



Ford Assistance Allgemeine Geschäftsbedingungen

Personenwagen und Nutzfahrzeuge

Inhalt

A. Allgemeine Informationen	2
A.1 Pannenhilfe Leistungsumfang	2
A.2 Wir / Uns / Unser	2
B. Wie erreichen Sie uns?	2
C. Leistungsübersicht	2
D. Geografischer Geltungsbe-reich	3
E. Definitionen	3
E.1 Allgemeine Definitionen	3
E.2 Definition der gedeckten Fahrzeuge und Produkte	4
E.3 Definition der gedeckten Ereignisse	5
F. Assistance Leistungen – Fahrzeug- und Personenassistance	5
F.1 Pannen- und Abschlepphilfe	5
F.2 Personenassistance	6
F.3 Fahrzeugverwaltung und -lieferung	8
G. Verantwortlichkeit	8
H. Ausschlüsse und Limiten	9

A. Allgemeine Informationen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Teil des Ford Assistance Programms.

A.1 Pannenhilfe Leistungsumfang

Gültigkeitsdauer:

Die Leistungen der Pannenhilfe werden im Auftrag der Ford Motor Company (Switzerland) SA durch die AWP P&C S.A. (Schweiz) entsprechend den Bedürfnissen des Vertragspartners und den während der Gültigkeitsdauer des Geschäftsvertrags eingetretenen gedeckten Ereignissen erbracht.

A.2 Wir / Uns / Unser

Die Pannenhilfeleistungen werden im Auftrag der Ford Motor Company (Switzerland) SA durch die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Schweiz), Zweigniederlassung (Schweiz), nachfolgend AWP P&C S.A. (Schweiz), handelnd unter dem Namen Ford Assistance.

Geschäftsadresse:

AWP P&C S.A. (Schweiz)

Richtiplatz 1

8304 Wallisellen

Schweiz

B. Wie erreichen Sie uns?

Die Assistance Hotline ist 24/7 erreichbar. Um die Leistungen der Assistance beanspruchen zu können, muss bei Eintritt des Ereignisses unverzüglich die Assistance Zentrale informiert werden. Wenn die Assistance Zentrale zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat, entfällt jegliche Leistungspflicht.

Im Pannenfall kontaktieren Sie bitte die Ford Assistance:

+41 44 511 14 45

Bitte halten Sie vor dem Anruf folgende Angaben bereit:

- Kennzeichen des Fahrzeugs
- Genauer Standort des Fahrzeugs
- Kontaktdaten und Telefonnummer
- Beschreibung des Problems

Anrufe können aufgezeichnet und zu Schulungszwecken verwendet werden.

C. Leistungsübersicht

Gedekte Ereignisse

Was ist gedeckt?	
Panne und Startprobleme einschliesslich entladener Batterie	Gedeckt
Unfall & Vandalismus	Gedeckt
Fahrerfehler Elektrofahrzeug: Leere Batterie Reifenpanne	Gedeckt
Diebstahl & damit zusammenhängende Schäden	Gedeckt

Die Leistungen und ihre Limiten sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst:

Leistung	Bedingungen & Limiten*
Pannen- und Abschlepphilfe	- Pannenhilfe vor Ort - Abschleppen zum nächstgelegenen Ford Partner oder Ford Händler im Wohnsitzland innert 50km - Bergung im Abschleppfall - Kleinere technische Auslagen: bis zu CHF 19 (exkl. Steuern)
Ersatzfahrzeug	- Gleichwertige Fahrzeugkategorie, bevorzugt ein Ford - Bis zu 2 Arbeitstagen
Hotel / Unterkunft	- Bis 3 Nächte - Max. CHF 95 (exkl. Steuern) p.P./Nacht inklusive Frühstück - Wenn das Fahrzeug am Tag der Fahruntüchtigkeit nicht repariert werden kann und mehr als 80km vom Wohnort entfernt liegengeblieben ist
Weiterreise ODER Heimreise	Wenn das Fahrzeug nicht am selben Tag der Fahruntüchtigkeit repariert werden kann und sich mehr als 80km von Wohnsitz entfernt befindet - Taxi: bis max. CHF 48 exkl.

	Steuern - Mietwagen: gleichwertige Kategorie, bevorzugt ein Ford, bis zu 24h, einschliesslich Abgabekosten - Zug: 1. Klasse, - Flug: Economy Klasse, wenn die Entfernung vom Wohnort zum Reparaturbetrieb > 6 Stunden mit dem Zug beträgt - Hotel: bis 1 Nacht und CHF 95 exkl. Steuern p.P./Nacht inklusive Frühstück
Fahrzeugrückführung aus dem Ausland	- Zum Händler des Begünstigten im Wohnsitzland des Begünstigten - Wenn das Fahrzeug innerhalb von 5 Kalendertagen nicht repariert werden kann oder überhaupt nicht repariert werden kann
Abholung des reparierten Fahrzeugs (Nur im Wohnsitzland)	- Taxi: Bis zu max. CHF 48 exkl. Steuern - Mietwagen: gleichwertige Kategorie, bevorzugt Ford, bis zu 24h, einschliesslich Abgabekosten - Zug: 1. Klasse - Flug: Economy Klasse, wenn wenn die Entfernung vom Zuhause zum Reparaturbetrieb > 6h mit dem Zug beträgt

** Diese Tabelle zeigt eine Zusammenfassung der Leistungen, Bedingungen und Limiten für den Begünstigten. Bitte lesen Sie das vollständige Dokument sorgfältig durch.*

D. Geografischer Geltungsbereich

Geografischer Geltungsbereich:

Unsere Deckungen und die Leistungen der Pannenhilfe sind gültig in:

- ✓ Gebiet der Europäischen Union
- ✓ Vereinigtes Königreich
- ✓ Azoren
- ✓ Albanien
- ✓ Andorra
- ✓ Bosnien & Herzegowina
- ✓ Island
- ✓ Liechtenstein

- ✓ Madeira
- ✓ Fürstentum Monaco
- ✓ Montenegro
- ✓ Nordmazedonien
- ✓ Norwegen
- ✓ Serbien
- ✓ Schweiz
- ✓ Republik San Marino
- ✓ Türkei
- ✓ Vatikanstadt

E. Definitionen

E.1 Allgemeine Definitionen

Einige Wörter und Ausdrücke haben eine spezifische Bedeutung und sind in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert. Zur besseren Lesbarkeit sind sie mit Grossbuchstaben formatiert.

Ausland: Jedes andere Land als das Wohnsitzland des Begünstigten.

Autorisierter Fahrer: Jede Person, die das Fahrzeug mit recht-mässiger Befugnis fährt.

Batterie-Elektrofahrzeug (BEV): Ein Ford Fahrzeug, das ausschliesslich von einem Elektromotor angetrieben wird und Strom aus einem Batteriepaket bezieht.

Begünstigter: Der Eigentümer des Fahrzeugs sowie alle autorisierten Fahrer und alle nicht zahlenden Passagiere des Fahrzeugs bis zur maximalen Sitzanzahl, die in den Fahrzeugspezifikationen des Herstellers angegeben ist. **Anhalter sind ausgeschlossen.**

Wohnwagen oder Anhänger: Wohnwagen oder Anhänger, die in Kombination mit dem berechtigten Fahrzeug (einschliesslich Ladung) nicht mehr als 4.600kg wiegen und weniger als 7.9 Meter lang oder 2.48 Meter breit sind und am berechtigten Fahrzeug angebracht sind.

Wohnsitzland: Land, in dem der Begünstigte seinen Wohnsitz hat. Der feste Wohnsitz des Begünstigten für rechtliche und steuerliche Zwecke in seinem Wohnsitzland.

Gedecktes Ereignis: Jedes Ereignis, wie in Abschnitt E.2 "Definition der gedeckten Ereignisse" definiert, das dem Begünstigten Anspruch auf unsere Unterstützungsleistungen gewährt.

Händler: Jeder von Ford autorisierte Händler oder von Ford autorisierte Reparatur im Gebiet, der in der Lage ist, das Fahrzeug zu reparieren. Einige Händler sind in ihren Fähigkeiten zur Reparatur von BEV, Pro und Camper Fahrzeugen eingeschränkt.

Wohnort: Der feste Wohnsitz des Begünstigten für rechtliche und steuerliche Zwecke in seinem Wohnsitzland.

Heimhändler: Bevorzugter Ford Händler innerhalb einer Abschleppdistanz von 50km.

ICE Fahrzeug: Ein Ford Fahrzeug, das von einem Verbrennungsmotor angetrieben wird.

Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs: Jedes Ereignis, das im Absatz E.2 definiert ist und dazu führt, dass das Fahrzeug des Begünstigten auf öffentlichen Strassen nicht mehr fahrbereit oder unsicher zu fahren ist.

Leichtes Nutzfahrzeug (LCV): Ein Kraftfahrzeug, das für den Transport von Gütern oder Passagieren bestimmt ist und dessen maximale Masse 4.6 Tonnen nicht überschreitet. Wenn ein bestimmtes LCV auch in einer Version mit einer maximalen Masse von bis zu 4.6 Tonnen verkauft wird, gelten alle Versionen dieses Fahrzeugs als leichte Nutzfahrzeuge.

Personenwagen (PW): Ein Kraftfahrzeug, das überwiegend zur Beförderung von Personen bestimmt ist.

Fahrzeug: Ford Motor- oder Elektrofahrzeug mit einem zulässigen Gesamtgewicht (GVW) von nicht mehr als 4.600kg. Alle Fahrzeuge müssen für die Nutzung auf legalen und öffentlichen Strassen zugelassen sein, im Wohnsitzland registriert und von einem Händler im Gebiet verkauft werden, sowie andere Ford Fahrzeuge, die ausdrücklich durch erweiterte Garantien oder Servicepläne abgedeckt sind.

E.2 Definition der gedeckten Fahrzeuge und Produkte

- **PWs und LCV;**

- i. **Pannenhilfe Grundgarantie:** Alle neuen Ford Motor-, Hybridfahrzeuge oder Ford BEV innerhalb der Grundgarantie, verfügbar in folgenden Märkten; Andorra, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Montenegro, Niederlande, Nordmazedonien, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich. (Begrenzt auf 24 Monate).

- ii. **Ford Protect New (FPN) erweiterte Garantieabdeckung:** Alle Ford Motor-, Hybridfahrzeuge oder Ford BEV unter FPN inklusive durch Ford bereitgestellte Pannenhilfe, ausschliesslich in ausgewählten Märkten und in der Regel nach Ablauf der Grundgarantie.

- iii. **Ford Protect Service Plan (FPSP):** Alle Ford Motor-, Hybridfahrzeuge oder Ford BEV mit einem Serviceplan inklusive durch Ford bereitgestellte Pannenhilfe, ausschliesslich in ausgewählten Märkten.

Fahrzeugrestwert: Der Fahrzeugmarktwert abzüglich der durch das gedeckte Ereignis verursachten Reparaturkosten, basierend auf einer objektiven Berechnungsmethode sowie lokalen Marktpraktiken und Vorschriften.

E.3 Definition der gedeckten Ereignisse

Panne: Plötzliche und unerwartete mechanische, elektrische, hydraulische oder elektronische Ausfälle, Reifenschäden oder eine entladene Batterie (12V oder Hochvoltbatterie), die zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs führen. Eine Entladung der Batterie bei Elektrofahrzeugen wird nicht als Panne betrachtet, es sei denn, die Batterie kann aufgrund technischer Probleme nicht aufgeladen werden. Dies schließt auch Startprobleme zu Hause und nicht selbst verursachte Aussperrungen ein.

Sicherheitsrelevante Mängel: Mängel an Sicherheitsgurten, Ausfall von Scheibenwischern, Richtungsanzeigern, Vorder- und Rücklichtern, die zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs am Ort des Vorfalls führen.

Unfall und Vandalismus:

- **Unfall:** Ein plötzlicher, unvorhergesehener und unfreiwilliger Vorfall, Zusammenstoß oder Aufprall gegen ein festes oder bewegliches Objekt oder ein Unfall, der zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs führt.
- **Vandalismus:** Jede Beschädigung oder Zerstörung des Fahrzeugs durch Dritte am Ort des Ereignisses, die zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs führt. Es kann erforderlich sein, dass der Begünstigte eine Kopie des Polizeiberichts vorlegt.

Fahrerfehler:

- **Elektrofahrzeug mit entladener Batterie:** Entladung der Antriebsbatterie eines Elektrofahrzeugs, die zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs am Ort des Vorfalls führt. Eine Batterie, die aufgrund eines technischen Problems nicht aufgeladen werden kann, wird als Panne betrachtet.
- **Platte(r) Reifen:** Luftverlust eines oder mehrerer Reifen, der zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs am Ort des Vorfalls führt. Die Kosten für den Reifen werden dem Begünstigten in Rechnung gestellt.

Ausgeschlossen:

- **Selbstverschuldete Aussperrungen werden ausgeschlossen (verlorene Schlüssel, gestohlene Schlüssel, Schlüssel im Fahrzeug eingeschlossen).**
- **Selbstverschuldete Kraftstoffprobleme werden ausgeschlossen (kein Kraftstoff, falscher Kraftstoff).**

Diebstahl:

- **Diebstahl des Fahrzeugs:** Das Fahrzeug wurde gestohlen, und es kann erforderlich sein, dass der Begünstigte eine Kopie des Polizeiberichts vorlegt.
- **Versuchter Diebstahl und Diebstahl von Teilen** (einschließlich Fahrzeugrückführung nach Diebstahl): Diebstahl oder Beschädigung von Fahrzeugteilen oder -ausrüstung, die zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs am Ort des Vorfalls führen. Es kann erforderlich sein, dass der Begünstigte eine Kopie des Polizeiberichts vorlegt.

F. Assistance Leistungen – Fahrzeug- und Personenassistance

Im Falle einer Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs aufgrund eines gedeckten Ereignisses, wie in Absatz E.2 definiert, werden wir die nachfolgend beschriebenen Pannenhilfeleistungen bereitstellen, innerhalb der für jede Leistung genannten Grenzen und Bedingungen, die im Abschnitt C „Leistungsübersicht“ zusammengefasst sind. Eine Reparatur vor Ort und/oder Abschleppen kann für eine spätere Reparatur angefordert werden.

F.1 Pannen- und Abschlepphilfe

F.1.1 Reparatur vor Ort

Im Falle der Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs aufgrund eines gedeckten Ereignisses, wie in Absatz E.2 definiert, werden wir, soweit möglich, Pannenhilfe leisten, um den Fehler zu bestimmen und, wenn möglich, eine Reparatur vor Ort am Ort des Vorfalls

durchzuführen, damit das Fahrzeug wieder sicher gefahren werden kann.

Wir übernehmen die Kosten für kleine zusätzliche technische Ausgaben bis zu einem Höchstbetrag von CHF 19 ohne Steuern für Artikel wie Glühbirnen, Sicherungen und Reifenreparatursets, die zur Reparatur des Fahrzeugs vor Ort verwendet werden, sofern diese Artikel nicht bereits im Fahrzeug vorhanden sind.

F.1.2 Abschleppen / Bergung

Im Falle der Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs und des angehängten Wohnwagens oder Anhängers aufgrund eines Ereignisses, wie in Absatz E.2 definiert, und wenn das Fahrzeug nicht vor Ort repariert werden kann, wird unser Pannenhelfer das Fahrzeug (einschliesslich Wohnwagen, Anhänger und Gepäck/Ladung) zum nächstgelegenen Händler (oder zum Heimhändler am Wohnort, wenn dieser weniger als 50km entfernt ist) transportieren und die entsprechenden Kosten ohne Kilometer- oder finanzielle Begrenzung übernehmen.

BEVs: Abschleppen zum nächstgelegenen autorisierten BEV-Reparaturbetrieb (oder zum Heimhändler am Wohnort, wenn dieser weniger als 50km entfernt und für BEVs autorisiert ist). Im Falle von niedrigem Ladezustand oder leerer Batterie bei BEVs und keiner erfolgreichen Schnellladung kann das Fahrzeug zum Ford Ladenetzwerk, zum Wohnsitz des Begünstigten oder zu einem öffentlichen Ladepunkt abgeschleppt werden.

Im Falle des Diebstahls eines Fahrzeugs oder wenn das Fahrzeug verschrottet wird, während es einen Wohnwagen oder Anhänger zieht, organisieren wir den Transport des Wohnwagens oder Anhängers zum nächstgelegenen sicheren Ort und übernehmen die Kosten dafür.

Wenn die Werkstatt, zu der das Fahrzeug oder der angehängte Wohnwagen oder An-

hänger abgeschleppt werden muss, geschlossen ist (ausserhalb der Öffnungszeiten), wird es zu einem sicheren Parkplatz oder Lagerplatz transportiert. Das Fahrzeug oder der angehängte Wohnwagen oder Anhänger wird dann am nächsten Arbeitstag zur Werkstatt transportiert.

Wenn eine spezialisierte Bergung (Einsatz von Kran, Hebe- oder Verschiebehilfen usw.) nur im Falle eines Unfalls erforderlich ist, organisieren wir diese und übernehmen die Kosten.

Wir können nach eigenem Ermessen die Organisation und Kostenübernahme für ein Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel bis zu einem Höchstbetrag von CHF 48 ohne Steuern für dringende Bedürfnisse übernehmen.

F.1.3 Fortsetzung der Warenladung

Nutzfahrzeuge:

Wenn ein Nutzfahrzeug eine Panne hat und die kommerziell transportierten Waren für die Weiterfahrt umgeladen werden müssen, organisieren wir die Erstattung der entstandenen Kosten bis zu CHF 238 exklusive Steuern für das Entladen pro Vorfall.

Auf Anfrage eines Flottenbegünstigten (z. B. LMD, Supermarkt) mit einem Nutzfahrzeug mit Ladungsfortsetzungsanforderung wird das Fahrzeug zunächst zu einem vom autorisierten Fahrer gewählten Ziel (z. B. Flotten-depot) abgeschleppt, das nicht mehr als 50km entfernt ist, um die Ladung zu entladen, und anschliessend zum nächstgelegenen Ford Händler oder Wunschhändler am Wohnort (wenn dieser weniger als 50 km entfernt ist).

Bergung zum Depot: Der Bergungswagen muss warten, bis das beteiligte Fahrzeug bereit für den Weitertransport ist. Die Wartezeit beträgt maximal 30 Minuten.

F.2 Personenassistance

F.2.1 Ersatzfahrzeug

Nach einem Abschlepp-/Bergungsdienst, den wir organisiert haben, im Falle der Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs aufgrund eines in Absatz E.2 definierten gedeckten Ereignisses und wenn das Fahrzeug am Tag der Fahruntüchtigkeit nicht repariert werden kann, organisieren und übernehmen wir die Kosten für ein Ersatzfahrzeug, einschliesslich kostenloser Kilometer und Haftpflichtversicherung gemäss den Bedingungen der Mietwagenagentur, in einer gleichwertigen Fahrzeugkategorie, vorbehaltlich der Verfügbarkeit eines Ersatzfahrzeugs von der Mietwagenagentur oder einem Ford Händler. Die bevorzugte Option sollte ein Ford als Ersatzfahrzeug sein. Diese Leistung wird bis zur Reparatur des Fahrzeugs oder bis zu 2 Arbeitstage gewährt, je nachdem, was zuerst eintritt.

BEV: Ford BEV Fahrzeug, BEV ist die erste Wahl, zweite Wahl PHEV, dritte Wahl ICE.

Nutzfahrzeuge: Muss durch ein geeignetes Fahrzeug ersetzt werden, das gross genug ist, um die Fortsetzung des Geschäftsbetriebs zu gewährleisten, d.h. den Transport von Werkzeugen und Waren/Passagieren des Ford Kunden.

Wir organisieren und übernehmen auch die Kosten für ein Taxi und/oder öffentliche Verkehrsmittel, um die Mietwagenagentur zu erreichen, falls erforderlich, bis zu CHF 48.- exklusive Steuern.

Vorbehaltlich der betrieblichen Möglichkeiten der Mietwagen-agentur oder des Händlers können wir die Organisation und Kostenübernahme für die Lieferung des Mietwagens zum Standort des Begünstigten übernehmen.

F.2.2 Hotelunterkunft

Im Falle einer Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs aufgrund eines in Absatz E.3 definierten Ereignisses und wenn das Fahrzeug mehr als 80km vom Wohnort des Begünstigten entfernt stehengeblieben ist und am Tag der Fahruntüchtigkeit nicht repariert werden kann, organisieren und übernehmen wir die Hotelkosten für die Begünstigten, wenn sie sich entscheiden, bei ihrem Fahrzeug zu bleiben, für die Dauer der Fahrzeugreparaturen, bis zu einem Höchstbetrag von CHF 95 exklusive Steuern pro Nacht und pro Person, einschliesslich Frühstück, für insgesamt 3 Nächte.

Wir organisieren und übernehmen die Kosten für ein Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel, um das Hotel zu erreichen, bis zu CHF 48 exklusive Steuern.

F.2.3 Weiter- und Heimreise

Im Falle einer Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs aufgrund eines in Absatz E.2 definierten Ereignisses und wenn das Fahrzeug mehr als 80 km vom Wohnort des Begünstigten entfernt fahruntüchtig ist und am Tag der Fahruntüchtigkeit nicht repariert werden kann, organisieren und übernehmen wir die Kosten für die Fortsetzung der Reise der Begünstigten zu ihrem endgültigen Ziel oder die Rückkehr zum Wohnort des Begünstigten auf die geeignetste der folgenden Arten:

- Mit dem Taxi oder öffentlichen Verkehrsmitteln bis zu CHF 48 exklusive Steuern;
- Mit dem Zug in der 1. Klasse;
- Mit dem Flugzeug in der Economy Klasse, wenn die Entfernung vom Wohnort des Begünstigten oder dem endgültigen Ziel mehr als 6 Stunden mit dem Zug beträgt; oder
- Mit einem Mietwagen, in einer gleichwertigen Fahrzeugkategorie, vorbehaltlich der Verfügbarkeit eines Ersatzfahrzeugs von der Mietwagenagentur oder dem Händler, für bis zu 24 Stunden, einschliesslich Abgabegebühren.

Ein Ford Ersatzfahrzeug sollte die bevorzugte Option sein.

Falls die Fortsetzung der Reise oder die Rückkehr nach Hause am Tag der Fahrtüchtigkeit nicht organisiert werden kann, organisieren und übernehmen wir die Hotelkosten für die Begünstigten, bis zu 1 Nacht und bis zu einem Betrag von CHF 95.- pro Nacht und pro Person, exklusive Steuern und einschliesslich Frühstück.

Falls erforderlich, organisieren und übernehmen wir die Kosten für ein Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel, um den Bahnhof, Flughafen, das Hotel, die Mietwagenagentur oder den Händler zu erreichen, bis zu CHF 48.- exklusive Steuern.

Die Fortsetzung der Reise und die Heimreise sind nicht kumulativ. Wenn der Begünstigte sich jedoch für die Fortsetzung der Reise entschieden hat, organisieren und übernehmen wir nicht die Kosten für die Rückkehr nach Hause, es sei denn, das ursprüngliche Ziel kann nicht erreicht werden.

F.3 Fahrzeugverwaltung und -lieferung

F.3.1 Fahrzeugrückführung (Ausland)

Im Falle einer Fahrtüchtigkeit des Fahrzeugs im Ausland aufgrund einer Panne organisieren und übernehmen wir die Kosten für die folgenden Leistungen:

Wenn das Fahrzeug innerhalb von 5 Kalendertagen nicht repariert werden kann oder überhaupt nicht repariert werden kann, organisieren und übernehmen wir die Kosten für die Rückführung des Fahrzeugs zum Händler am Wohnort des Begünstigten.

Wir sind nicht verantwortlich für Diebstahl oder Beschädigung von Zubehör, Gepäck, Materialien und persönlichen Gegenständen, die während des Transports des Fahrzeugs im Fahrzeug verbleiben.

Unsere Transportkosten sind auf den Betrag des Marktwerts des Fahrzeugs oder des Restwerts des Fahrzeugs zum Zeitpunkt des Ereignisses, das die Fahrtüchtigkeit verursacht hat, begrenzt.

F.3.2 Abholung des reparierten Fahrzeugs durch den Begünstigten (nur im Wohnsitzland)

Im Falle einer Fahrtüchtigkeit des Fahrzeugs aufgrund einer Panne nur im Wohnsitzland organisieren und übernehmen wir die Kosten für die Abholung des Fahrzeugs, sobald es repariert ist, auf die geeignetste der folgenden Arten:

- mit dem Taxi oder öffentlichen Verkehrsmitteln bis zu CHF 48.- exklusive Steuern;
 - mit dem Zug in der 1. Klasse
 - mit dem Flugzeug in der Economy Klasse, wenn die Entfernung vom Wohnort des Begünstigten oder dem endgültigen Ziel mehr als 6 Stunden mit dem Zug beträgt; oder
 - mit einem Mietwagen, in einer gleichwertigen Fahrzeugkategorie, vorbehaltlich der Verfügbarkeit eines Ersatzfahrzeugs von der Mietwagenagentur oder dem Händler, für bis zu 24 Stunden, einschliesslich Abgabegebühren.
- Ein Ford Ersatzfahrzeug sollte die bevorzugte Option sein.

Falls erforderlich, organisieren und übernehmen wir die Kosten für ein Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel, um den Bahnhof, Flughafen, das Hotel, die Mietwagenagentur oder den Händler zu erreichen, bis zu CHF 48.- exklusive Steuern.

Der Höchstbetrag, den wir für die Abholung des reparierten Fahrzeugs durch den Begünstigten übernehmen, darf den Marktwert des Fahrzeugs oder den Restwert des Fahrzeugs vor/nach dem gedeckten Ereignis nicht überschreiten.

G. Verantwortlichkeit

Wir können unter keinen Umständen die Rolle lokaler Notfallorganisationen übernehmen. Der Begünstigte oder seine Angehörigen müssen im Notfall direkten und vorrangigen Kontakt

mit den örtlichen Rettungsdiensten aufnehmen.

Wir haften nicht für Verstöße oder Rückschläge bei der Erfüllung unserer Verpflichtungen, die aus Fällen höherer Gewalt oder Ereignissen wie Bürger- oder Auslandskriegen, Revolutionen, bekannter politischer Instabilität, Repressalien, Embargos, Wirtschaftssanktionen, Volksbewegungen, Aufständen, Sabotage, Terrorismus, Streiks, Beschlagnahmungen oder Zwängen durch die öffentliche Gewalt, offiziellen Verboten, Maschinenexplosionen, nuklearen oder radioaktiven Auswirkungen, schwerwiegenden klimatischen Behinderungen und unvorhersehbaren Ereignissen natürlichen Ursprungs resultieren.

Wir werden dennoch angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Begünstigten zu unterstützen.

Die Organisation einer der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festgelegten Leistungen durch den Begünstigten oder durch Personen aus seinem persönlichen Umfeld kann nur dann zu einer Erstattung führen, wenn wir benachrichtigt wurden und unsere ausdrückliche Zustimmung gegeben haben.

Die entstandenen Kosten werden gegen Vorlage der Originalbelege bis zu dem in diesen AGB festgelegten Limit erstattet.

Unsere Haftung bezieht sich ausschliesslich auf die Unterstützungsleistungen, die wir im Rahmen der AGB erbringen. Wir haften nicht für Handlungen, die von Dienstleistern im eigenen Namen und unter eigener Verantwortung gegenüber dem Begünstigten durchgeführt werden. Wir haften nicht für die Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

H. Ausschlüsse und Limiten

Der Pannenschutz deckt keine der in diesem Abschnitt genannten Ereignisse ab, es sei denn, das Ereignis ist ausdrücklich Teil dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen. Bitte beachten Sie die Abschnitte E und F für Details.

Wir werden den Begünstigten keine Unterstützung leisten oder Erstattungen gewähren im Falle eines Pannenanrufes oder einer Forderung, die verursacht wurde durch, oder entstanden ist aus, im Zusammenhang steht mit Folgendem:

- Alle Kosten, die ohne unsere vorherige Zustimmung entstanden sind oder die nicht ausdrücklich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen als gedeckt angegeben sind.
- Der Begünstigte/die Begünstigten oder eine andere dritte Partei, die eine der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Dienstleistungen organisiert, ohne vorherige Genehmigung von uns und ohne eine Schadennummer.
- Jeglicher Verlust, Diebstahl, Schaden, Tod, Körperverletzung, Kosten oder Ausgaben, die nicht direkt mit dem Vorfall verbunden sind, der den Begünstigten zur Forderung veranlasst hat, es sei denn, dies ist ausdrücklich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben.
- Ionisierende Strahlung oder radioaktive Kontamination durch jeglichen nuklearen Brennstoff oder nuklearen Abfall, der durch das Verbrennen von nuklearem Brennstoff entsteht.
- Radioaktive, toxische, explosive oder andere gefährliche Eigenschaften von jeglichem explosiven nuklearen Gerät oder nuklearem Teil dieses Geräts.
- Krieg, Invasion, Handlungen ausländischer Feinde, Terrorismus, Feindseligkeiten (unabhängig davon, ob Krieg erklärt wird oder nicht), Bürgerkrieg, Rebellion, Revolution, Aufstand, militärische oder usurpierte Macht, Aufruhr oder ziviler Aufstand.
- Erklärte Naturkatastrophen infolge folgender spezifizierter Ereignisse aufgrund natürlicher Ursachen: Hagel,

Überschwemmung, Sturm, Hurrikan, Regen, Schneeregen oder Schnee, Wind, Blitz oder ähnliches Ereignis, das von den Behörden offiziell als Naturkatastrophe erklärt wird und zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs führt.

- Die Folgen des Konsums von Drogen, Betäubungsmitteln und ähnlichen nicht medizinisch verordneten Produkten sowie des Alkoholmissbrauchs.
- Die Folgen vorsätzlicher Handlungen des Vertragspartners oder die Folgen betrügerischer/nachlässiger/unehrlicher Handlungen, Selbstmordversuche oder Selbstmorde.
- Kosten, die nicht mit Originalrechnungen oder beglaubigten Kopien zusammenhängen.
- Ansprüche, die in den vom geografischen Geltungsbereich ausgeschlossenen Ländern oder ausserhalb der Gültigkeitsdaten der Deckungen auftreten, insbesondere über die erwartete Dauer der Reise ins Ausland hinaus.
- Die Folgen von Vorfällen, die während Veranstaltungen, Rennen oder motorisierten Wettbewerben (oder deren Prüfungen) auftreten, die den vorherigen Vorschriften der öffentlichen Behörden unterliegen, wenn der Begünstigte als Teilnehmer teilnimmt.
- Die Kosten für Ersatzteile, es sei denn, sie sind in der Liste der übernommenen Teile aufgeführt.
- Jegliche Kosten wie Kraftstoff- oder Mautgebühren.
- Kosten für spezielle Bergungsdienste oder Kosten, die uns entstehen, wenn das gedeckte Fahrzeug zum Zeitpunkt der Fahruntüchtigkeit nicht auf einer öffentlichen Strasse genutzt wurde und das Fahrzeug nicht mit unserer Standardbergungsausrüstung zugänglich war, es sei denn, dies ist im Inhaltsverzeichnis angegeben.
- Assistanceleistungen auf Wegen oder

nicht befahrbaren Strassen.

- Jegliche Folgen daraus, dass das Fahrzeug nicht in einem verkehrssicheren Zustand gehalten oder nicht gemäss den Empfehlungen des Herstellers gewartet wird. Wir behalten uns das Recht vor, einen Nachweis über die Wartung zu verlangen.
- Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs, die durch systematische Rückrufe des Herstellers, Wartungsarbeiten, Überprüfungen, Montage von Zubehör bestimmt sind.
- Wenn der Begünstigte einen Fehler nicht behoben hat, für den wir in den letzten 28 Tagen bereits gerufen wurden. Es liegt in der Verantwortung des Begünstigten sicherzustellen, dass von uns vor Ort durchgeführte Reparaturen so schnell wie möglich durch eine dauerhafte Reparatur ergänzt werden.
- Cyberangriff: Jede Art von böswilliger Aktivität, die versucht, Ressourcen von Informationssystemen oder die Informationen selbst zu sammeln, zu stören, zu verweigern, zu verschlechtern oder zu zerstören und die zur Fahruntüchtigkeit des Fahrzeugs führt.
- Schäden an der Ladung oder Einnahmeverluste (es sei denn, sie sind ausdrücklich unter Ladungsfortsetzung für bestimmte Flottenfahrzeuge abgedeckt).
- Schäden am Anhänger; anhängerbezoogene Schäden (es sei denn, sie werden zusammen mit dem betreffenden Fahrzeug wie angegeben geborgen).
- Verursacht durch ein Ersatzteil oder Zubehör, das im Nutz- und Personenfahrzeug installiert und nicht von Ford autorisiert ist.
- Entstanden während des Betriebs durch einen nicht autorisierten Fahrer oder einen Fahrer ohne Führerschein.
- Bei denen der autorisierte Fahrer die Assistance nicht kontaktiert hat, um die

europaweiten Pannenhilfeleistungen zum Zeitpunkt des Vorfalls zu organisieren.

- Haustiere haben keinen Anspruch auf Unterstützung und unterliegen lokalen Bedingungen.
- Selbstverschuldete Aussperrungen werden ausgeschlossen (verlorene Schlüssel, gestohlene Schlüssel, Schlüssel im Fahrzeug eingeschlossen).
- Selbstverschuldete Kraftstoffprobleme werden ausgeschlossen (kein Kraftstoff, falscher Kraftstoff).