mer.
- Le remorquage de la remorque ou de la caravane qui était tractée

Sont également exclus :

- Tous les dommages indirects résultant de l'immobilisation : les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier.

La garantie est sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose du fait de sanctions, de restrictions, ou prohibitions prévues par les lois ou règlements, Ford Assistance ne sera pas tenue d'intervenir dans le cas où le Bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur tant en France qu'à l'étranger.

Sont enfin exclus, les faits générateurs suivants :

- Les tentatives de suicide.
- Les états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants et d'alcools.
- Même lorsqu'une licence a été délivrée, les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive.
- Les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables.
- Les pannes causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après une première intervention de l'Assisteur, en l'absence de lien de connexité entre la panne et l'intervention de l'Assisteur.

On entend par "carrossables", les routes, voies, chemins ruraux et pistes, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1 et L1511 du code de la voirie routière.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

10.2.7 Circonstances Exceptionnelles

Ford Assistance ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des prestations du contrat ainsi que, par les mesures préventives ou de mise en quarantaine ou de surveillances spécifiques décidées par les autorités sanitaires internationales ou locales.

Des conditions météorologiques défavorables ou des catastrophes naturelles, telles que les vents violents, les chutes de neige ou les inondations peuvent rendre impossibles certaines prestations de Ford Assistance aussi longtemps que les conditions climatiques ne se sont pas améliorées.

La priorité immédiate de Ford Assistance est d'emmener le Bénéficiaire ainsi que ses passagers en lieu sûr. Il est parfois nécessaire d'attendre avant d'intervenir sur le Véhicule.

10.2.8 Prescription

Article L114-1 du code des assurances : Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assisteuse en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assisteuse a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L114-2 du code des assurances : La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assisteuse à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assisteuse en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

10.2.9 Les modalités et conditions d'exécution de l'assistance

Les conditions sont définies dans le guide d'assistance du Véhicule.

10.3 Traitement des réclamations dans le cadre de l'Assistance

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, il doit adresser sa réclamation à l'adresse suivante :

ACTA SAS, Service Réclamations
Parc des Tuileries
69578 LIMONEST Cedex

Le Bénéficiaire recevra un accusé réception au plus tard dans les 8 (huit) jours suivant la réception de sa réclamation.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Ford Assistance le tiendrait informé. Si le désaccord persiste, après la réponse de Ford Assistance ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le **Bénéficiaire** peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes : <http://www.mediation-assurance.org> La Médiation de l'Assurance (LMA)

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la LMA ont mis en place un dispositif permettant aux bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

10.4 Subrogation

L'assisteuse qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions du Bénéficiaire contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assisteuse.

L'assisteuse peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers le Bénéficiaire, quand la subrogation ne peut plus, par le fait du Bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assisteuse.

10.5 Données personnelles dans le cadre de l'Assistance

Dans le cadre de la gestion des demandes lui parvenant, l'Assisteuse est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur pour les finalités suivantes :

- Gestion du contrat d'assistance
- Mise en œuvre des prestations d'assistance
- Gestion des réclamations
- Enquête qualité sur la satisfaction de la clientèle

Le Bénéficiaire est informé que certaines de ses données personnelles pourront être recueillies par l'Assisteuse dans le seul et unique but d'exécuter les prestations prévues aux présentes conditions générales.

Le Bénéficiaire est informé que l'Assisteuse sera amené à transmettre certaines données personnelles (état civil, informations relatives au véhicule, lieu de localisation) à des prestataires en vue de la fourniture de prestations prévues dans le cadre de l'Assistance notamment aux prestataires de dépannage-remorquage, de prestataires de mobilité (taxi, véhicule de remplacement, réservation de billets de train ou d'avion), aux hôtels, au prestataire réalisant des enquêtes de satisfaction.

Le Bénéficiaire est informé que les appels peuvent être enregistrés à des fins d'amélioration de la qualité de service

Conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 et à la Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assisteuse.

Ces droits peuvent être exercés auprès de l'Assisteuse en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse de ACTA SAS indiquée aux présentes ou par courrier électronique à :

dpo@acta-assistance.com

Le délégué à la protection des données personnelles de ACTA répondra sous un délai d'un mois.

Le Bénéficiaire est informé qu'en cas de désaccord sur la réponse apportée par l'assisteuse, il dispose de la possibilité d'exercer un recours auprès de l'autorité administrative suivante :

CNIL
3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
www.cnil.fr

Les données personnelles fournies seront conservées pendant la durée de vie du contrat et à la fin du contrat pendant la durée de la prescription légale applicable, 2 ans pour la gestion du contrat et des prestations d'assistance mise en œuvre et 10 ans pour les factures.

Les appels enregistrés sont conservés pendant un délai de 6 mois.

10.6 Droit applicable et juridiction compétente

Le droit applicable est la Loi française. La langue française est applicable.

En cas de litige, les parties essaieront de trouver une solution amiable. Si le différent persiste, l'une des parties pourra saisir la juridiction du lieu du siège social du défendeur. En application de l'article L141-5 du code de la consommation : "le consommateur peut saisir à son retour choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable."

Ford Protect - Contrat Longue Durée

Conditions Générales de Vente

Les dispositions ci-dessous ne s'appliquent qu'en cas de souscription du contrat de garantie longue durée Ford Protect, dans la rubrique "Services" du Bon de commande.

1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les engagements de FMC Automobiles SAS (ci-après dénommée Ford France) et du Client.

Le contrat Longue Durée comprend :

- Le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques ou électriques défectueuses du véhicule ainsi que celles endommagées par cette défectuosité dans les conditions définies ci-dessous.
- L'assistance Ford telle que décrite dans les Conditions Générales de Vente du Bon de commande de véhicule neuf (ci-après les "CGV du Bon de commande").

2 DUREE

2.1 La période couverte par le Contrat Longue Durée débute à la date d'expiration de la garantie constructeur du véhicule et prendra fin au terme de la durée ou du kilométrage convenu (1^{er} des deux termes échus). Si le véhicule n'est pas livré, le Contrat Longue Durée sera annulé de plein droit sans indemnité. Le concessionnaire ou le membre agréé du réseau Ford Vendeur, remboursera au Client toute somme versée par ce dernier au titre du Contrat Longue Durée.

2.2 Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

L'acheteur consommateur ou non-professionnel est également informé que conformément à l'article 217-13 du Code de la consommation, tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

3 VEHICULES

Le présent contrat s'applique aux véhicules Ford neufs de moins de 4,7T livrés et mis sur le marché français (France Métropolitaine et Dom-Com) par un Concessionnaire Ford ou par Ford France directement.

4 APPLICABILITE ET ETENDUE GEOGRAPHIQUE

Ford France garantit que, si une pièce quelconque, du véhicule acheté présentait une défaillance due à un défaut de matière ou de fabrication pendant une période de deux ans à compter de la livraison effective du Véhicule au premier Client, la pièce sera réparée ou reconditionnée en usine ou remplacée gratuitement, par le concessionnaire-Vendeur ou l'un quelconque des Réparateurs Agréés (RA) ou Agents Agréés Ford de l'Union Européenne.

Ford France, par l'intermédiaire d'un concessionnaire Ford ou membre du réseau agréé Ford en France, remboursera sur présentation de factures, les frais encourus par le Client dans le cadre du présent contrat au sein des réseaux de réparateurs agréés Ford des autres pays européens.

Les prestations du Contrat Longue Durée s'ajoutent aux garanties que l'acheteur tient de la loi contre le défaut de conformité et des vices cachés prévues aux articles L217-4 à L217-17 du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648 du Code civil. Ces articles sont reproduits à l'article 10.1 des CGV du bon de commande.

5 CONDITIONS

5.1 Le véhicule doit être présenté au plus tôt chez un Réparateur Agréé ou un Agent Agréé Ford dans les sept jours qui suivent la découverte d'un incident. Toute intervention en relation avec le Contrat Longue Durée doit obligatoirement être confiée à un Concessionnaire, un Réparateur Agréé ou Agent Agréé Ford. Dans le cas contraire, les frais occasionnés ne seront pas remboursés.

5.2 Le véhicule devra être entretenu selon le programme d'entretien Ford. Le carnet service et le carnet suivi d'entretien Ford, et/ou les factures, et/ou les documents justificatifs des entretiens devront pouvoir être présentés au Réparateur Agréé du réseau Ford chargé de l'intervention.

5.3 Les pièces remplacées deviennent la propriété de Ford France.

5.4 Lors de la revente du véhicule, les droits et obligations du Contrat Longue Durée seront automatiquement transférés au nouveau propriétaire.

6 EXCLUSIONS

Dans le cadre de ce contrat, Ford France garantit le véhicule dans les conditions identiques à celles définies dans l'article 10.1 des CGV du bon de commande à l'exception de ce qui suit :

Sont exclus du Contrat Longue Durée :

- Les pièces d'usure normale ci-après : balais d'essuie-glace, roues, pneumatiques jantes et enjoliveurs, fusibles, batterie, bougies d'allumage, courroie d'entraînement auxiliaire, disque d'embrayage, plaquettes et garnitures de freins, filtres, huiles et fluides, ligne d'échappement (sauf le catalyseur), amortisseurs.
- Les éléments de carrosserie (pièces et accessoires), leur garnissage intérieur et extérieur, ainsi que la peinture.
- Les optiques, lampes et ampoules, cabochons de signalisation, rétroviseurs intérieur et extérieurs, antennes, tableau de bord, pare-brise.
- Erreur de carburant, manque de carburant.
- Erreur de fluide AdBlue, manque de liquide AdBlue, liquide AdBlue de mauvaise qualité.
- Carburant pollué ou de qualité non conforme.
- Les pertes de clés, et clés cassées.
- Véhicule verrouillé de l'intérieur, clés dans le véhicule.

S'agissant des Mondeo Hybrid, au-delà du délai de garantie de 5 ans ou 100 000 km, selon le premier des deux termes échu, sont exclus les composants liés à l'hybridation des véhicules listés ci-après :

- Câbles de batterie haute tension.
- Batterie haute tension.

Informations complémentaires concernant la garantie des modèles électriques et hybrides (BEV - Véhicule électrique à batterie, HEV - Véhicule électrique hybride, PHEV - Véhicule électrique hybride rechargeable, hors Mondeo Hybrid) :

- Les composants haute tension et batterie haute tension de ces véhicules sont couverts par le présent Contrat Longue Durée dans la mesure où le terme (durée / kilométrage) de la couverture du contrat longue durée est postérieur à l'expiration de la garantie constructeur spécifique de ces composants. La garantie de ces éléments prendra fin au terme du Contrat Longue Durée ou de la garantie constructeur au dernier des deux termes échu.

7 ASSISTANCE

Dans le cadre de ce contrat, Ford France fournit des prestations d'Assistance dans les conditions identiques à celles définies à l'article 10.2 des CGV du Bon de commande et pourront être mises en œuvre pendant toute la durée du présent contrat. Les prestations sont mises en œuvre par ACTA SAS.

8 PAIEMENT

Le prix du Contrat Longue Durée est exigible dès la souscription du présent contrat pour l'ensemble des prestations indépendamment de ses modalités de financement.

9 SOUSCRIPTION

Le présent contrat peut être souscrit dans les 24 mois suivant la date de 1^{ère} mise en circulation.

10 DECLARATION - NULLITE

Le Client déclare et certifie le parfait état du véhicule désigné. Le non respect des obligations du Client envers Ford France en matière de déclaration des éléments servant de base au contrat entraîne la nullité des engagements de Ford France.

11 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS D'ASSISTANCE

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande d'assistance, la procédure à suivre est celle décrite à l'Article 10.3 des CGV du Bon de commande de véhicule neuf.

12 LITIGES

12.1 Si le Client rencontre une difficulté relative à l'exécution du présent contrat, autre que celle mentionnée à l'article 11 du présent contrat, il devra dans tous les cas, au préalable, s'adresser à son Concessionnaire. Les parties s'efforceront de trouver une issue amiable, préalablement à toute procédure contentieuse. Pour ce faire, le Client s'engage à envoyer au Concessionnaire, RA ou Agent Ford une réclamation écrite faisant état de son grief.

12.2 En cas de désaccord persistant avec le Concessionnaire, le Client devra alors adresser sa réclamation dans les conditions décrites à l'article 9 des CGV du Bon de commande.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE Septembre 2022

Si le présent contrat est conclu dans une foire ou un salon, le Client est expressément informé du fait qu'il ne dispose pas du délai de rétractation prévu par l'article L 221-18 du Code de la consommation pour les ventes hors établissement.

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations du Concessionnaire vendeur (ci-après le "Vendeur") et du Client dans le cadre de la vente des véhicules Ford et produits, services et accessoires proposés par le Vendeur au Client, y inclus les ventes à partir du site internet **Ford.fr** (ci-après "**Vente en ligne**").

Elles expriment l'intégralité des obligations relatives à ce bon de commande. En signant le bon de commande, le Client est réputé en accepter les termes sans réserve.

Dispositions spécifiques aux Ventes en ligne : Pour que la commande soit validée, le Client devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi valider le mode de paiement. La vente sera considérée comme définitive, sans préjudice des dispositions des articles 3 et 4 ci-dessous :

- après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le Vendeur de l'intégralité du prix.

1. Bon de commande

- 1.1 Le Client reconnaît avoir été informé des caractéristiques essentielles du véhicule et des modalités de livraison et indiquera, le cas échéant, par mail à son Vendeur celles auxquelles il subordonne son engagement.
- 1.2 Le Client accepte de voir modifier unilatéralement les caractéristiques du véhicule, sans changement de prix dès lors qu'elles n'ont pas été soulignées expressément par email par le Client comme essentielles à son Vendeur et que sans affecter la qualité du véhicule, ladite modification résulte d'une évolution technique.
- 1.3 Le Client reconnaît avoir été informé que la période de disponibilité des pièces indispensables à l'utilisation du véhicule prévue par le Constructeur est de 10 ans à compter de la première mise sur le marché de ce modèle.
- 1.4 Le présent bon de commande contient l'intégralité des conventions entre le Vendeur et le Client. Ce dernier en accepte toutes les clauses. En cas d'éventuelle contradiction entre le catalogue de référence et la fiche descriptive annexée le cas échéant, c'est cette dernière qui prévaudra.

2. Prix

- 2.1 Le prix HT déterminé au moment de la commande est garanti jusqu'à l'expiration du délai contractuel. Si la livraison n'est pas effectuée dans le délai prévu et si le retard de livraison n'est pas imputable au Client, la garantie de prix est prorogée jusqu'à la mise à disposition du véhicule.
- 2.2 Le Vendeur ne peut s'exonérer de cette garantie sauf :
 - a) si le Client a expressément stipulé refuser la livraison avant 3 mois ;
 - b) si une nouvelle réglementation impose des modifications techniques. Dans ce cas, le Client pourra annuler sa vente et demander par lettre recommandée avec AR le remboursement de son acompte ;
 - c) si le taux de TVA a été modifié entre la signature du bon de commande et le jour de la livraison. Dans ce cas, toute modification du taux de TVA est répercutée au Client.
- 2.3 Toute somme versée d'avance lors de la commande est considérée comme un acompte. Lors de cette prise d'acompte, le récépissé sera adressé au Client.
- 2.4 Le prix HT du véhicule n'inclut pas les taxes d'immatriculation ni le malus dû le cas échéant. Le montant de ces taxes est mentionné à titre indicatif sur le bon de commande, mais sera calculé au jour de l'immatriculation du véhicule en fonction de la réglementation en vigueur.

- 2.5 En cas de retard de paiement du client professionnel, des pénalités de retard au taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur s'appliqueront de plein droit. Le Client professionnel sera en outre redevable d'une indemnité pour frais de recouvrement de 40€ par facture impayée.

3. Achat à crédit, LOA et LLD

- 3.1 Chaque fois que le prix du véhicule commandé est acquitté à l'aide d'un crédit ou en cas de LOA ou de LLD, mention en est portée sur le bon de commande.
- 3.2 La vente sera résolue de plein droit sans indemnité (en cas d'usage privé) :
 - i si le prêteur n'a pas informé le Vendeur de l'attribution du crédit dans un délai de 7 jours à compter de l'acceptation de l'offre ;
 - ii si le Client emprunteur, exerce son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre (réduit à la date de livraison sans pouvoir être inférieur à 3 jours si le Client a expressément demandé la livraison anticipée).
- 3.3 En cas de demande de livraison immédiate, le Client devra écrire de sa main sur le bon de commande "*Je demande à être livré immédiatement. Le délai légal de rétractation de mon contrat de crédit arrive dès lors à échéance à la date de la livraison sans pouvoir être inférieur à trois jours, ni supérieur à quatorze jours suivant sa signature. Je suis tenu(e) par mon contrat de vente principal dès le quatrième jour suivant sa signature.*".

Cette demande ne peut être faite par le Client que si le contrat est conclu sur les lieux de vente. **Dans tous les cas, le Vendeur n'est pas tenu de livrer le véhicule avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.**

4. Contrats à distance et hors Etablissement

4.1 Vente à distance et hors établissement

- i En cas de contrat de vente à distance ou de contrat hors établissement tels que définis à l'article L 221-1 du Code de la Consommation, conclu avec un consommateur au sens de l'article Préliminaire du Code de la consommation - ou en cas de contrat hors établissement conclu avec un professionnel dont le nombre de salariés est inférieur ou égal à 5, dès lors que l'objet de ce contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale - le Client consommateur pourra annuler la commande, pendant un délai de 14 jours à compter de la réception du Véhicule en faisant parvenir avant l'expiration de ce délai une déclaration claire de rétractation dépourvue de toute ambiguïté, par courrier postal avec accusé de réception ou par courriel adressé au Vendeur. Le formulaire ci-joint pourra être utilisé.
 - ii En cas de signature à distance d'une Location avec option d'achat (LOA) du véhicule, conformément à l'article L222-7 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus à compter de l'acceptation de l'offre de LOA ;
 - iii Conformément à l'article L 221-1 du Code de la consommation, est considéré comme une vente à distance "*tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat*".
- 4.2 Toutefois, conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé :
 - i Pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou
 - ii Pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et après renonciation expresse à son droit de rétractation. C'est à ce titre que les frais d'immatriculation et toutes taxes dues à raison de l'immatriculation ou de la possession du véhicule (carte grise, Malus) ne pourront être remboursés au Client qui, le cas échéant, en demandera le remboursement auprès des administrations compétentes.

- 4.3** Si le Client peut exercer son droit à rétractation, il lui appartient de restituer de bonne foi à ses frais en concession, un véhicule tel qu'il était équipé lors de la livraison, ni endommagé, ni détérioré, ni modifié, au Vendeur, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi, sans équivoque, du formulaire ci-joint, ou de sa déclaration formelle de rétractation.

La restitution ne sera considérée comme effective que contre remise des clés, carte grise, originale, ainsi que tous documents de bord.

Le Client est informé qu'il est responsable de la dépréciation du véhicule résultant de manipulations autres que celles nécessaires à l'évaluation de la nature, des caractéristiques et du bon fonctionnement de celui-ci. En conséquence, lors de la restitution du véhicule, le Vendeur sera fondé à facturer au Client, et à compenser avec les sommes versées par ce dernier :

- i Des frais de remise en état nécessaires ou de reproduction des clés et/ou des documents de bord manquants ;
- ii Des indemnités légalement acceptables dont notamment une indemnité de frais kilométriques évaluée à 5€ par kilomètre parcouru au-delà d'un forfait de 200 kilomètres réputés nécessaires à l'évaluation du véhicule ;
- iii Des sommes versées au titre des services exécutés partiellement ou totalement par le Vendeur.

Le cas échéant, le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la restitution du véhicule si celui-ci n'est manifestement plus conforme à son état d'origine.

- 4.4** Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, pendant un délai de 7 (sept) jours à compter de la signature du présent bon de commande, le Vendeur ne pourra recevoir aucun paiement ou acompte de la part du Client.

5. Ventes dans les foires et salons

Conformément à l'article L 224-62 du code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat conclu à l'occasion d'une foire ou d'un salon. Le contrat de vente du véhicule est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de 14 jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L 312-52 du code de la consommation. En cas de résolution du contrat de vente consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le Vendeur est tenu de rembourser, sur simple demande, toute somme que le Client aurait versée d'avance sur le prix.

6. Livraison

- 6.1** Le délai de livraison est de 3 mois à compter de la signature du Bon de commande sauf si les parties en conviennent autrement.
- 6.2** En cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison du bien à la date prévue, sauf cas de force majeure, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités, le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. Le Vendeur sera alors tenu de rembourser au Client l'intégralité des sommes versées par ce dernier, majorées des intérêts calculés au taux légal, dans un délai de 14 jours suivant la date de résolution du contrat.
- 6.3** La livraison du véhicule est présumée se faire à la concession. Le Client prendra livraison du véhicule dans les 48 heures qui suivront la notification de mise à disposition.
- 6.4** Sauf cas de force majeure, si le Client ne prend pas livraison du véhicule commandé dans le délai susvisé et/ou s'il résilie sa commande pour un motif ou dans des conditions autres que ceux prévus aux présentes, l'acompte restera acquis au Vendeur afin de le dédommager de ses frais de préparation, de stockage, de financement ainsi que des difficultés inhérentes à la revente de ce véhicule. En outre, le Vendeur

disposera du véhicule comme il l'entendra, après avoir prévenu le Client défaillant par lettre recommandée avec accusé de réception.

- 6.5 Clause de réserve de propriété :** Le véhicule et ses accessoires resteront la propriété du Vendeur jusqu'à ce que le Client en ait effectué le paiement intégral conformément à l'article 2367 du code civil. Il est rappelé que la présente clause de réserve de propriété est stipulée et acceptée antérieurement à la livraison du Véhicule au Client.

7. Reprise d'un véhicule d'occasion

- 7.1** Si la présente commande mentionne la reprise par le Vendeur d'un véhicule d'occasion, cette reprise est subordonnée à la livraison d'un véhicule neuf, de sorte que l'annulation de la commande ou l'exercice du droit de rétractation par le Client annule l'obligation de reprise.

Dans le cas où le véhicule d'occasion aura été repris par le Vendeur avant cette annulation ou l'exercice du droit de rétractation :

- si le véhicule n'a fait l'objet d'aucune remise en état, il sera restitué dans l'état où il se trouvait lors de la reprise par le Vendeur,
- si le véhicule a fait l'objet d'une remise en état par le Vendeur, de tels frais seront à la charge du Client si ce dernier résilie sa commande pour une raison ou dans des conditions autres que celles prévues aux présentes,
- si le véhicule a été revendu, le prix restitué au Client sera le prix de reprise convenu entre le Client et le Vendeur.

- 7.2** Dans l'éventualité où le bon de commande mentionne la reprise d'un véhicule et si, par ailleurs il apparaît lors de la remise effective du véhicule d'occasion à reprendre, que ce dernier est gagé ou a été accidenté et en conséquence n'est plus conforme à sa présentation lors de la signature du bon de commande, l'obligation de reprise deviendra nulle sans pour autant affecter les autres dispositions du bon de commande. En conséquence, le Client fera son affaire de payer la différence résultant de l'absence de reprise ; à défaut, l'acompte versé sera acquis au Vendeur.

8. Données personnelles

Vos données à caractère personnel sont traitées conformément à la réglementation applicable, en ce comprises les dispositions du RGPD et celles de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés.

Vous êtes informés par le biais de la Notice d'information relative aux données à caractère personnel figurant aux présentes et lors de la création de votre compte Ford des traitements qu'implique la gestion de votre bon de commande. Par ailleurs, l'utilisation de votre véhicule et de l'application FordPass impliquera différents traitements de données personnelles vous concernant. Pour plus d'informations sur la manière dont nous gérons vos données personnelles, nous vous invitons à consulter les politiques de confidentialité de Ford, des Véhicules Connectés et de l'application FordPass sur Ford.fr.

Conformément à l'article L 223-1 du Code de la consommation, le Client est informé que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la société **WORLDLINE**, à l'adresse suivante : **WORLDLINE**, Service Bloctel, CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX ou sur le site www.bloctel.gouv.fr.

9. Litiges

- 9.1** Si le Client estime que le véhicule présente un défaut ou un dysfonctionnement, il devra dans tous les cas, au préalable s'adresser à son Vendeur. Les parties s'efforceront de trouver une issue amiable, préalablement à toute procédure contentieuse. Pour ce faire, le Client s'engage à envoyer au Vendeur une réclamation écrite faisant état de son grief.

- 9.2** En cas de désaccord persistant avec le Vendeur, le Client adressera une réclamation au Centre des Relations Clientèle de Ford, par écrit, à l'adresse suivante : Relations Clientèle Ford, TSA 64702, 92729 NANTERRE CEDEX Adresse email : crctr@ford.com.

Le Centre de Relations Clientèle répondra au Client par écrit dans les meilleurs délais.

9.3 Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client est informé qu'il dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Si le différend concerne Ford, le Client peut contacter le médiateur par courrier : Médiation CMFM, 19 avenue d'Italie, 75013 Paris ; sur internet : www.mediationcmfm.fr.

Si le différend concerne le Concessionnaire ou le Réparateur Agréé, le Client peut contacter soit le Médiateur de la FNAA par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet - 93583 Saint Ouen Cedex ou sur son site internet www.mediateur.fna.fr ; soit le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante : 43^{bis} route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex, mediateur@mediateur-cnpa.fr ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr.

9.4 Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution extrajudiciaire des litiges (plateforme OS). Le Client consommateur peut contacter le Centre européen des consommateurs ou se rendre sur le site <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10. Conditions de garantie et d'assistance

10.1 Garantie

10.1.1 Garantie légale

Les conditions de la garantie commerciale Ford ne se substituent pas aux garanties que le Client tient, de la loi contre le défaut de conformité, en qualité de consommateur ou de non-professionnel (articles L 217-3 à L 217-20 du Code de la consommation) et, contre les vices cachés prévues (articles 1641 à 1648 du Code civil) dont les modalités sont détaillées ci-après.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1/ Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2/ La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3/ La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4/ La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L 217-1 à L 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Il est rappelé que les clients professionnels ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité.

10.1.2 Garantie commerciale Ford

FMC Automobiles (ci-après "Ford France") garantit que, si une pièce quelconque, ou la peinture de la carrosserie du véhicule acheté présentait une défaillance due à un défaut de matière ou de fabrication pendant une période de 2 ans à compter de la livraison effective du véhicule au premier Client, ou à un intermédiaire, la pièce sera réparée ou reconditionnée en usine ou remplacée gratuitement, et/ou la peinture réparée, par le Concessionnaire-vendeur ou l'un quelconque des Réparateurs Agréés ou Agents Agréés Ford de l'Union Européenne, même si le véhicule a changé de propriétaire.

S'agissant des Véhicules électriques hybride PHEV et HEV et du véhicule BEV, le délai de garantie visée ci-dessus est de 5 ans et/ou 100 000 km selon le premier des deux termes échu pour les composants haute tension, de 8 ans et/ou 160 000 km selon le premier des deux termes échu pour la batterie haute tension et de 2 ans pour les autres composants.

S'agissant de la batterie et des composants liés à l'hybridation des véhicules des gammes C-MAX Energi et Mondeo Hybride, le délai de garantie est de 5 ans ou 100 000 km, selon le premier des deux termes échu.

Ford garantit contre la perforation due à la corrosion, pour 12 ans, le véhicule acheté à compter de sa livraison effective, à l'exception de la KA pour 8 ans. L'expression "perforation" signifie un trou qui pénètre dans la carrosserie et qui est dû à une attaque de corrosion par l'intérieur ou le soubassement à la suite d'un incident de fabrication. Le terme "carrosserie" n'inclut ni les jantes, ni les pièces rapportées comme les garnitures chromées, les pare-chocs, les moulures et les charnières. Le plateau ou les caisses et équipements montés sur les Ford Transit sont également exclus.

Le Réparateur ou Agent Ford réparera ou remplacera l'élément de carrosserie d'origine perforé, gratuitement pendant la période de garantie.

Lorsque le Concessionnaire sous-traite ses opérations de réparation, il demeurera responsable à l'égard du Client desdits travaux réalisés par son sous-traitant.

Art. L 217-28 C. Conso. : Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE Septembre 2022 (suite)

Toutefois ne sont pas couverts :

- Les frais d'expertise ou d'essai ;
- Toute indemnisation pour dommages ou préjudices directs ou indirects et, notamment, ceux qui pourraient résulter de l'immobilisation ou de la récupération du véhicule ;
- L'incendie lorsqu'il est consécutif à une cause indéterminée ;
- Les défaillances résultant de la simple usure d'une pièce quelconque du véhicule, le remplacement et la réparation des pièces d'usure normale, les consommables ainsi que la fourniture des ingrédients nécessaires à l'entretien du véhicule ;
- Les défaillances dues à un entretien défectueux, à une mauvaise utilisation, à une surcharge même passagère, aux négligences, inondation et/ou à une utilisation non conforme au Carnet de Service et de Garantie Ford et/ou au manuel d'utilisation ;
- L'utilisation d'un carburant ou d'un lubrifiant non conforme ou non approprié ;
- L'utilisation de carburants alternatifs bio-diesel ou bio-éthanol dont la concentration est supérieure à 5% (à l'exclusion des véhicules à alimentation mixte Ford (Flexifuel FFV) ;
- Le non-respect des instructions de nettoyage régulier Ford pour l'entretien de la peinture et de la carrosserie ;
- L'utilisation d'additifs supplémentaires et d'agents de rinçage pour carburant ou huile de moteur (sauf si spécifié dans une exigence Ford) ;
- Les véhicules utilisés en compétition (notamment en course et/ou rallye) ;
- Les défauts de fonctionnement provoqués par un accident, un vol, une effraction ou un acte de vandalisme ;
- Les véhicules ayant subi une quelconque modification par rapport aux normes du Constructeur dès lors que cette modification a un lien direct ou indirect avec la défaillance ;
- Une réparation non réalisée rapidement suite au contrôle de la carrosserie et de la peinture ;
- Tout accessoire non monté d'origine ;
- Les véhicules dont le compteur kilométrique aura été débranché ou modifié ;
- Les pneus ;
- Les défauts résultant de l'action de phénomènes mécaniques ou chimiques extérieurs affectant par exemple la peinture ou la carrosserie du véhicule, tels que jets de gravillons, retombées de rouille, retombées industrielles, agents atmosphériques.

Dans tous les cas, le Client s'engage à utiliser son véhicule raisonnablement dans le respect des normes prévues par le Carnet de Service et de Garantie Ford et le manuel d'utilisation dont il déclare avoir pris entière connaissance.

Pour bénéficier de la garantie commerciale au sens de l'article L 217-21 du Code de la consommation, l'entretien et les réparations du véhicule doivent être réalisés conformément aux préconisations Ford. **La réparation sous garantie doit être effectuée par un réparateur du réseau Ford.** Le Client est informé que le bénéfice de sa garantie n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie, par un réparateur du réseau Ford. Si le Client fait réparer ou entretenir son véhicule par un réparateur indépendant durant la période de garantie du Constructeur, le bénéfice de la garantie peut être perdu si les travaux réalisés sont défectueux. En tout état de cause, le Client devra apporter les justificatifs permettant d'établir que la défaillance n'est pas due au non-respect des préconisations Ford en matière d'entretien, de réparation et/ou de contrôle, y inclus le respect de la périodicité des entretiens préconisée lorsque les travaux sont réalisés par un réparateur du réseau Ford.

10.2 Assistance

Les prestations sont mises en œuvre par ACTA - Parc des Tuileries - CS 80117 - 69578 LIMONEST Cedex - SAS au capital de 2 200 000€ - 385 107 180 RCS LYON, et assurées par ACTA ASSURANCE - Parc des Tuileries - CS 80117 - 69578 LIMONEST Cedex - SA au capital de 2 387 580€ - 493 466 254 RCS LYON - Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de

résolution, sise 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr, ci-avant dénommées "Ford Assistance".

10.2.1 Eligibilité au programme Ford Assistance

Afin de bénéficier des prestations d'assistance du programme Ford Assistance, le Bénéficiaire et le véhicule doivent respecter les définitions suivantes :

- **Bénéficiaire** : Il s'agit du propriétaire ou de tout conducteur autorisé du véhicule et les passagers transportés à titre gratuit, (à l'exclusion des auto-stoppeurs), dans la limite du nombre de places prévues sur le certificat d'immatriculation, dont le "domicile", c'est-à-dire le lieu de résidence principale, est situé dans l'un des pays de l'Union Européenne.
- **Véhicule** : Il s'agit d'un véhicule de marque Ford, neuf, d'un poids total autorisé en charge (PTAC) de moins de 4,7 tonnes (T), livré ou revendu par un Concessionnaire Ford en France ou par Ford France directement.

10.2.2 Durée :

Les prestations d'assistance prennent effet à compter de la date de livraison effective du Véhicule, et pourront être mises en œuvre pendant une durée de deux ans à compter de ladite livraison.

10.2.3 Etendue géographique :

Sont couverts par Ford Assistance sans franchise kilométrique les événements survenus dans les pays suivants :

- En cas de panne : Açores, Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne (y compris les Baléares et les Canaries), Estonie, Finlande, France (y compris la Corse et les DOM COM), Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie (y compris la Sicile et la Sardaigne), Kosovo, Lettonie, Lichtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Madère, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (partie européenne), San Marin, Serbie, Slovaquie, Suisse, Suède, Pays-Bas, Turquie (partie européenne), Ukraine, le Vatican.
- En cas d'accident : France (Corse et DOM-COM inclus) uniquement.

10.2.4 Conditions de mise en œuvre des prestations d'assistance

Seule Ford Assistance est décisionnaire sur les moyens à mettre en place. Les prestations garanties ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord exprès préalable de Ford Assistance.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire, ne sera remboursée par Ford Assistance.

Toutefois, les frais de dépannage et de remorquage sur le réseau autoroutier français ou sur le périphérique parisien peuvent être remboursés sans plafond.

A l'étranger, ces frais pourront être remboursés à hauteur maximale de 153€ toutes taxes comprises (TTC). Pour en obtenir le remboursement, le Bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à Ford Assistance dans les 60 (soixante) jours de la dépense.

De plus, il convient de rappeler que Ford Assistance ne se substitue en aucun cas aux organismes d'urgence (SAMU, Pompiers, etc).

Ford Assistance ne peut donc intervenir dans le choix des moyens et destinations décidés par ces organismes d'urgence et ne prend pas en charge les frais correspondants.

INFORMATION SUR LES DANGERS A CONDUIRE UN VEHICULE

NON REPAIRE : Le Bénéficiaire est informé que l'utilisation de son Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assiste ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommage subi par l'assisté et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule, dès lors qu'il existe un lien de connexité entre l'absence de réparation et le dommage subi par l'intéressé.

10.2.5 Contenu de l'assistance :

Les prestations d'assistance seront mises en œuvre en cas de survenance d'un des faits générateurs suivants :

- En cas de panne
- En cas d'accident

a) En cas d'accident :

Il faut entendre par accident de la circulation, toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement ou d'empêcher l'utilisation du véhicule Ford dans les conditions prévues par le code de la route. Le cas de la crevaison non liée à un choc, relève des conditions d'application de l'assistance en cas de panne. Les prestations suivantes sont mises en œuvre dans le réseau Ford participant :

- Remorquage gratuit de votre véhicule vers le Réparateur Agréé Ford le plus proche du lieu de l'accident, ou choisi par vos soins dans un rayon de 50 km du lieu de l'accident ou, pour les véhicules électriques ou hybrides, vers le Concessionnaire Spécialiste Electrique le plus proche, pour les véhicules d'un PTAC supérieur à 3.5T vers le Transit Center le plus proche et pour les véhicules électriques vers un Concessionnaire spécialiste.
- Estimation gratuite du coût des réparations nécessaires (sous réserve de démontage) par votre Réparateur Agréé.
- Votre Réparateur Agréé peut proposer une solution de mobilité dont il est le seul décisionnaire des conditions et modalités d'application.

b) En cas de panne :

Les prestations fournies par Ford Assistance sont acquises en cas de panne du Véhicule ayant pour origine une défaillance mécanique, électrique ou électronique ou panne de réserve d'énergie (charge faible ou batterie à plat) du Véhicule couverte au titre de la garantie commerciale Ford, dans la limite d'une durée de deux ans à compter de la livraison du véhicule. Les pannes dues à la batterie, à la crevaison de pneumatique non liée à un choc, aux problèmes liés à la sécurité (essuie-glaces, phares) sont couvertes. En cas de charge faible ou batterie à plat, une recharge sera réalisée sur place via un chargeur mobile.

- **Dépannage ou Remorquage** : Si le Véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une panne telle que définie précédemment, Ford Assistance intervient pour fournir au Bénéficiaire un dépanneur/remorqueur susceptible de lui venir en aide. Ce dépanneur/remorqueur aura pour mission la réparation sur place du Véhicule (seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par Ford Assistance). Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, Ford Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le Réparateur Agréé Ford le plus proche ou choisi par le Bénéficiaire dans un rayon de 50 km du lieu de la panne ou, pour les véhicules électriques ou hybrides, vers le Concessionnaire Spécialiste Electrique le plus proche, pour les véhicules d'un PTAC supérieur à 3.5T vers le Transit Center le plus proche et pour les véhicules 100% électriques vers un Concessionnaire spécialiste. En cas de panne d'énergie comme définie, le remorqueur peut effectuer une recharge sur place ou remorquer vers la borne la plus proche (réseau de recharge Ford ou RA agréé électrique, domicile ou borne publique).

- Prestations complémentaires :

Sauf stipulation contraire, les prestations ci-dessous ne peuvent se cumuler entres-elles. Les véhicules particuliers utilisés à des fins professionnelles tels que les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les autoécoles, les ambulances, les véhicules sanitaires légers, les véhicules à usage de transports funéraires, les forces de police, les brigades de pompiers, l'armée, les taxis et les véhicules transportant des personnes à titre onéreux ne peuvent bénéficier que de la prestation de dépannage ou de remorquage. Toutefois à partir du moment où lesdits véhicules sont cédés et utilisés à d'autres fins ou utilisés pour un usage privé, ils peuvent bénéficier de la totalité des Prestations. Le covoiturage n'est pas considéré comme un transport à titre onéreux dès lors qu'il s'agit d'un partage du coût du trajet, conforme aux usages.

1) Hébergement :

On entend par "domicile", le lieu de résidence principale du conducteur autorisé (y compris les passagers) situé dans l'un des pays de l'Union Européenne.

Si la panne est survenue à plus de 80 km du domicile (ou du lieu de destination) et engendre une immobilisation de plus de 24 heures, et si les bénéficiaires désirent attendre sur place que leur véhicule soit réparé, alors Ford Assistance participe forfaitairement aux frais d'hébergement à concurrence maximum de 100€ TTC petit déjeuner inclus, par nuit et par personne bénéficiaire, dans la limite maximum de 3 nuits. Les autres frais de restauration ne sont pas pris en charge par Ford Assistance.

2) Retour à domicile ou poursuite du voyage :

Trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile (ou lieu de destination du voyage). Si la panne diagnostiquée à l'arrivée du Véhicule chez un Réparateur Agréé Ford engendre une immobilisation de plus de 24 heures, alors pour permettre au Bénéficiaire de rejoindre son domicile (ou de poursuivre son voyage), Ford Assistance met à sa disposition : - Un billet de train en 1^{ère} classe ou d'avion en classe économique si le trajet dure plus de 6 heures en train ou lorsque seul ce moyen peut être utilisé. Pour le trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile, Ford Assistance supporte intégralement le coût du/des billet(s). Si le Bénéficiaire décide de poursuivre son voyage et si la dépense s'avère plus élevée que celle prévue pour le retour à domicile, alors le Bénéficiaire est tenu de rembourser à Ford Assistance, dans un délai de 60 jours à compter de sa mise à disposition, la part du coût du billet qui lui revient. **De plus les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à la charge du Bénéficiaire. Les frais de restauration sont à la charge du Bénéficiaire.**

Si un billet de transport a été délivré, Ford Assistance dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de sursurveillance, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

3) Récupération du Véhicule réparé :

Si la prestation "Trajet du lieu de l'immobilisation vers le domicile (ou lieu de destination du voyage)" a été mise en place et si le Véhicule a été immobilisé à plus de 80 km du domicile du Bénéficiaire, alors pour permettre au bénéficiaire de récupérer le Véhicule réparé, Ford Assistance met à sa disposition l'une des trois prestations suivantes dans les conditions définies ci-après :

	Si INCIDENT entre 80 et 299 km du Domicile du conducteur autorisé	Si INCIDENT au-delà de 300 km du Domicile du conducteur autorisé
Chauffeur chargé de ramener ledit véhicule à son Domicile	Non	Oui
Billet de train 1 ^{ère} classe ou d'avion classe économique lorsque le voyage excède 6 H de train ou que seul moyen utilisable	Oui	Oui
Véhicule de location de catégorie A ou B pour une journée (frais de carburant et de route exclus). Abandon national autorisé.	Oui	Oui

Dans tous les cas, la consommation du Véhicule, les frais de péages et les traversées par bateau ou bac ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire. La mise à disposition d'un véhicule ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

4) Frais de liaison

Si l'Assisteuse intervient au titre des garanties "Hébergement", "Retour au domicile ou poursuite de voyage", "Récupération du Véhicule", ses services organisent et prennent en charge à concurrence de 50€ TTC maximum les frais de taxi pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, ou l'aéroport, ainsi que le garage où le Véhicule doit être récupéré.

5) Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Si la panne diagnostiquée à l'arrivée du Véhicule engendre une immobilisation de plus de 24 heures et nécessite des réparations de plus de 3 heures, et si les bénéficiaires désirent une solution de mobilité, Ford Assistance met à leur disposition un véhicule de remplacement de classe au plus équivalente (dans la limite de 20 m³ maximum) pour la durée des réparations du Véhicule. Cette mise à disposition ne saurait excéder un maximum de 2 jours ouvrés (jusqu'à 4 jours pendant le weekend). Ford Assistance déterminera la durée de la location à accorder en fonction du type de la panne qui aura été diagnostiquée par le Réparateur Agréé Ford. Le Bénéficiaire est tenu de restituer le véhicule de remplacement dès lors que les réparations sont effectuées et au plus tard dans un délai maximal de 2 jours. Ce véhicule sera rendu au lieu de mise à disposition. **En aucun cas les frais d'abandon ne seront pris en charge par Ford Assistance.**

Le Bénéficiaire doit être en mesure de respecter les conditions générales de location définies par les loueurs dans chaque pays. A titre d'exemple, le règlement d'assurance de certaines agences de location stipule que l'âge du conducteur doit être au moins de 21 ans, que le permis de conduire doit être valable depuis plus d'un an et que le Bénéficiaire doit effectuer un dépôt de caution en Carte Bleue ou en chèque. Si le Bénéficiaire ne répond pas à ces conditions, Ford Assistance s'efforcera de trouver une solution alternative, mais celle-ci ne peut être garantie. La mise à disposition du véhicule de remplacement ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location. Dans tous les cas, les frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac) ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire. **Les caractéristiques techniques particulières (motorisation...) ou équipements (attelage, climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone...) du véhicule ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition de véhicule de location.**

6) Acheminement des marchandises :

Si aucun véhicule de catégorie adaptée n'a pu être fourni, Ford Assistance remboursera au Bénéficiaire, les frais d'acheminement des marchandises transportées à titre professionnel (à l'exclusion des effets personnels) et, restées à sa charge, vers le lieu de destination final. Ce remboursement intervient en complément, le cas échéant, des frais pris en charge ou remboursés par un assureur garantissant les marchandises et à concurrence d'un montant de 150€ TTC. Toute demande de remboursement devra intervenir dans les 60 jours de l'Incident et être accompagnée de la facture originale du transporteur en l'absence de tout assureur ou la copie de cette facture ainsi que tout justificatif de prise en charge ou de remboursement effectué par l'assureur. **En aucun cas, le volume maximum de la cargaison transportée ne pourra dépasser la capacité maximale de 20m³. Lors de l'exécution de la prestation, Ford Assistance ne saurait se substituer à la responsabilité de l'entreprise d'acheminement.**

7) Prestations à l'étranger :

Si après analyse des Techniciens Régulateurs de Ford Assistance, la réparation du Véhicule génère une immobilisation de plus de 5 (cinq) jours pour des réparations de plus de 8 (huit) heures, Ford Assistance organise et prend en charge le rapatriement du Véhicule garanti chez un Réparateur Agréé Ford (RA) choisi par le Client dans un rayon de 30 km de son domicile principal, dans la mesure où ce RA existe, ou à défaut, chez le RA le plus proche du domicile du Bénéficiaire. **La décision de rapatriement du Véhicule appartient exclusivement à Ford Assistance.** Il est effectué si les frais de rapatriement sont inférieurs à la valeur vénale du véhicule, déduction faite des coûts de réparation, des frais de douanes et des frais de gardiennage. Le rapatriement du Véhicule est effectué dans les meilleurs délais, tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à Ford Assistance. **Les frais de réparation du Véhicule, les frais de douanes et de gardiennage, les frais d'hôtel et de restauration, ainsi que les frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac) sont à la charge du Bénéficiaire.**

Le Bénéficiaire devra fournir à Ford Assistance un inventaire signé de tous les biens laissés à l'intérieur du véhicule avant son rapatriement ainsi qu'un état du véhicule. **Ni Ford Assistance ni ses représentants ne pourront être tenus pour responsables de la perte ultérieure d'objets non repris sur cet inventaire ou des dégâts occasionnés.**

Ford Assistance peut organiser sans le prendre en charge le rapatriement du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise vers un Réparateur Agréé Ford.

10.2.6 Exclusions générales à l'assistance aux véhicules :

Ford Assistance ne couvre pas les frais suivants :

- Toutes les dépenses effectuées sans l'accord exprès préalable de Ford Assistance.
- Les frais de réparation des véhicules et le prix des pièces de rechange.
- Les dépenses qui auraient été à la charge du Bénéficiaire dans des circonstances normales : frais de route (carburant, péage, traversée en bateau ou bac), les frais d'hôtel ou de restauration.
- Les dépenses ou accidents liés à la participation à des courses ou des rallyes automobiles, à des tests d'endurance ou de vitesse.
- Les frais de crevaison lorsque la crevaison a pour origine un choc ou un accident.
- Les dépenses résultant du fait que le véhicule n'ait pas été maintenu dans un état qui lui permette de prendre la route dans des bonnes conditions ou qu'il n'ait pas été entretenu conformément aux recommandations du Constructeur, dès lors qu'il existe un lien de connexité entre l'absence de maintenance ou d'entretien et le dommage subi par l'intéressé. Dans ce cas, Ford Assistance se réserve le droit de limiter l'assistance et emmènera alors le véhicule jusqu'au Réparateur Agréé Ford le plus proche.
- Les frais de douane et de gardiennage.
- Les frais de franchise non rachetable en cas de sinistre ou d'accident survenu sur le véhicule de location.
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un retour par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire.
- Les frais d'acheminement des marchandises illicites ou les marchandises transportées illégalement,
- Les frais de communication (téléphone, courrier, internet etc.).
- Les frais de recherche en montagne ou de secours en mer.
- Le remorquage de la remorque ou de la caravane qui était tractée

Sont également exclus :

- Tous les dommages indirects résultant de l'immobilisation : les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier.

La garantie est sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose du fait de sanctions, de restrictions, ou prohibitions prévues par les lois ou règlements, Ford Assistance ne sera pas tenue d'intervenir dans le cas où le Bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur tant en France qu'à l'étranger.

Sont enfin exclus, les faits générateurs suivants :

- Les tentatives de suicide.
- Les états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants et d'alcools.
- Même lorsqu'une licence a été délivrée, les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive.
- Les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables.
- Les pannes causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après une première intervention de l'Assisteur, en l'absence de lien de connexité entre la panne et l'intervention de l'Assisteur.

On entend par "carrossables", les routes, voies, chemins ruraux et pistes, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1 et L1511 du code de la voirie routière.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

10.2.7 Circonstances Exceptionnelles

Ford Assistance ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des prestations du contrat ainsi que, par les mesures préventives ou de mise en quarantaine ou de surveillances spécifiques décidées par les autorités sanitaires internationales ou locales.

Des conditions météorologiques défavorables ou des catastrophes naturelles, telles que les vents violents, les chutes de neige ou les inondations peuvent rendre impossibles certaines prestations de Ford Assistance aussi longtemps que les conditions climatiques ne se sont pas améliorées.

La priorité immédiate de Ford Assistance est d'emmener le Bénéficiaire ainsi que ses passagers en lieu sûr. Il est parfois nécessaire d'attendre avant d'intervenir sur le Véhicule.

10.2.8 Prescription

Article L114-1 du code des assurances : Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assisteuse en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assisteuse a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L114-2 du code des assurances : La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assisteuse à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assisteuse en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

10.2.9 Les modalités et conditions d'exécution de l'assistance

Les conditions sont définies dans le guide d'assistance du Véhicule.

10.3 Traitement des réclamations dans le cadre de l'Assistance

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, il doit adresser sa réclamation à l'adresse suivante :

ACTA SAS, Service Réclamations
Parc des Tuileries
69578 LIMONEST Cedex

Le Bénéficiaire recevra un accusé réception au plus tard dans les 8 (huit) jours suivant la réception de sa réclamation.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Ford Assistance le tiendrait informé. Si le désaccord persiste, après la réponse de Ford Assistance ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le **Bénéficiaire** peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes : <http://www.mediation-assurance.org> La Médiation de l'Assurance (LMA)

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la LMA ont mis en place un dispositif permettant aux bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

10.4 Subrogation

L'assisteuse qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions du Bénéficiaire contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assisteuse.

L'assisteuse peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers le Bénéficiaire, quand la subrogation ne peut plus, par le fait du Bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assisteuse.

10.5 Données personnelles dans le cadre de l'Assistance

Dans le cadre de la gestion des demandes lui parvenant, l'Assisteuse est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur pour les finalités suivantes :

- Gestion du contrat d'assistance
- Mise en œuvre des prestations d'assistance
- Gestion des réclamations
- Enquête qualité sur la satisfaction de la clientèle

Le Bénéficiaire est informé que certaines de ses données personnelles pourront être recueillies par l'Assisteuse dans le seul et unique but d'exécuter les prestations prévues aux présentes conditions générales.

Le Bénéficiaire est informé que l'Assisteuse sera amené à transmettre certaines données personnelles (état civil, informations relatives au véhicule, lieu de localisation) à des prestataires en vue de la fourniture de prestations prévues dans le cadre de l'Assistance notamment aux prestataires de dépannage-remorquage, de prestataires de mobilité (taxi, véhicule de remplacement, réservation de billets de train ou d'avion), aux hôtels, au prestataire réalisant des enquêtes de satisfaction.

Le Bénéficiaire est informé que les appels peuvent être enregistrés à des fins d'amélioration de la qualité de service

Conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 et à la Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assisteuse.

Ces droits peuvent être exercés auprès de l'Assisteuse en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse de ACTA SAS indiquée aux présentes ou par courrier électronique à :

dpo@acta-assistance.com

Le délégué à la protection des données personnelles de ACTA répondra sous un délai d'un mois.

Le Bénéficiaire est informé qu'en cas de désaccord sur la réponse apportée par l'assisteuse, il dispose de la possibilité d'exercer un recours auprès de l'autorité administrative suivante :

CNIL
3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
www.cnil.fr

Les données personnelles fournies seront conservées pendant la durée de vie du contrat et à la fin du contrat pendant la durée de la prescription légale applicable, 2 ans pour la gestion du contrat et des prestations d'assistance mise en œuvre et 10 ans pour les factures.

Les appels enregistrés sont conservés pendant un délai de 6 mois.

10.6 Droit applicable et juridiction compétente

Le droit applicable est la Loi française. La langue française est applicable.

En cas de litige, les parties essaieront de trouver une solution amiable. Si le différent persiste, l'une des parties pourra saisir la juridiction du lieu du siège social du défendeur. En application de l'article L141-5 du code de la consommation : "le consommateur peut saisir à son retour choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable."

Ford Protect - Contrat Longue Durée

Conditions Générales de Vente

Les dispositions ci-dessous ne s'appliquent qu'en cas de souscription du contrat de garantie longue durée Ford Protect, dans la rubrique "Services" du Bon de commande.

1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les engagements de FMC Automobiles SAS (ci-après dénommée Ford France) et du Client.

Le contrat Longue Durée comprend :

- Le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques ou électriques défectueuses du véhicule ainsi que celles endommagées par cette défectuosité dans les conditions définies ci-dessous.
- L'assistance Ford telle que décrite dans les Conditions Générales de Vente du Bon de commande de véhicule neuf (ci-après les "CGV du Bon de commande").

2 DUREE

2.1 La période couverte par le Contrat Longue Durée débute à la date d'expiration de la garantie constructeur du véhicule et prendra fin au terme de la durée ou du kilométrage convenu (1^{er} des deux termes échus). Si le véhicule n'est pas livré, le Contrat Longue Durée sera annulé de plein droit sans indemnité. Le concessionnaire ou le membre agréé du réseau Ford Vendeur, remboursera au Client toute somme versée par ce dernier au titre du Contrat Longue Durée.

2.2 Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

L'acheteur consommateur ou non-professionnel est également informé que conformément à l'article 217-13 du Code de la consommation, tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

3 VEHICULES

Le présent contrat s'applique aux véhicules Ford neufs de moins de 4,7T livrés et mis sur le marché français (France Métropolitaine et Dom-Com) par un Concessionnaire Ford ou par Ford France directement.

4 APPLICABILITE ET ETENDUE GEOGRAPHIQUE

Ford France garantit que, si une pièce quelconque, du véhicule acheté présentait une défaillance due à un défaut de matière ou de fabrication pendant une période de deux ans à compter de la livraison effective du Véhicule au premier Client, la pièce sera réparée ou reconditionnée en usine ou remplacée gratuitement, par le concessionnaire-Vendeur ou l'un quelconque des Réparateurs Agréés (RA) ou Agents Agréés Ford de l'Union Européenne.

Ford France, par l'intermédiaire d'un concessionnaire Ford ou membre du réseau agréé Ford en France, remboursera sur présentation de factures, les frais encourus par le Client dans le cadre du présent contrat au sein des réseaux de réparateurs agréés Ford des autres pays européens.

Les prestations du Contrat Longue Durée s'ajoutent aux garanties que l'acheteur tient de la loi contre le défaut de conformité et des vices cachés prévues aux articles L217-4 à L217-17 du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648 du Code civil. Ces articles sont reproduits à l'article 10.1 des CGV du bon de commande.

5 CONDITIONS

5.1 Le véhicule doit être présenté au plus tôt chez un Réparateur Agréé ou un Agent Agréé Ford dans les sept jours qui suivent la découverte d'un incident. Toute intervention en relation avec le Contrat Longue Durée doit obligatoirement être confiée à un Concessionnaire, un Réparateur Agréé ou Agent Agréé Ford. Dans le cas contraire, les frais occasionnés ne seront pas remboursés.

5.2 Le véhicule devra être entretenu selon le programme d'entretien Ford. Le carnet service et le carnet suivi d'entretien Ford, et/ou les factures, et/ou les documents justificatifs des entretiens devront pouvoir être présentés au Réparateur Agréé du réseau Ford chargé de l'intervention.

5.3 Les pièces remplacées deviennent la propriété de Ford France.

5.4 Lors de la revente du véhicule, les droits et obligations du Contrat Longue Durée seront automatiquement transférés au nouveau propriétaire.

6 EXCLUSIONS

Dans le cadre de ce contrat, Ford France garantit le véhicule dans les conditions identiques à celles définies dans l'article 10.1 des CGV du bon de commande à l'exception de ce qui suit :

Sont exclus du Contrat Longue Durée :

- Les pièces d'usure normale ci-après : balais d'essuie-glace, roues, pneumatiques jantes et enjoliveurs, fusibles, batterie, bougies d'allumage, courroie d'entraînement auxiliaire, disque d'embrayage, plaquettes et garnitures de freins, filtres, huiles et fluides, ligne d'échappement (sauf le catalyseur), amortisseurs.
- Les éléments de carrosserie (pièces et accessoires), leur garnissage intérieur et extérieur, ainsi que la peinture.
- Les optiques, lampes et ampoules, cabochons de signalisation, rétroviseurs intérieur et extérieurs, antennes, tableau de bord, pare-brise.
- Erreur de carburant, manque de carburant.
- Erreur de fluide AdBlue, manque de liquide AdBlue, liquide AdBlue de mauvaise qualité.
- Carburant pollué ou de qualité non conforme.
- Les pertes de clés, et clés cassées.
- Véhicule verrouillé de l'intérieur, clés dans le véhicule.

S'agissant des Mondeo Hybrid, au-delà du délai de garantie de 5 ans ou 100 000 km, selon le premier des deux termes échu, sont exclus les composants liés à l'hybridation des véhicules listés ci-après :

- Câbles de batterie haute tension.
- Batterie haute tension.

Informations complémentaires concernant la garantie des modèles électriques et hybrides (BEV - Véhicule électrique à batterie, HEV - Véhicule électrique hybride, PHEV - Véhicule électrique hybride rechargeable, hors Mondeo Hybrid) :

- Les composants haute tension et batterie haute tension de ces véhicules sont couverts par le présent Contrat Longue Durée dans la mesure où le terme (durée / kilométrage) de la couverture du contrat longue durée est postérieur à l'expiration de la garantie constructeur spécifique de ces composants. La garantie de ces éléments prendra fin au terme du Contrat Longue Durée ou de la garantie constructeur au dernier des deux termes échu.

7 ASSISTANCE

Dans le cadre de ce contrat, Ford France fournit des prestations d'Assistance dans les conditions identiques à celles définies à l'article 10.2 des CGV du Bon de commande et pourront être mises en œuvre pendant toute la durée du présent contrat. Les prestations sont mises en œuvre par ACTA SAS.

8 PAIEMENT

Le prix du Contrat Longue Durée est exigible dès la souscription du présent contrat pour l'ensemble des prestations indépendamment de ses modalités de financement.

9 SOUSCRIPTION

Le présent contrat peut être souscrit dans les 24 mois suivant la date de 1^{ère} mise en circulation.

10 DECLARATION - NULLITE

Le Client déclare et certifie le parfait état du véhicule désigné. Le non respect des obligations du Client envers Ford France en matière de déclaration des éléments servant de base au contrat entraîne la nullité des engagements de Ford France.

11 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS D'ASSISTANCE

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande d'assistance, la procédure à suivre est celle décrite à l'Article 10.3 des CGV du Bon de commande de véhicule neuf.

12 LITIGES

12.1 Si le Client rencontre une difficulté relative à l'exécution du présent contrat, autre que celle mentionnée à l'article 11 du présent contrat, il devra dans tous les cas, au préalable, s'adresser à son Concessionnaire. Les parties s'efforceront de trouver une issue amiable, préalablement à toute procédure contentieuse. Pour ce faire, le Client s'engage à envoyer au Concessionnaire, RA ou Agent Ford une réclamation écrite faisant état de son grief.

12.2 En cas de désaccord persistant avec le Concessionnaire, le Client devra alors adresser sa réclamation dans les conditions décrites à l'article 9 des CGV du Bon de commande.