Benvenuto in Ford

Ford | BRING ON TOMORROW

Benvenuto in Ford

Ti ringraziamo per aver scelto Ford, un brand che da oltre 100 anni è sinonimo di qualità, innovazione, tecnologia e attenzione per il Cliente, valori fondanti del nostro DNA, a cui oggi si aggiunge un nuovo fondamentale pilastro: la sostenibilità.

Conciliare le nuove necessità di mobilità con il rispetto dell'ambiente è diventato un impegno che Ford affronta con un processo di modernizzazione che parte dal suo interno.

La strada verso un futuro più green è già tracciata: che tu abbia scelto un'auto o un veicolo commerciale con motore termico, ibrido o elettrico, conta su di noi.

Abbiamo sviluppato nuovi processi e nuovi obiettivi costruiti intorno alle esigenze di ogni singolo cliente per garantire la massima serenità, sempre.

Il processo di trasformazione della struttura organizzativa dell'Ovale Blu prevede che a differenti esperienze di possesso corrispondano diverse divisioni.

Nascono così Ford Blue, dedicata ai modelli equipaggiati con motori termici inclusi gli ibridi, **Ford Model e** che si occupa di sviluppare e commercializzare tutti i modelli 100% elettrici che Ford lancerà nei prossimi anni e **Ford Pro**, il nuovo brand globale che si rivolge ai clienti dei veicoli commerciali, proponendo una gamma di prodotti, tecnologie e servizi capaci di affiancarli nelle loro attività quotidiane, per massimizzarne la produttività.

La digitalizzazione è un altro elemento che caratterizza il nostro approccio al futuro: veicoli connessi per un mondo connesso.

Grazie alla app FordPass è possibile accedere ad una vasta gamma di funzionalità intelligenti che permettono all'auto di comunicare con Ford e con il mondo esterno, fornendo informazioni in tempo reale e consentendo una mobilità connessa e sostenibile. A portata di click, collegandosi al proprio account personale accessibile anche tramite Ford.it, è possibile avere sempre a disposizione tutto ciò di cui si ha bisogno per gestire al meglio la propria Ford: i manuali dedicati e tutti i servizi FordService, come ad esempio la possibilità di prenotare online gli appuntamenti in assistenza.

Oggi, più che mai, desideriamo assicurare ai nostri Clienti che ogni viaggio con Ford, anche il più breve, sia ricco di emozioni.

Fabrizio Faltoni
Amministratore Delegato Ford Italia

Il Numero Verde Ford

Per assistenza e informazioni su gamma prodotti, prezzi, promozioni e servizi. Un numero dedicato ai Clienti Ford per ricevere rapidamente la risposta a ogni tua domanda. Che si tratti di esigenze legate all'utilizzo della vettura o di informazioni sui nuovi modelli della gamma, i servizi, i prezzi e le promozioni, il Numero Verde Ford, dedicato ai telefoni fissi, è a tua completa disposizione, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

Numero Verde
800 22 44 33

Per chiamate da telefono cellulare o dall'estero, contattare il numero +39 06 69342384 (costi e limitazioni in base al piano tariffario del tuo Operatore).

Ford Assistance

L’assistenza stradale gratuita di Ford*.

Ford è a tua disposizione 7 giorni la settimana e 24 ore al giorno per aiutarti in caso di guasto o incidente. Contatta il numero verde, e la nostra Centrale Operativa si attiverà per risolvere il problema nel più breve tempo possibile.

Numero Verde
800 07 93 37

In alternativa, o dall’estero, puoi chiamare il numero +39 02 66165890 (costi e limitazioni in base al piano tariffario del tuo Operatore).

*Per le condizioni di copertura del servizio dettagliate clicca qui

Solo commercio

Ford Service: “Ridurre al minimo i tempi di fermo”*

La Promessa al Cliente Ford Pro Service
- Orari Estesi
- Courtesy Van
- Pickup & Delivery
- Video Accettazione
- Express Service
- Salta la coda
- Prenotazione Online
- FORDLiive
- Ford Mobile Service

Ford Pro Service: Trasparenza e Serenità

- Prezzi Raccomandati Tagliandi 0-4
- Promozioni Raccomandate Ford Value Service 5+
- Ford Service Pack I Pacchetti Tagliandi
- Garanzia Base
- Ford Protect I Garanzia Convenzionale

Il mondo Ford Pro Service

- FordPass
- Ford Pro Telematics
- Contatti
- Accessori
- One CX
- Insieme facciamo la differenza

Ford Service: Servizio e Manutenzione

- Programma di Manutenzione
- Servizio Carrozzeria
- Servizio Revisione
- Servizio Pneumatici

Ford Assistance

- Assistenza stradale
- Condizioni generali
- I Servizi erogati da ACI Global Servizi S.p.A.
- Norme generali e specifiche
- Modalità di intervento

Obblighi in caso di Richiesta di Assistenza
- Informativa per il trattamento di dati personali

***Clicca sulle voci dell’indice per arrivare al contenuto**

Ford Pro Service:
“Ridurre al minimo i tempi di fermo”

La Promessa al Cliente Ford Pro Service

Tecnologia, innovazione e qualità: valori senza tempo che, fin dalla sua nascita, nel 1903, rendono Ford Motor Company protagonista del settore automobilistico.

Puntiamo a mantenere la tua attività sempre in movimento. Quando si tratta di assistenza, manutenzione e riparazione dei tuoi veicoli commerciali Ford, non cercare oltre.

Ford Pro Service è la Promessa Ford ai possessori di veicoli commerciali dell'Ovale Blu, che si pone come obiettivo di ridurre al minimo i tempi di fermo dei veicoli stessi, nonché le spese e i disagi legati alla inattività.

L'assistenza al tuo veicolo da parte di uno dei nostri Transit Centre ti consentirà di beneficiare della competenza di tecnici formati da Ford, della qualità dei ricambi originali Ford e della tecnologia delle attrezzature e degli strumenti specifici sviluppati da Ford per le operazioni di manutenzione e riparazione di veicoli commerciali, inclusi gli interventi in garanzia.

L’obiettivo è trasformare l’esperienza di possesso dei Clienti Ford, rendendola unica e indimenticabile. Attraverso servizi esclusivi e tecnologie innovative, che sono alla base della “dematerializzazione” della visita in assistenza, diamo valore al bene oggi più prezioso: il tempo.

Da una parte, con il Courtesy Van garantiamo una soluzione di mobilità al Cliente, e attraverso il Drop Key, il “salta la coda”, e l’Express Service, il servizio “a quattro mani” nella metà del tempo e senza costi aggiuntivi, offriamo una corsia preferenziale personalizzata in base alla specifica esigenza di consumo del tempo del Cliente stesso.

Dall’altra, con gli Orari Estesi, offriamo maggiore accessibilità al servizio di assistenza in termini di orari e giorni (anche il sabato) di apertura, e grazie al Pickup & Delivery del veicolo, ad es. a casa o in ufficio, e alla Video Accettazione “live” dell’Ovale Blu, il Cliente può beneficiare della qualità dell’assistenza Ford anche quando non si trova fisicamente presso un Transit Centre o quando il suo tempo è limitato.

Infine, con l’Online Service Booking, il servizio di prenotazione online degli interventi in assistenza, offriamo la possibilità al Cliente di fissare l’appuntamento direttamente sull’agenda del Transit Centre scelto.

Attraverso servizi esclusivi e tecnologie innovative, incidiamo sulla dimensione dello spazio, annullando le distanze, e su quella del tempo, ampliando la libertà del Cliente.

Orari Estesi

I centri Ford Service sono aperti con Orari Estesi, offrendoti la possibilità di portare il tuo veicolo in assistenza quando fa più comodo a te.

Courtesy Van

I Clienti Ford che effettuano un tagliando di manutenzione hanno a disposizione un veicolo di cortesia.

Pickup & Delivery

Il Transit Centre ritirerà il tuo veicolo e, una volta completato il servizio di cui hai bisogno, te lo riconsegnerà nel luogo da te indicato.

Video Accettazione

Scopri cosa vedono i nostri tecnici con il nostro controllo video Ford gratuito inviato direttamente al tuo telefono. Riceverai un video del controllo del veicolo con riepilogo dei risultati e se necessario una stima degli interventi consigliati dai nostri tecnici.

Express Service

Ti assicuriamo un intervento in un tempo ridotto, grazie al lavoro in contemporanea di due meccanici altamente specializzati.

Salta la coda

Potrai portare la vettura in assistenza e, senza alcuna attesa, consegnare le chiavi, concordando un appuntamento per la video accettazione Ford Smart Reception e per confermare il preventivo tramite smartphone.

Prenotazione Online

Grazie al servizio di prenotazione online degli interventi in assistenza puoi fissare il tuo appuntamento direttamente sull'agenda del FordPartner.

FORDLiive

L'innovativo sistema connesso e integrato FORDLiive sfrutta tutta la potenzialità dei veicoli connessi Ford per fornire ai nostri Clienti informazioni sullo stato di salute dei loro veicoli e, grazie alla diagnostica predittiva, dare ai Transit Centre l'opportunità di mantenere sempre efficienti i veicoli dei nostri Clienti business.

Ogni volta che un tuo veicolo si ferma, la tua operatività rallenta fino a interrompersi. Ecco perché riteniamo che ridurre al minimo i tempi di fermo dei veicoli in assistenza rappresenti il nostro principale obiettivo.

FORDLiive consente decisioni di manutenzione più intelligenti, tempi di consegna più rapidi e supporto tecnico dedicato e basato sui dati. FORDLiive è un innovativo sistema connesso e integrato di processi e servizi progettato per garantire a possessori e utilizzatori di veicoli commerciali Ford continuità nella operatività e ottimizzazione della produttività delle attività lavorative.

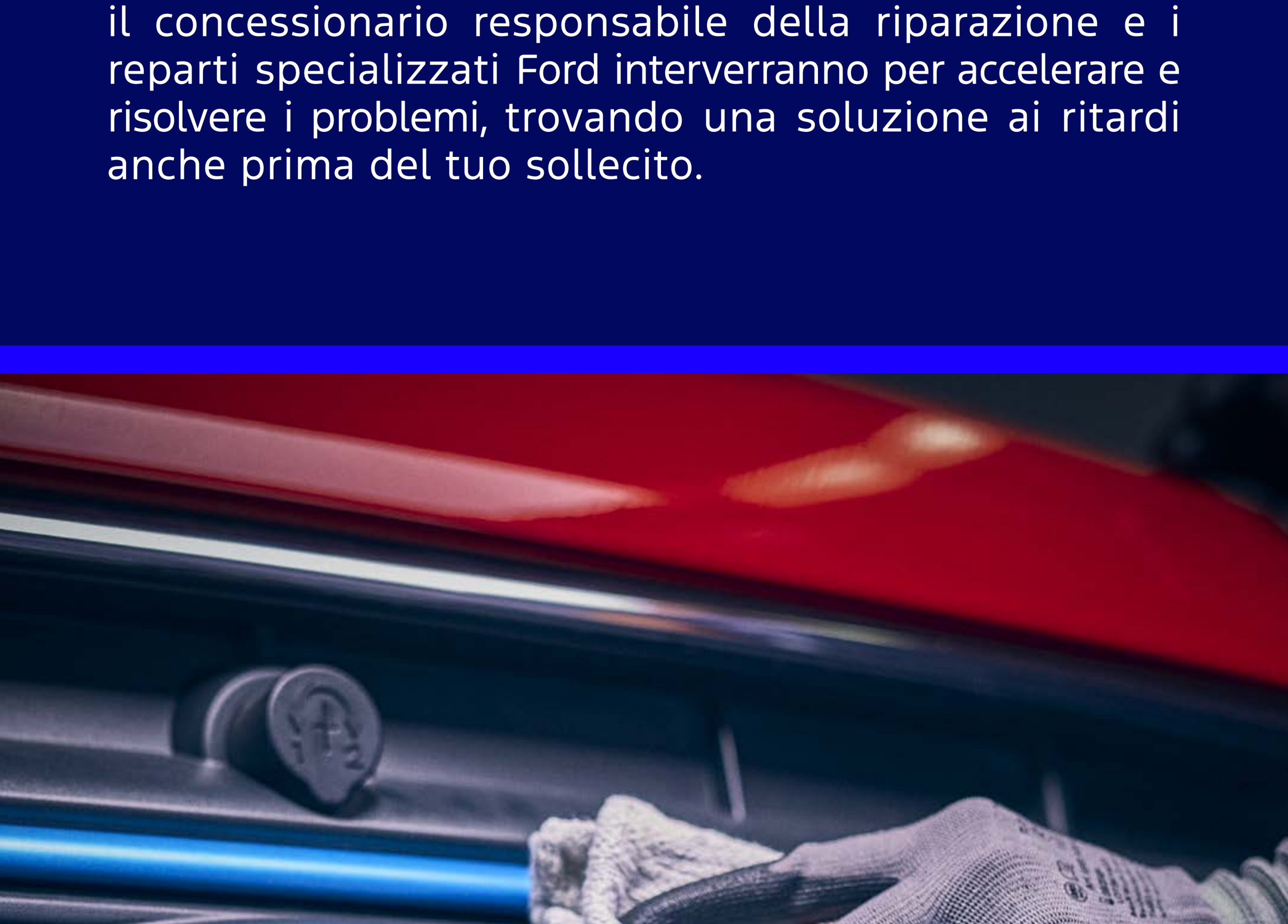
Prima che il veicolo raggiunga il Transit Centre, il team dell'assistenza sarà in grado di identificare il lavoro richiesto, oltre a qualsiasi lavoro imminente che potrebbe essere eseguito in concomitanza, e concordare con te il programma migliore per ottimizzare la produttività delle tue attività lavorative. Inoltre, il Transit Centre può pianificare al meglio il supporto tecnico e i ricambi necessari per l'intervento, al fine di garantire che i lavori possano essere completati senza ritardi.

Centri FORDLiive

Cuore pulsante dell'impegno di Ford relativo ai tempi di operatività sono i nostri centri FORDLiive. I nostri centri sono collegati in tempo reale a tutti i nostri riparatori autorizzati per veicoli commerciali Ford e hanno una visibilità completa di tutte le riparazioni in corso presso le loro officine.

Agenti FORDLiive

Gli agenti FORDLiive sono responsabili del monitoraggio di tutti i veicoli commerciali in riparazione presso i nostri Transit Service. Se l'iter di riparazione del veicolo viene ritardato, dal recupero del veicolo fino al completamento, l'agente FORDLiive collaborerà con il concessionario responsabile della riparazione e i reparti specializzati Ford interverranno per accelerare e risolvere i problemi, trovando una soluzione ai ritardi anche prima del tuo sollecito.



UpTime Pro

I nostri agenti FORDLiive utilizzano UpTime Pro per monitorare l'avanzamento della riparazione dei veicoli attraverso la nostra rete di Transit Centre. Il monitoraggio UpTime Pro è disponibile dal momento in cui un veicolo richiede assistenza stradale, fino al completamento della riparazione. Se viene rilevato un ritardo nell'avanzamento della riparazione, UpTime Pro avviserà automaticamente gli agenti FORDLiive che adotteranno le misure appropriate per risolvere eventuali problemi e accelerare la riparazione.

FORDLiive I Ford IT

Ford Pro Service:
Trasparenza e Serenità

Prezzi Raccomandati Tagliandi 0-4

Il nuovo Calcolatore FordService 0-4 consente di sviluppare on-line, in modo chiaro e trasparente, il prezzo raccomandato Ford per i primi 3 tagliandi di tutte le linee di prodotto e le motorizzazioni.

Calcola il tuo tagliando e prenota un appuntamento!

Calcola il Tuo Tagliando - Servizio e Manutenzione I Ford IT

Promozioni Raccomandate Ford Value Service 5+

Ford Value Service riconosce il giusto valore a chi si lega all'Ovale Blu nel tempo, garantendogli un'esperienza di possesso unica e indimenticabile a prezzi sempre più vantaggiosi.

Ford Value Service I Ford IT

Ford Service Pack I Pacchetti Tagliandi Manutenzione

Il FordService Pack, acquistabile presso il Transit Centre aderente entro 12 o 24 mesi dalla data di prima immatricolazione, a seconda che si tratti rispettivamente di veicolo con intervallo di manutenzione 1 o 2 anni, e comunque non oltre la scadenza del primo tagliando prevista nel manuale "Programma di Manutenzione e Garanzia", mesi dalla data d'immatricolazione del veicolo, include tutte le operazioni previste dai piani di manutenzione ordinaria a condizioni vantaggiose.

I piani FordService Pack disponibili sono i seguenti:

- 4 anni - 15.000 km/anno
- 4 anni - 20.000 km/anno
- 4 anni - 25.000 km/anno
- 4 anni - 30.000 km/anno
- 4 anni - 40.000 km/anno

Calcola il tuo FordService Pack, in tutta trasparenza!

Garanzia Base

Gli interventi in garanzia sono gratuiti e possono essere effettuati in qualsiasi punto della rete ufficiale Ford in Europa.

Clicca qui per conoscere le principali informazioni in merito al periodo di validità e copertura della garanzia.

Ford Protect I Garanzia Convenzionale

L’Ovale Blu, oltre ad assicurare ai propri Clienti la massima trasparenza, oggi dà la possibilità di estendere ulteriormente, negli anni e nella percorrenza, la serenità alla guida.

La garanzia convenzionale Ford Protect, acquistabile presso il Transit Centre entro 24 mesi dalla prima immatricolazione del Veicolo, estende la garanzia di base Ford per un periodo complessivo di 4, 5 o 7 anni, e la copertura dell’assistenza stradale Ford Assistance in tutta Europa per lo stesso arco di tempo, in base al piano che meglio riflette le abitudini e le esigenze di mobilità del Cliente.

Calcola il tuo Ford Protect!

Guida Senza Pensieri Con FordProtect I Ford IT

Il Mondo Ford Pro Service

FordPass

Mondo connesso. Veicoli connessi. La nuova app FordPass, disponibile per dispositivi Android e iOS, è la soluzione per avere il tuo veicolo sempre a portata di smartphone e beneficiare di una serie di nuovi servizi dedicati al tuo veicolo, pensati per agevolare la tua mobilità.

Attiva FordPass e associa il tuo veicolo per accedere a una vasta gamma di funzionalità intelligenti. Una volta collegato, il veicolo comunicherà con il mondo intorno a te, aggiornandoti con informazioni in tempo reale, e quando effettuerai un intervento di manutenzione, un controllo o una campagna di servizio presso la nostra rete, sulla app potrai trovare un resoconto completo e aggiornato degli interventi d'assistenza eseguiti.

Scopri il mondo FordPass!

FordPass I Sempre connesso con il tuo veicolo I Ford IT

Ford Pro Telematics

Soluzioni telematiche e di gestione dati collegate alle flotte.

I veicoli sono di vitale importanza per lo svolgimento di qualsiasi attività. Per comprendere appieno tale importanza, Ford si rivolge agli esperti, ossia chi si occupa ogni giorno di gestire e guidare flotte di ogni dimensione. Unendo tali riscontri alla nostra impareggiabile conoscenza dei veicoli Ford, siamo in grado di creare potenti soluzioni basate su tecnologie telematiche e di gestione dei dati. Le nostre soluzioni sono progettate per aiutare i professionisti come te ad affrontare le sfide quotidiane che nascono dalla gestione di una flotta.

I nostri hardware e software telematici di classe aziendale sono stati concepiti insieme ai veicoli Ford di cui la tua flotta si avvale ogni giorno. Insieme si combinano perfettamente per offrirti soluzioni facili da implementare e con immediati riscontri positivi sulla tua efficienza operativa.

Le nostre soluzioni telematiche e di gestione dei dati nascono dalla costante comunicazione con flotte operative in qualsiasi settore e di tutte le dimensioni. Perciò, se vuoi ottimizzare la produttività e i tempi di operatività dei tuoi veicoli, ridurne i costi di manutenzione, assicurare il rispetto delle regole da parte dei conducenti o incrementare la tua efficienza in qualsiasi altro modo, noi siamo in grado di offrirti le soluzioni di cui hai bisogno.

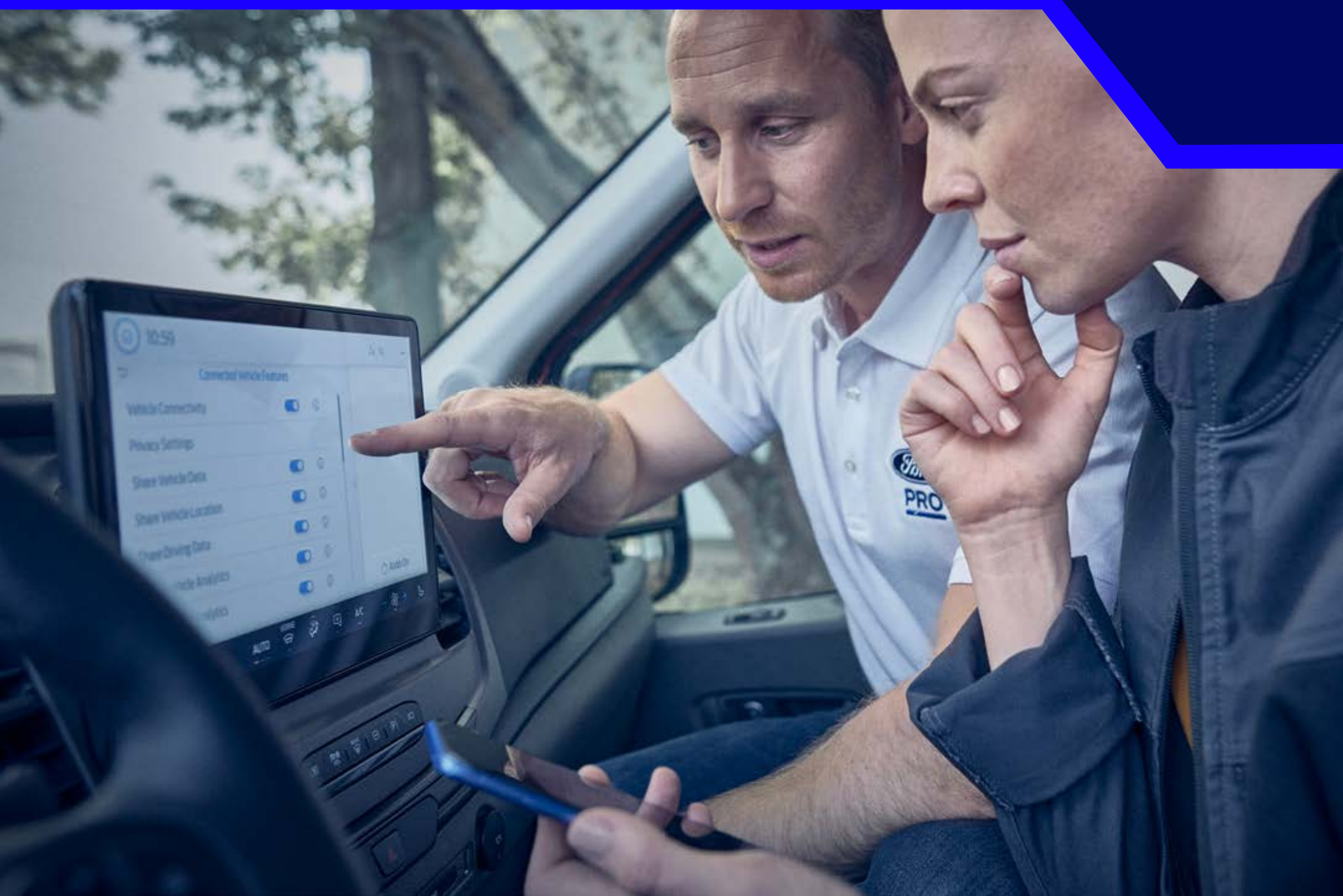
Ford Pro Telematics è la tua chiave d'accesso alla nostra vasta gamma di soluzioni. Questo strumento semplice ma potente ti offre informazioni, dati e soluzioni di classe aziendale in qualsiasi momento tu ne abbia bisogno. L'intuitiva interfaccia ti consente di monitorare la tua flotta in tempo reale e valutare rapidamente ove sia necessario intervenire. Si tratta di un software che ti aiuta a ottimizzare la gestione della tua flotta.

Ford Pro Telematics e Data Solutions I Ford Pro Software

Contatti

Se desideri richiedere informazioni sui prodotti e i servizi Ford puoi contattare il nostro Servizio Clienti o il Ford Partner più vicino a te.

Contattaci - Informazioni Utili I Ford IT



Accessori

Versatili e dallo stile inconfondibile, gli Accessori Ford sono pensati e disegnati per personalizzare e valorizzare ancora di più i veicoli dell'Ovale Blu.

La gamma di accessori Ford è stata sviluppata all'insegna del design, del comfort e della funzionalità.

Visita il sito dedicato e scopri come personalizzare il tuo veicolo Ford.

Accessori - Per Personalizzare La Tua Ford I Ford IT

Per acquistarli potrai rivolgerti al Transit Centre più vicino a te. Tramite il nostro WebShop potrai acquistarli anche online e riceverli direttamente a casa tua.

Ford Shop Italia

Per il merchandising ufficiale Ford, il portale Ford Lifestyle Collection è il punto di riferimento per l'abbigliamento e l'oggettistica. Potrai fare il tuo shopping online e riceverlo in pochi giorni. Scopri le diverse collezioni e personalizza il tuo stile!

OneCX

La gestione della Customer Experience secondo Ford

In Ford crediamo nel miglioramento costante di tutti i nostri prodotti e servizi. È per noi fondamentale esserti sempre vicino, nel momento dell'acquisto e, soprattutto, durante l'esperienza di possesso del tuo veicolo Ford.

Le tue opinioni consentono, a noi e ai Transit Centre, di interpretare al meglio le tue esigenze, rispondendo ad ogni richiesta nel modo più efficace.
Per aiutarci a migliorare il nostro servizio, quindi, potresti essere contattato via email per una breve intervista, relativamente alla tua esperienza di acquisto e di assistenza.

Lavoriamo al tuo fianco per offrirti un'esperienza personalizzata e innovativa. Tuttavia, per migliorare, abbiamo bisogno di qualche minuto del tuo tempo!

Insieme facciamo la differenza

Ford si impegna a realizzare i propri obiettivi di sostenibilità in ogni sua attività e agisce in maniera proattiva, consapevole dell'importanza dell'impatto che le proprie attività possono avere sull'ambiente.

Per questo motivo desideriamo fornirti tutte le informazioni necessarie al corretto smaltimento dei materiali con i quali confezioniamo e imballiamo tutti i nostri ricambi e accessori, e di tutti i materiali protettivi che potrai trovare a bordo delle auto e dei veicoli commerciali Ford, nel rispetto del Decreto Legislativo n.116 del 3 settembre 2020.

Consulta la tabella dei codici materiale e scopri il modo migliore per fare la tua parte, verificando sempre le normative relative alla raccolta differenziata del tuo Comune, per aiutarci a salvaguardare l'ambiente per un futuro più sostenibile.

Scopri il modo migliore per fare la tua parte.

Ford Pro Service:
Servizio e Manutenzione

Programma di Manutenzione

Grazie alla Manutenzione Programmata Ford, siamo in grado di offrirti un servizio che consente di mantenere la tua auto sempre al massimo dell'efficienza.

In occasione del tagliando di manutenzione, da effettuare al raggiungimento del chilometraggio o alla scadenza dell'intervallo temporale (a seconda di quale delle due circostanze si verifichi per prima), oltre alla sostituzione programmata di lubrificanti, filtri e materiali di consumo, viene effettuato un accurato controllo di tutte le principali parti meccaniche e di carrozzeria, per avere garanzia del perfetto stato di efficienza del veicolo.

Per i dettagli sul contenuto e le tempistiche degli interventi di manutenzione programmata, così come per le condizioni particolari di manutenzione, consulta il manuale "Programma di Manutenzione e Garanzia".

Consulta le tempistiche di manutenzione del tuo veicolo qui.

Servizio Carrozzeria

Per proteggere la tua auto scegli gli standard qualitativi che solo Ford può controllare e garantire al meglio.

Tutti gli interventi sono effettuati da tecnici specializzati Ford che utilizzano gli strumenti e le tecnologie più avanzate. Le riparazioni sono garantite 3 anni e vengono effettuate utilizzando solo Ricambi Originali Ford.

Nel caso di un eventuale sinistro, potrai usufruire di un'assistenza completa: dalla preventivazione certificata del danno alla gestione delle pratiche burocratiche e assicurative, fino al perfetto ripristino del tuo veicolo Ford.

Servizio Revisione

La revisione periodica del veicolo è prevista dal Codice della Strada dopo 4 anni dalla prima immatricolazione e, successivamente, ogni 2 anni.

Nel corso della revisione presso i centri di revisione Ford, autorizzati dal Ministero dei Trasporti, vengono effettuati tutti i controlli necessari su freni, luci, indicatori di direzione, tenuta di strada, inquinamento e rumorosità, sterzo, organi meccanici, visibilità.

Prenota la tua revisione tramite l'Online Service Booking

Servizio Pneumatici

Gli pneumatici sono componenti di fondamentale importanza per la sicurezza del tuo veicolo Ford: devono garantire la massima aderenza alla strada in ogni tipologia di fondo. Per questo motivo, il nostro personale qualificato, grazie alla collaborazione con i gruppi Bridgestone, Continental, Pirelli, Goodyear, Michelin e Hankook, è in grado di fornirti la giusta consulenza tecnica e commerciale, proponendoti la soluzione più adeguata per una guida più piacevole e, soprattutto, sicura.

Il controllo periodico dello stato di usura del battistrada (che per legge non deve mai essere inferiore a 1,6 mm) è un elemento essenziale per la sicurezza della tua Ford e la regolare inversione degli pneumatici diminuisce i consumi e prolunga il loro utilizzo, mantenendo inalterata la piacevolezza della guida.

Servizio Pneumatici | Ford IT

Ford Assistance

Ford Assistance
I Assistenza Stradale

Ogni veicolo Ford ha diritto all'assistenza stradale Ford Assistance, in tutta Europa, per un massimo di 12 o 24 mesi, a partire dalla data della prima immatricolazione, in base all'intervallo di manutenzione ordinaria previsto.

Sui veicoli coperti da garanzia convenzionale Ford Protect, l'assistenza stradale Ford Assistance è estesa per lo stesso arco di tempo del piano prescelto, ossia fino a 48, 84 o 96 mesi.

Ford Assistance - Assistenza stradale I Ford IT

Attenzione: il servizio viene erogato da ACI Global Servizi S.p.A. in base alle condizioni contrattuali previste dalla Convenzione in essere con Ford. Per conoscere i dettagli, le limitazioni e le condizioni dei servizi e delle prestazioni, elencati sopra semplicemente a titolo sommario ed esemplificativo, i Clienti sono tenuti a leggere con attenzione le "CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA FORD ASSISTANCE" riportate qui.

I servizi di assistenza Ford Assistance sono
erogati da ACI Global Servizi S.p.A. e comprendono:

- Depannage (servizio valido solo in Italia)

Officina Mobile in grado di effettuare riparazioni del veicolo sul posto.

- Traino (servizio valido in Italia e all'estero)

Nel caso in cui il guasto abbia provocato danni tali da non consentire la riparazione immediata sul posto, il veicolo viene trasportato al Centro Assistenza Ford Service più vicino.

- Veicolo sostitutivo (servizio valido in Italia e all'estero)

Qualora, a seguito del traino, il veicolo resti immobilizzato presso il Centro Assistenza e non possa essere riparato entro lo stesso giorno del ricovero.

- Spese di viaggio (servizio valido in Italia e all'estero)

Qualora, a seguito del traino, il veicolo resti immobilizzato a più di 80 chilometri dalla residenza del Cliente e non sia riparabile entro lo

stesso giorno del ricovero.

- Rimpatrio del veicolo (servizio valido solo all'estero)

In caso di guasto occorso all'estero, qualora, a seguito del traino, la riparazione del veicolo richieda oltre 5 giorni o il veicolo non sia riparabile, il Cliente potrà richiedere il rimpatrio del veicolo fino al Centro di Assistenza Ford Service più vicino alla sua residenza.

- Ricarico merci (servizio valido in Italia e all'estero)

In caso di incidente, per i veicoli commerciali è previsto un rimborso delle spese di ricarico delle merci.

Condizioni Generali Ford Assistance

Il testo che segue è un estratto della Convenzione in essere tra Ford e ACI Global Servizi S.p.A. Ai fini legali valgono esclusivamente i testi integrali della Convenzione depositati presso Ford Italia S.p.A.

Assistenza/e:
l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito al Cliente che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Evento.

Centrale Operativa:
la struttura di ACI Global Servizi S.p.A., costituita da risorse umane e da attrezzature tecniche, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che organizza ed eroga i Servizi di Assistenza.

Cliente:
l'avente diritto ai Servizi di Assistenza, ossia il soggetto acquirente e/o utilizzatore regolarmente abilitato all'uso del Veicolo o il conducente autorizzato dello stesso, nonché i trasportati che si trovano a bordo del Veicolo stesso, limitatamente al numero di posti indicati sulla carta di circolazione.

Contraente:
Ford Italia S.p.A.

Depannage:
l'Assistenza resa tramite mezzo attrezzato (Officina Mobile) in grado di effettuare riparazioni sul posto per consentire la prosecuzione del Viaggio senza Traino del Veicolo.

Evento/i:
ciascuno tra gli Eventi di Furto, tentato Furto, Guasto, Incidente, esaurimento della batteria, foratura degli pneumatici o ancora, in caso di difetti correlati alla sicurezza, problemi alle cinture di sicurezza, malfunzionamento dei tergicristalli, degli indicatori di direzione delle luci anteriori o posteriori, al cui verificarsi ACI Global Servizi S.p.A. presterà i Servizi di Assistenza previsti in Convenzione.

Furto/i:
il reato, previsto dall'art. 624 del Codice Penale, perpetrato da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri, che si sia verificato durante l'uso del Veicolo da parte del Cliente.

Guasto/i:
l'Evento accidentale subito dal Veicolo per usura, difetto, rottura, mancato funzionamento di sue parti, tale da rendere impossibile per il Cliente l'utilizzo dello stesso in condizioni normali. Restano comunque esclusi gli immobilizzi del Veicolo necessari per le operazioni di manutenzione periodica previste dalla Casa costruttrice del Veicolo, montaggio di accessori, campagne di richiamo effettuate dalla Casa costruttrice.

Incidente/i:
l'Evento accidentale connesso alla circolazione stradale, subito dal Veicolo in marcia, non voluto e dovuto a: imperizia, negligenza, inosservanza di norme e regolamenti o a caso fortuito connesso alla circolazione stradale, che provoca danni al Veicolo tali da rendere impossibile al Cliente l'utilizzo dello stesso in condizioni normali.

Officina Mobile:
il mezzo di soccorso inviato dalla Centrale Operativa che si occupa di effettuare il Depannage del Veicolo sulla sede stradale.

Residenza:
ai sensi dell'art. 43 co. 2 del Codice Civile, il luogo in cui il Cliente dimora abitualmente, come risulta da certificato anagrafico.

Rete di Vendita e Assistenza:
la Rete Ufficiale dei Ford Partner e dei Centri Assistenza Ford Service che il Contraente autorizza alla commercializzazione e alla riparazione di un Veicolo di marca Ford in Italia.

Servizio/i:
l'insieme delle Assistenze previste in Convenzione, erogate ai Clienti direttamente da ACI Global Servizi S.p.A. per mezzo della propria Centrale Operativa.

Soccorso stradale:
il Servizio di Assistenza di Depannage e quello di Traino.

Società:
ACI Global Servizi S.p.A.

Traino:
il trasporto del Veicolo che necessita di Assistenza fino al luogo di destinazione.

Veicolo/i:
ogni autovettura o veicolo commerciale nuovo destinato al trasporto di persone o di cose, di marca Ford, per il quale sia richiesta la guida con patente B, venduto in Italia tramite la Rete Commerciale Ford, immatricolato in Italia nel periodo di vigenza dell'obbligo di prestare i Servizi di Assistenza, con targa italiana.

Viaggio:
trasferimento del Cliente in Italia (inclusi lo Stato della Città del Vaticano e la Repubblica di San Marino) o all'estero in uno dei Paesi indicati al paragrafo "Estensione territoriale".

I veicoli adibiti a noleggio, quelli usati nelle autoscuole, i taxi e i carri funebri sono esclusi dai servizi di assistenza, ma beneficiano esclusivamente del servizio di "Soccorso Stradale" (depannage e traino).

I Servizi erogati da ACI Global Servizi S.p.A

I seguenti Servizi di Assistenza (A1 e A2) sono attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, chiamando il Numero Verde

Numero Verde
800 07 93 37

In alternativa, o dall'estero, si può chiamare il numero +39 02 66165890 (costi e limitazioni in base al piano tariffario dell'Operatore).

Servizi di Assistenza Stradale previsti per Veicoli con motore a combustione interna (ICE) o ibridi (Mild Hybrid-MHEV, Full Hybrid-FHEV, Plug-In Hybrid-PHEV)

A) Soccorso stradale

A1) Depannage (valido solo in Italia)

Il servizio è operativo nelle principali città italiane. Qualora, a seguito di Guasto, esaurimento della batteria, tentato furto, foratura degli pneumatici avvenuti in una delle città in cui il servizio è operativo, il Veicolo risulti danneggiato in modo tale da non essere in condizioni di spostarsi autonomamente, la Centrale Operativa valuterà l'entità e il tipo di Guasto; se lo stesso risulterà riparabile sul posto dall'Officina Mobile, la Centrale Operativa verificherà la disponibilità di un'Officina Mobile nel territorio dove l'Evento si è verificato e la invierà sul luogo. Se durante l'intervento l'Officina Mobile riscontrasse l'impossibilità di riparare il Veicolo, l'Officina Mobile procederà al Traino nel rispetto della procedura prevista al punto "A2) Traino". La Centrale Operativa terrà a proprio carico i relativi costi. Qualora il Guasto non rientri in quelli previsti dalla garanzia postvendita Ford, i costi di manodopera e del materiale di consumo resteranno a carico del Cliente.

A2) Traino

A2.1) Traino (previsto per Veicoli con motore a combustione interna o ibridi)

Qualora in seguito a Guasto, Incidente, esaurimento della batteria, tentato furto, atti di vandalismo, difetti correlati alla sicurezza quali: problemi alle cinture di sicurezza, malfunzionamento dei tergicristalli, degli indicatori di direzione delle luci anteriori o posteriori, foratura degli pneumatici, il Veicolo, inclusi eventuali roulotte o carrelli appendice, non sia in condizioni di spostarsi autonomamente, la Centrale Operativa, con costi a proprio carico, procurerà al Cliente un mezzo di soccorso di adeguate caratteristiche di portata per il Traino al più vicino Centro Assistenza Ford Service o fino alla sede del soccorritore intervenuto nei casi in cui i punti della Rete di Assistenza Ford Service siano chiusi, fermo restando, in questo caso, il diritto per il Cliente al successivo proseguimento del Traino del Veicolo fino al Centro di Assistenza Frd Service più vicino. Entro una distanza di 50 km, calcolati come percorrenza del carro in andata e ritorno dal luogo di fermo, il Cliente potrà richiedere, senza costi aggiuntivi, che il Veicolo venga ricoverato presso il Centro di Assistenza Ford Service più vicino alla propria residenza. Resteranno a carico del Cliente le spese di rabbocco di carburante come anche tutte le spese di Traino, qualora il Veicolo resti immobilizzato durante la circolazione fuori dalla rete stradale pubblica o aree ad essa equivalenti. Qualora il Veicolo, a seguito di Incidente, uscisse dalla sede stradale e necessitasse di essere rimesso in carreggiata prima del Traino, la Centrale Operativa terrà a proprio carico i costi di recupero del Veicolo e di eventuali roulotte o carrelli appendice. Se in conseguenza di un Guasto il Cliente richiedesse la continuazione del viaggio per le merci caricate

sul Veicolo, la Centrale Operativa organizzerà e coprirà i costi per il ricarico e la prosecuzione del viaggio delle merci fino ad una spesa massima di euro 250 per Evento.

Servizi di Assistenza Stradale previsti per Veicoli elettrici (BEV)
A2.2) Traino (previsto per Veicoli elettrici)
Il Servizio si attiva qualora il Veicolo non risulti essere in condizioni di spostarsi autonomamente. Se il Veicolo non potesse essere riparato direttamente sul posto, verrà soccorso e trainato presso il Riparatore Autorizzato Ford più vicino o maggiormente adeguato alla tipologia di modello del Veicolo.
Guasti di natura NON elettrica:
Traino del Veicolo, incluso rimorchio e bagaglio, al più vicino Centro Assistenza Ford Service o fino alla sede del soccorritore intervenuto nei casi in cui i punti della Rete di Assistenza Ford Service siano chiusi, fermo restando, in questo caso, il diritto per il Cliente al successivo proseguimento del Traino del Veicolo fino al Centro di Assistenza Ford Service più vicino. Entro una distanza di 50 km, calcolati come percorrenza del carro in andata e ritorno dal luogo di fermo, il Cliente potrà richiedere, senza costi aggiuntivi, che il Veicolo venga ricoverato presso il Centro di Assistenza Ford Service più vicino alla propria residenza. Qualora il Veicolo, a seguito di Incidente, uscisse di strada e necessitasse di essere rimesso in carreggiata prima di venire trainato, la Centrale Operativa coprirà i costi di recupero del Veicolo e di eventuali roulotte o carrelli appendice. Se, in conseguenza di un Guasto, il Cliente richiedesse la continuazione del viaggio per le merci caricate sul Veicolo, la Centrale Operativa organizzerà e coprirà i costi per il ricarico e la prosecuzione del viaggio delle merci fino ad una spesa massima di euro 250 per Evento.

Guasti di natura elettrica:
Traino del Veicolo, incluso rimorchio e bagaglio, al più vicino Centro Assistenza Ford Service per vetture elettriche o fino alla sede del soccorritore intervenuto nei casi in cui i punti della Rete di Assistenza Ford Service siano chiusi, fermo restando, in questo caso, il diritto per il Cliente al successivo proseguimento del Traino del Veicolo fino al Centro di Assistenza Ford Service per vetture elettriche più vicino. Entro una distanza di 50 km, calcolati come percorrenza del carro in andata e ritorno dal luogo di fermo, il Cliente potrà richiedere, senza costi aggiuntivi, che il Veicolo venga ricoverato presso il Centro di Assistenza Ford Service per vetture elettriche più vicino alla propria residenza. Qualora il Veicolo, a seguito di Incidente, uscisse di strada e necessitasse di essere rimesso in carreggiata prima di venire trainato, la Centrale Operativa coprirà i costi di recupero del Veicolo e di eventuali roulotte o carrelli appendice. Se, in conseguenza di un Guasto, il Cliente richiedesse la continuazione del viaggio per le merci caricate sul Veicolo, la Centrale Operativa organizzerà e coprirà i costi per il ricarico e la prosecuzione del viaggio delle merci fino ad una spesa massima di euro 250 per Evento.

Batteria Alto Voltaggio:
Il servizio maggiormente scelto è la ricarica rapida sul posto, compreso il recupero del Veicolo fino ad un luogo sicuro. Qualora la ricarica rapida non fosse possibile, verrà effettuato il traino al punto di ricarica successivo. Il punto di ricarica successivo può essere locato presso la rete di ricarica Ford, il concessionario, la residenza del Cliente o un punto di ricarica pubblico.
È incluso un numero illimitato di utilizzi.

B) Servizi aggiuntivi comuni a Veicoli con motore a combustione interna (ICE) o ibridi (Mild Hybrid-MHEV, Full Hybrid-FHEV, Plug-In Hybrid-PHEV) e a Veicoli elettrici (BEV)
I seguenti Servizi di Assistenza sono in funzione 7 giorni su 7

B1) Veicolo sostitutivo
La Centrale Operativa, qualora in seguito a Guasto, esaurimento della batteria, foratura degli pneumatici o, ancora, in seguito a difetti correlati alla sicurezza quali: problemi alle cinture di sicurezza, malfunzionamento dei tergicristalli, degli indicatori di direzione delle luci anteriori o posteriori, il Veicolo, che abbia beneficiato di un Traino di soccorso, non possa essere riparato nello stesso giorno del ricovero su conforme certificazione dalla Rete di Assistenza Ford, mette a disposizione del Cliente, sostenendone tutti i relativi costi:
un'auto sostitutiva di categoria equivalente o, limitatamente ai Clienti di veicoli commerciali, un Veicolo commerciale di massa totale a terra fino ad un massimo di 35 q.li e, comunque, secondo la disponibilità di veicoli commerciali sostitutivi al momento della richiesta della prestazione, a chilometraggio illimitato per un massimo di 2 giorni lavorativi per Evento.

Qualora il Veicolo, in seguito a Guasto, esaurimento della batteria, foratura degli pneumatici o, ancora, in seguito a difetti correlati alla sicurezza quali: problemi alle cinture di sicurezza, malfunzionamento dei tergicristalli, degli indicatori di direzione delle luci anteriori o posteriori, verificatisi in giorni festivi o nei fine settimana (o comunque quando i Centri Assistenza sono chiusi) sia rimasto immobilizzato, la Centrale Operativa, tenendo a carico i relativi costi, metterà a disposizione del Cliente un'auto sostitutiva di categoria equivalente o, limitatamente ai Clienti di veicoli commerciali, un Veicolo commerciale di massa totale a terra fino ad un massimo di 35 q.li e comunque secondo la disponibilità di veicoli commerciali sostitutivi al momento della richiesta della prestazione, fino alla riapertura dell'officina autorizzata.

Se alla riapertura dell'officina autorizzata la riparazione non potrà essere eseguita nello stesso giorno del ricovero del Veicolo, la Centrale Operativa prolungherà l'auto in sostituzione fino ad un massimo di

2 giorni lavorativi per Evento, tenendone a carico i relativi costi. In ogni caso, resteranno a carico del Cliente le spese di carburante e le assicurazioni non obbligatorie per legge, le penalità risarcitorie per danni e Furto, i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi (a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo: catene da neve, pneumatici invernali, navigatore satellitare, seggiolino per bambini ecc.), nonché l'eventuale costo di drop-off (cioè di riconsegna dell'auto sostitutiva in una Nazione diversa da quella in cui è stata ritirata). Se il Cliente desidera conservare il Veicolo in sostituzione per un periodo superiore a quello massimo previsto, il Cliente medesimo dovrà tenere a suo totale carico il costo per l'eccedenza di utilizzo oltre tali limiti. L'utilizzo ulteriore dovrà in ogni caso essere autorizzato dalla Centrale Operativa.

Il Servizio non è operante per:
- immobilizzo del Veicolo dovuto alle esecuzioni dei tagliandi periodici previsti dalla Casa costruttrice
- operazioni di ordinaria manutenzione, i cui tempi di riparazione non sono comunque cumulabili con quelli relativi al danno da riparare
- immobilizzo di roulotte, carrello o rimorchio.

Per la fruizione del presente servizio di "Veicolo sostitutivo", il centro di noleggio incaricato richiederà a titolo di garanzia il versamento di un deposito cauzionale tramite carta di credito in corso di validità che verrà restituito alla riconsegna del Veicolo sostitutivo stesso.
L'Auto Sostitutiva sarà messa a disposizione:
- tramite la rete dei Ford Partner o tramite le società di autonoleggio convenzionate;
- secondo le limitazioni previste dalla legge in merito all'abilitazione alla guida da parte dei neopatentati;
- secondo le disponibilità di veicoli del momento e alle condizioni contrattuali previste;
- presso le stazioni di autonoleggio di dette società secondo gli orari di apertura delle stesse.

B2) Trasporto passeggeri – Taxi a disposizione.
In caso di Guasto, esaurimento della batteria, foratura degli pneumatici o, ancora, in caso di difetti correlati alla sicurezza quali: problemi alle cinture di sicurezza, malfunzionamento dei tergicristalli, degli indicatori di direzione delle luci anteriori o posteriori, e a seguito della fruizione della Prestazione A2) Traino, la Centrale Operativa coprirà i costi per il trasferimento del Cliente e degli eventuali passeggeri - anche, ove consentito, tramite trasporto di cortesia sul mezzo di soccorso intervenuto - dal luogo di fermo fino al Centro Assistenza Ford Service o dal luogo dove il Cliente e gli eventuali passeggeri sono stati trasferiti attraverso l'utilizzo dei servizi aggiuntivi fino al Centro Assistenza Ford Service presso il quale è stato riparato il Veicolo. Il Cliente potrà utilizzare per il trasferimento i servizi pubblici di trasporto locale o un taxi i cui

costi verranno sostenuti dalla Centrale Operativa, in ogni caso, fino ad una massima spesa di euro 50 per Evento. È escluso il rimborso per eventuali spese di taxi o altre spese di trasferimento sostenute dal Cliente, qualora per la fruizione della prestazione non sia stata richiesta preventivamente l'autorizzazione alla Centrale Operativa.

C) Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio
Qualora a seguito di Guasto, esaurimento della batteria, foratura degli pneumatici o, ancora, a seguito di difetti correlati alla sicurezza quali: problemi alle cinture di sicurezza, malfunzionamento dei tergicristalli, degli indicatori di direzione delle luci anteriori o posteriori, avvenuti in Viaggio a oltre 80 km dal luogo di Residenza del Cliente, e a seguito della fruizione della Prestazione A2) Traino il Veicolo risulti immobilizzato sul posto e non possa essere riparato entro lo stesso giorno del ricovero su conforme certificazione del Centro Assistenza Ford Service, la Centrale Operativa organizzerà per il Cliente e per gli eventuali passeggeri, tenendone a carico i costi:

- il Viaggio dal luogo di fermo fino alla destinazione originariamente programmata o fino alla Residenza
- il Viaggio di ritorno dalla destinazione originariamente programmata alla Residenza, qualora il Veicolo non fosse ancora stato riparato
- il Viaggio dalla destinazione originariamente programmata o dalla Residenza per andare a recuperare il Veicolo riparato.

La Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente e degli eventuali passeggeri un biglietto ferroviario (prima classe) o, se il Viaggio in treno supera le 6 ore, in aereo (classe economica). Nel caso di Viaggio per il recupero del Veicolo riparato con partenza dalla Residenza del Cliente, la Centrale Operativa metterà a disposizione un solo titolo di viaggio per il Cliente stesso o per altra persona da questi delegata al ritiro del Veicolo. Questo Servizio verrà fornito in alternativa al Servizio di "Veicolo sostitutivo", riportata al punto B1. Il Servizio terrà a proprio carico i costi fino ad un massimo di 250,00 euro per Evento.

D) Spese di albergo
(Servizio valido a oltre 80 km dal luogo di residenza del Cliente)
Qualora, a seguito di Guasto, esaurimento della batteria, foratura pneumatici o, ancora, a seguito di difetti correlati alla sicurezza quali: problemi alle cinture di sicurezza, malfunzionamento dei tergicristalli, degli indicatori di direzione delle luci anteriori o posteriori, avvenuti in Viaggio a oltre 80 km dal luogo di Residenza del Cliente, a seguito della fruizione della Prestazione A2, Traino, il Veicolo risulti immobilizzato sul posto e non possa essere riparato entro lo stesso giorno del ricovero su conforme certificazione del Centro Assistenza Ford Service, e il Cliente desideri attendere sul posto la conclusione della riparazione, la Centrale Operativa provvederà alla sistemazione del Cliente e degli eventuali passeggeri in un albergo del luogo. La Centrale Operativa

terrà a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione fino a un massimo di 3 notti e per una massima spesa complessiva di euro 100 per notte, per persona e per Evento.

E) Rimpatrio del Veicolo

Qualora, a seguito di Guasto avvenuto all'estero, la riparazione del Veicolo richieda oltre 5 giorni o il Veicolo non possa essere riparato su conforme certificazione di un Centro Assistenza Ford Service, la Centrale Operativa organizzerà ed eseguirà il trasporto del Veicolo in Italia fino al Centro di Assistenza Ford Service più vicino alla Residenza del Cliente, tenendone a carico i relativi costi. Il costo degli eventuali diritti doganali e delle spese di riparazione del Veicolo resteranno a carico del Cliente.

La Prestazione non è operante:

- qualora il costo del rimpatrio superi il valore commerciale del Veicolo in Italia dopo il Guasto
- quando il danno permetta al Veicolo di continuare il Viaggio senza rischio di aggravamento del danno stesso, ovvero in condizioni di sicurezza per gli occupanti.

Esclusioni

Tutti i servizi erogati da ACI Global Servizi S.p.A., ad eccezione del soccorso stradale (A1 e A2), sono esclusi per le categorie di veicoli adibiti a:

- noleggio
- autoscuole
- taxi
- carri funebri

Dal Servizio sono esclusi gli Eventi:

- derivanti da gare automobilistiche competitive e relative prove e allenamenti (salvo si tratti di gare di pura regolarità)
- provocati dall'uso improprio del Veicolo
- causati da abuso di alcol, psicofarmaci a uso non terapeutico stupefacenti e allucinogeni
- conseguenti a malattie mentali, disturbi psichici in genere e nevrosi;
- causati da dolo o colpa grave del Cliente
- causati dal Cliente quali inserimento errato liquido AdBlue, carburante inquinato, errato carburante, carburante esaurito, rottura della chiave, perdita della chiave, chiusura chiave nel Veicolo, serrature bloccate
- causati qualora alla guida del Veicolo sia un conducente non autorizzato o un conducente sprovvisto di patente di guida
- conseguenti ad atti di guerra, insurrezioni, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo, vandalici (per i quali è previsto soltanto il Servizio di Traino), pirateria, scioperi, occupazioni militari, invasioni, atti dolosi (compresi quelli di sabotaggio)
- conseguenti a eruzioni vulcaniche, terremoti, alluvioni, trombe d'aria, uragani, inondazioni, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali (così dichiarati dalle Autorità competenti)

- causati dall'intervento di Autorità governative o per forza maggiore
- causati da sviluppo comunque insorto (controllato o meno) di energia nucleare o di radioattività o che siano conseguenze dirette e indirette di trasmutazione dell'atomo, come pure di radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche.

Sono esclusi i Servizi e le richieste di rimborso usufruiti senza il preventivo consenso della Centrale Operativa, fatta eccezione per i casi di Soccorso stradale in autostrada, quando richiesto tramite colonnina SOS (in tal caso la Centrale Operativa dovrà essere comunque informata dal Cliente dell'accaduto per l'apertura del relativo dossier), o per i casi in cui il Cliente non riesca a mettersi in contatto con la Centrale Operativa per cause di forza maggiore.

I Servizi di Assistenza verranno sospesi in caso uno degli Stati di cui al paragrafo "Estensione Territoriale" si trovasse in stato di belligeranza dichiarata o di fatto, limitatamente allo Stato o agli Stati interessati.
Infine, non sono considerati Guasto: gli immobilizzi del Veicolo determinati da richiami sistematici della Casa costruttrice, da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, da montaggio di accessori, come pure dalla mancanza di manutenzione o da interventi di carrozzeria determinati da usura.
Valgono inoltre le specifiche esclusioni eventualmente previste nelle condizioni particolari che regolano i singoli Servizi.

Norme generali e specifiche

Limitazioni di responsabilità

ACI Global Servizi S.p.A. non assume responsabilità per ritardi o impedimenti che possano sorgere durante l'esecuzione dei Servizi di Assistenza, in caso di eventi già esclusi ai sensi della Convenzione, nonché per l'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'Assistenza.

Decorrenza e durata della copertura

La copertura del Servizio ha effetto per tutti i Veicoli venduti dalla Rete di Vendita e Assistenza del Contraente e immatricolati nel periodo di validità della Convenzione, per il periodo di validità del Programma Ford Assistance.
La copertura decorre dalla data di prima immatricolazione e la sua durata è di:

- 12 mesi, per tutti i modelli Ford soggetti a manutenzione ordinaria con intervallo annuale
- 24 mesi, per tutti i modelli Ford soggetti a manutenzione ordinaria con intervalli ogni 2 anni

- 36 mesi, per tutti i modelli Ford coperti da garanzia convenzionale Ford Protect 3 anni
- 48 mesi, per tutti i modelli Ford coperti da garanzia convenzionale Ford Protect 4 anni
- 60 mesi, per tutti i modelli Ford coperti da garanzia convenzionale Ford Protect 5 anni
- 84 mesi, per tutti i modelli Ford coperti da garanzia convenzionale Ford Protect 7 anni
- 96 mesi, per tutti i modelli Ford coperti da garanzia convenzionale Ford Protect 8 anni.

Estensione territoriale
I Servizi di Assistenza saranno prestati ai Clienti per gli Eventi verificatisi nei seguenti Paesi: Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (incluso il Principato di Monaco), Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia (inclusi lo Stato della Città del Vaticano e la Repubblica di San Marino), Liechtenstein, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo (incluse Azzorre e Madeira), Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica di Macedonia, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna (incluse Canarie e Baleari), Svezia, Svizzera, Ucraina, Ungheria.

Modalità di intervento
Obblighi in caso di Richiesta di Assistenza

Non appena verificatosi l'Evento, il Cliente deve darne immediata comunicazione alla Centrale Operativa, fornendo i dati identificativi personali e del Veicolo.

Per le richieste dei Servizi di Assistenza la Centrale Operativa è disponibile 24 ore su 24:
- dall'Italia, al numero verde 800 07.93.37 oppure al numero a pagamento 02 66.16.58.90
- dall'estero, esclusivamente al numero a pagamento +39 02 66.16.58.90

Per le comunicazioni alla Centrale Operativa sono inoltre a disposizione:
- indirizzo e-mail: ford@aciglobal.it
- numero di fax: +39 02 64.11.68.68

Per richiedere Assistenza, il Cliente o qualunque altra persona che agisse in sua vece, dovrà comunicare alla Centrale Operativa le seguenti informazioni:

- nome e cognome
- numero di telaio e data di prima immatricolazione del Veicolo
- numero di targa e modello del Veicolo
- luogo da dove chiama e/o luogo in cui è avvenuto l' Evento
- indirizzo, numero del cellulare e/o recapito telefonico del luogo ove si trova
- tipo di Assistenza richiesta.

Possono inoltre essere richieste al Cliente ulteriori informazioni. Una volta ricevute le informazioni di cui sopra, la Centrale Operativa verificherà in tempo reale che il Cliente abbia diritto ai Servizi di Assistenza e, ove la verifica abbia esito positivo, ne convaliderà la richiesta. Tutti i Servizi di Assistenza dovranno essere autorizzati dalla Centrale Operativa, pena la decadenza di ogni diritto. Ove il Cliente proceda a un intervento previsto dalle Condizioni che regolano i Servizi di Assistenza senza il previo consenso della Centrale Operativa, tale Cliente non avrà diritto al rimborso di alcuna spesa o costo incorso, i quali resteranno invece completamente a suo carico. Nel caso in cui i Servizi forniti dalla Centrale Operativa superino i massimali previsti o prevedano dei costi a carico del Cliente, quest'ultimo, su indicazione della Centrale Operativa, dovrà fornire sufficienti garanzie di restituzione delle somme eventualmente anticipate.

Informativa per il trattamento di dati personali
(ai sensi del Regolamento Europeo n°679/2016 e del D. Lgs. 196/03 e ss.mm.ii.)

Desideriamo informarLa/Vi che il Regolamento Europeo n°679/2016 e il D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii. prevedono la tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali. La presente informativa viene resa agli utenti persone fisiche ed alle persone fisiche che operano per conto ed in rappresentanza degli utenti persone giuridiche ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).

Pertanto, ACI Global Servizi Spa, in qualità di Titolare del trattamento dei dati raccolti in occasione del contatto con la Centrale Operativa, quali informazioni essenziali alla prestazione dei Servizi di Assistenza da Lei/ Voi richiesti ed erogati dalla Società, nonché di quelli raccolti nell'ambito della gestione dei contratti con Lui/Voi in essere o in esecuzione di misure precontrattuali, Le/Vi fornisce l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali richiesti in relazione ed ai fini dello svolgimento delle proprie attività istituzionali.

Consigliamo di stamparne e conservarne una copia a titolo di riferimento.

Titolare del trattamento
Il Titolare del trattamento dei dati è:
- ACI Global Servizi S.p.A.;
- Via Stanislao Cannizzaro, 83/a - 00156 Roma;
- PEC: aciglobalservizi@pec.net (abilitata anche alla ricezione da indirizzi e-mail convenzionali)

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)
La Società ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati di gruppo che supporta il Titolare del trattamento dei dati personali in merito all'applicazione della normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati, cooperando con l'Autorità di controllo e fungendo da punto di contatto con gli interessati. Il Responsabile della Protezione dei Dati è raggiungibile al seguente recapito:
rpd@aciglobalservizi.it

Tipologia di dati
La Centrale Operativa telefonica del Titolare utilizza i dati di identificazione personale del chiamante, i dati di contatto e recapito anche temporaneo, i dati relativi ai veicoli soccorsi anche relativi alla posizione geografica e altri dati strettamente connessi all'erogazione dei Servizi di Assistenza stradale e accessori (i "Dati personali inerenti ai Servizi Assistenza" o brevemente i "Dati dell'Assistenza").

Finalità e base giuridica del trattamento
I dati personali, compresi quelli relativi al traffico telematico (ad esempio: l'indirizzo Internet IP, l'ubicazione dell'apparecchio terminale che invia e riceve, etc.), da Lei/Voi forniti al momento della richiesta dei servizi o acquisiti successivamente, nel corso dell'espletamento degli stessi, sono raccolti e potranno essere trattati per le seguenti finalità:
a. gestione delle richieste ed erogazione dei servizi di natura tecnica e accessoria connessi con l'assistenza stradale;
b. sicurezza, onde garantire la certezza dei dati raccolti a fronte di eventuali contestazioni o ricorsi e per finalità di monitoraggio della qualità e miglioramento dei servizi mediante la registrazione delle conversazioni telefoniche con la Centrale Operativa;
c. gestione dei contratti in corso ed esecuzione delle misure precontrattuali, in particolare per adempiere a finalità strumentali al compimento delle attività aziendali, quali gestione attività, archiviazione, fatturazione, elaborazione e, comunque, nei limiti in cui il trattamento sia necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dai contratti stessi;
d. rilevazione del grado di soddisfazione della Clientela in relazione alla qualità dei servizi resi mediante l'impiego del telefono e della posta cartacea nonché mediante posta elettronica, messaggi del tipo SMS, MMS, o di altro tipo;
e. comunicazioni a carattere promozionale, pubblicitario o

commerciale e offerta di ulteriori servizi mediante l'impiego del telefono, posta elettronica e messaggi SMS, MMS da parte di ACI Global Servizi oppure tramite eventuali soggetti terzi propri incaricati. L'Offerta di servizi potrà riguardare i prodotti di ACI Global Servizi, delle Società del Gruppo ACI Global Servizi;
f. esercizio dei diritti del Titolare per la gestione dei contenziosi ed il diritto di difesa in giudizio;
g. adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di antiriciclaggio).

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui alla lettera a) è effettuato in esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte e in funzione del quale ACI Global Servizi S.p.A. è titolare del trattamento. La prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto da parte del chiamante dell'informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei dati personali che verranno forniti all'operatore.
La registrazione delle telefonate alla Centrale Operativa per le finalità di cui alla lettera b) è effettuata sulla base del legittimo interesse del titolare a monitorare e poter dimostrare la certezza delle prestazioni e la qualità dei servizi erogati.
Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui alla lettera c) è effettuato in esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto o per adempiere ad obbligo di legge.
Il trattamento dei dati personali per le finalità corrispondenti alle lettere d) ed e) è effettuato solo sulla base dell'esplicito consenso dell'interessato, richiesto in fase di erogazione dei servizi.
I dati relativi alla posizione geografica dei veicoli utilizzati per il soccorso stradale, sui quali sono installati dispositivi di geolocalizzazione segnalati con apposita vetrofania, saranno trattati da ACI Global Servizi al fine di soddisfare le proprie esigenze logistiche dell'assegnazione tempestiva ed automatica degli interventi assicurando una più efficiente gestione delle richieste di assistenza, nonché per perseguire il legittimo interesse di ACI Global Servizi di garantire la sicurezza e potere dimostrare la correttezza dei servizi erogati. Questi dati sono automaticamente registrati sui server di ciascun fornitore del servizio inerente alla geolocalizzazione, designato come Responsabile del trattamento, e sono conservati per un periodo non superiore a 12 mesi; l'elenco dei Responsabili esterni designati è a disposizione presso la ACI Global Servizi.
ACI Global Servizi ha la facoltà di consultare in tempo reale le suddette informazioni tramite una interfaccia web ad accesso riservato. Infine, ACI Global Servizi specifica che, sulla base di accordi e protocolli stabiliti da Enti e Concessionarie autostradali, sui veicoli della propria rete delegata utilizzati per lo svolgimento dei Servizi di Assistenza potrebbero essere installati dispositivi GPS di proprietà delle concessionarie, segnalati con apposita vetrofania, in

grado di monitorare la sola posizione geografica dei carri nei tratti di competenza degli stessi Enti e Concessionarie, al fine di garantire la sicurezza degli interventi di soccorso sui tratti stradali di competenza e il monitoraggio dei tempi di esecuzione.

Natura del conferimento dei dati

- Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere a) e c) è necessario allo scopo di erogare i servizi di assistenza tecnica e alla persona richiesti e/o di gestire o dare esecuzione alle obbligazioni contrattuali discendenti dai rapporti con Lei/Voi in essere. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione delle relative prestazioni.
- Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere d) ed e) è facoltativo ed il loro trattamento, che richiede il consenso dell'interessato espresso al momento dell'attivazione dei servizi richiesti o anche successivamente e che resta valido fino alla revoca dello stesso, può servire a migliorare i prodotti e servizi; l'eventuale mancato conferimento non pregiudicherà la prestazione dei servizi richiesti e/o il rapporto contrattuale.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali avviene mediante elaborazioni manuali o strumenti elettronici o comunque automatizzati, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Destinatari/categorie di destinatari

I dati non saranno oggetto di diffusione e, in relazione alle predette finalità, i Suoi/Vostri dati personali potranno essere comunicati, a seconda dell'ambito del trattamento e la natura del rispettivo rapporto contrattuale, a:

- Prestatori di assistenza sul luogo convenzionati con ACI Global Servizi S.p.A. per le finalità strettamente connesse all'erogazione dei servizi di natura tecnica connessi con l'assistenza stradale;
- Società collegate o partecipate e/o Partner commerciali di ACI Global Servizi S.p.A. per l'erogazione dei servizi di assistenza aventi connotato assicurativo, tra cui a titolo esemplificativo: Società di noleggio, Alberghi, Società di vettori aerei, marittimi o terrestri, ecc.);
- Clienti di ACI Global Servizi con cui questa abbia in essere rapporti di fornitura o gestione di servizi, per finalità di statistica e monitoraggio, nonché andamento e verifica della qualità dei servizi erogati;
- Organi istituzionali, Concessionarie autostradali, Autorità ed Enti, nonché periti, consulenti e legali, anche in relazione a obblighi di comunicazione imposti da provvedimenti e Leggi.

Tali soggetti potranno trattare i dati in qualità di "Titolari" in piena autonomia, ai sensi della normativa nazionale ed europea, essendo estranei all'originario trattamento effettuato presso ACI Global Servizi

S.p.A., ovvero in qualità di “Responsabili” di specifici trattamenti in base ad accordi contrattuali con ACI Global Servizi S.p.A. relativi alla esternalizzazione di tali servizi.
Possono altresì venire a conoscenza dei Suoi dati, in qualità di “responsabili” o di “incaricati”, le persone fisiche quali i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, i dipendenti di società esterne riconducibili ai soggetti di cui al predetto elenco, che siano adibiti nell’ambito e a supporto delle funzioni aziendali centrali e delle attività operative.

L’elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento designati dal Titolare in relazione allo svolgimento dei servizi è custodito presso la sede legale di ACI Global Servizi S.p.A.

Le registrazioni delle telefonate potranno essere ascoltate solo da personale di ACI Global Servizi espressamente autorizzato ed i dati personali raccolti tramite la registrazione delle telefonate saranno trattati esclusivamente dalle strutture aziendali deputate al miglioramento della qualità dei processi di Customer Care ed alla formazione del personale addetto, che agiranno solo su indicazione o incarico conferito del titolare del trattamento.

Trasferimento dati all’estero
I Suoi dati potranno essere altresì comunicati e trasferiti, per le finalità dell’erogazione dei servizi di cui ai punti precedenti e/o per l’utilizzo di servizi in cloud, all’estero, anche fuori dell’Unione Europea.

Processi decisionali automatizzati
Il Titolare non utilizza in alcun modo processi decisionali automatizzati che riguardano i dati personali dell’interessato.

Periodo di conservazione dei dati
- In relazione alle finalità di cui alla lettera a), i dati personali da Lei/Voi forniti verranno raccolti e conservati in banche dati di ACI Global Servizi S.p.A. per il tempo necessario al fine di gestire i reciproci rapporti contrattuali e di adempiere agli obblighi di Legge, anche fiscali, e comunque non oltre 10 anni decorrenti dal termine del rapporto tra le parti.
- Le registrazioni telefoniche per le finalità di cui alla lettera b) saranno archiviate al decorso del termine di 6 mesi ed i dati raccolti saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni con accesso riservato ed in nessun modo disponibile a qualsiasi operatore non espressamente autorizzato.
- I dati connessi alle finalità di cui alla lettera c) saranno tenuti per il tempo necessario all’espletamento delle finalità contabili e fiscali, secondo quanto previsto dalla legge e comunque non oltre 10 anni decorrenti dal termine del rapporto.
- I dati relativi al Suo/Vostro grado di soddisfazione saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità di

cui alla lettera d) e comunque non oltre il tempo necessario a renderli anonimi.
- I dati di contatto su cui acconsente di ricevere le comunicazioni saranno utilizzati per le finalità di cui alla lettera e) per il tempo ritenuto utile da ACI Global Servizi Spa per il perseguimento delle strategie di marketing aziendale, e comunque non oltre 24 mesi dalla raccolta.

Diritti dell'interessato
In ogni momento l'interessato potrà esercitare i propri diritti, di seguito in elenco, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 e dalla normativa nazionale in vigore:
- Diritto di accesso: l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali. In qualsiasi momento può chiedere l'accesso alle seguenti informazioni: le finalità del trattamento, le categorie di dati trattati, i destinatari a cui i dati personali sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione dei dati, l'esistenza dei diritti a suo favore, l'origine dei dati e l'eventuale esistenza di un processo automatizzato.
- Diritto di rettifica: l'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Inoltre, ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa. In tal caso il titolare del trattamento avrà l'obbligo di informare ciascun destinatario cui sono stati trasmessi i dati personali sulle eventuali rettifiche.
- Diritto di cancellazione: l'interessato ha il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e richiedere la cancellazione. Inoltre, qualora i suoi dati sono stati resi pubblici, il titolare provvederà a cancellarli e adotterà misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi copia dei suoi dati personali.
- Diritto di limitazione di trattamento: qualora l'interessato lo ritenga opportuno, può richiedere la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e limitarne il trattamento in futuro. In tal caso il titolare del trattamento provvederà a comunicare a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dai personali le eventuali limitazioni del trattamento, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato.
- Diritto alla portabilità dei dati: l'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano e di richiedere la conservazione in vista di un utilizzo ulteriore per scopi personali. Inoltre, l'interessato ha il diritto di fare richiesta di trasmissione diretta dei suoi dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti, ove questo sia tecnicamente possibile.
- Diritto di opposizione al trattamento: l'interessato ha il diritto di

opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

- Diritto di revocare il consenso: nel caso di un trattamento basato sul consenso, l'interessato potrà revocare il consenso prestato per il trattamento. Tuttavia, tale atto non pregiudica la validità del trattamento effettuato dal titolare sino a quel momento.
- Diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo: laddove l'interessato ritenga che i suoi dati siano stati trattati in modo illegittimo e violino le norme e i principi in materia di protezione dei dati personali ha il diritto di rivolgersi all'Autorità di Controllo (Garante Privacy) per proporre reclamo, secondo le modalità da quest'ultima definite.

Grazie