

Términos y condiciones – Asistencia Ford Camper

Si sufre una avería en España debe llamar al **900 80 70 90**

Si sufre una avería en el extranjero, debe llamar al **+34 915 94 93 69**

Ford España, S.L. pone a su disposición el servicio de Asistencia Ford Camper. Servicio prestado por nuestro colaborador **RACE ASISTENCIA, S.A.U.**, con domicilio social en la calle Isaac Newton 4, Parque Tecnológico de Madrid (PTM), 28760 Tres Cantos (Madrid) y CIF A-78.115.540. La solicitud de prestaciones y servicios de toda clase y la comunicación de posibles incidencias, deberán efectuarse al teléfono de RACE Asistencia, número: **900 80 70 90**, disponible las **veinticuatro horas del día, incluso festivos**.

DEFINICIONES

- Conductor autorizado:** Cualquier persona que conduzca un Vehículo cubierto con la autoridad legal para hacerlo, incluido, entre otros, el Titular registrado
- Avería:** Se considera avería el fallo de los órganos mecánicos, hidráulicos, eléctricos y/o electrónicos del Vehículo que, por causas normales y fortuitas, y por tanto imprevisibles, lo inmovilizan o hagan que no sea apto para su normal utilización; según conste en los manuales de utilización que proveen sus fabricantes. Están comprendidos los siguientes casos de avería siempre que conlleven la inmovilización del vehículo: defecto en los elementos de seguridad como cinturones de seguridad, limpiaparabrisas, indicadores de dirección o luces, testigo del airbag, daño en los neumáticos, fallo o descarga de batería.
- Accidente del Vehículo:** Se considera accidente todo acto que, derivado de un hecho fortuito, súbito, violento, externo y ajeno a la intencionalidad del Asegurado cause daños en los Vehículos de manera que queden imposibilitados para la circulación.
- Hurto o Robo:** Se considera hurto, cuando se tomare el Vehículo sin la voluntad de su propietario, y se considera robo cuando se apoderasen del Vehículo empleando fuerza en las cosas para acceder al lugar donde se encuentre o violencia o intimidación en las personas.
- Vandalismo:** Se considera vandalismo todo acto de fuerza realizado por un tercero distinto del Beneficiario contra el Vehículo que le impida la circulación.
- Valor venal del Vehículo:** El valor del vehículo en el momento antes de la avería, accidente, hurto o robo.
- Valor residual del Vehículo:** Es el valor venal deducidos los gastos de la reparación del vehículo.
- Fuerza mayor:** Evento o acontecimiento independiente de la voluntad del Beneficiario que no pueda ser ni impedido ni previsto y que haga imposible el cumplimiento de la obligación.
- Beneficiario:** El propietario y todos los ocupantes del Vehículo, hasta su límite máximo de plazas autorizado, excluyendo autoestopistas.
- Vehículo cubierto** Todas las conversiones de caravanas y autocaravanas del nuevo modelo 2024 Ford Transit y Transit Custom durante un periodo de 24 meses desde la fecha de primera matriculación o hasta la fecha en la cual le corresponda pasar por la primera revisión oficial según la carpeta de servicio, lo que suceda primero.

Europa: Albania, Alemania, Andorra, Austria, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Chipre, Ciudad del Vaticano, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia del Norte, Malta, Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Irlanda, Rumanía, San Marino, Serbia, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania.

Reparador Autorizado Ford: El Ford Centro Transit y Servicio Transit o el Concesionario o Taller autorizado por Ford España S.L. para realizar el mantenimiento y las reparaciones.

Asistencia de Ford Camper: Significa Asistencia de Ford Camper para las conversiones de caravanas y autocaravanas del nuevo modelo 2024 Ford Transit y Transit Custom desde el momento de la matriculación del cliente final.

Nosotros, Nos, Nuestro(s), RACE Asistencia o Ford España S.L., según proceda Nuestra(s)

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LA ASISTENCIA DE FORD CAMPER

1. La Asistencia de Ford Camper incluye la asistencia en carretera, la reparación in situ o el remolque en toda Europa (tal y como se define anteriormente) los 7 días a la semana, 365 días al año, cuando un Vehículo cubierto quede inmovilizado como consecuencia de una Avería o Accidente, Hurto o Robo y Vandalismo dentro de Europa.
2. La Asistencia de Ford Camper está diseñada para proporcionar los servicios anteriormente citados, pero no elimina la necesidad de realizar el correspondiente mantenimiento y las revisiones del Vehículo cubierto.
3. Nos reservamos el derecho de modificar los Términos y condiciones del servicio durante el periodo de duración de la Asistencia de Ford Camper, previo aviso con una antelación razonable, cuando consideremos razonablemente que es necesario hacerlo para que los servicios prestados cumplan con cualquier cambio en la legislación o normativa aplicable.
4. Es responsabilidad del Conductor autorizado asegurarse de que, después de cualquier reparación temporal que realicemos para movilizar el Vehículo cubierto, se realice una reparación permanente lo antes posible.
5. La Asistencia de Ford Camper solo está disponible para vehículos de motor de hasta 4.300 kg (4,3 toneladas) de peso máximo autorizado (PMA). Existen restricciones adicionales de longitud y anchura en el servicio de recuperación. Longitud máxima del vehículo 7,9 m; anchura máxima del vehículo 2,55 m.
 - **Remolques:** Los remolques que se encuentren enganchados en el momento de la Avería podrán ser recuperados junto con el Vehículo cubierto (si procede) remolcándolos hasta un lugar seguro, siempre que se encuentren dentro de los límites del servicio de recuperación. Los remolques de una longitud superior a 5,5 m, pero que no exceda de 8 m se recuperarán siempre que se pueda hacer de forma segura mediante remolcado. El remolque debe estar enganchado al vehículo en el momento del siniestro.
 - **Caravanas:** Las caravanas que se encuentren enganchadas en el momento de la Avería podrán ser recuperadas junto con el Vehículo cubierto (si procede) remolcándolas hasta un lugar seguro. El Vehículo cubierto que remolque la caravana, siempre que cumpla las condiciones de peso y longitud indicadas anteriormente, podrá, a Nuestra entera discreción, hacer uso del servicio de Asistencia de Ford Camper.

6. Si en el momento de la solicitud de servicio del Conductor autorizado no se puede comprobar que reúne los requisitos para la Asistencia de Ford Camper, se le podrá pedir que abone el coste del servicio. Dicho pago se reembolsará si posteriormente se puede comprobar que cumple con los requisitos para la Asistencia de Ford Camper.
7. RACE Asistencia se reserva el derecho a denegar la prestación o la organización de servicios de asistencia si el Conductor autorizado no está presente en el momento de la Avería y/o no puede estar presente en el momento de la llegada de la asistencia.
8. Las patrullas y los técnicos están formados y equipados para llevar a cabo reparaciones de emergencia en carretera y no es de su competencia opinar sobre la seguridad general o la idoneidad para circular de un Vehículo cubierto tras una Avería o una reparación de emergencia. Además, la finalización de una reparación de emergencia no puede significar, ni garantizar en modo alguno, la idoneidad general para la circulación del Vehículo cubierto. No obstante, nos reservamos el derecho a denegar el servicio cuando, en Nuestra opinión o en la de Nuestro agente del taller, el Vehículo cubierto ya fuera, instantes antes de la Avería, Accidente, Hurto o Robo o Vandalismo peligroso o no apto para circular o cuando la prestación del servicio pudiera suponer una infracción de la ley (incluyendo, entre otras, cualquier infracción de las normas de tráfico o de las disposiciones de salud y seguridad), o cuando se haya producido un retraso injustificado en la notificación de la Avería.
9. En caso de que se deniegue el servicio al Conductor autorizado porque el Vehículo cubierto se considere peligroso, excesivamente cargado o no apto para circular, intentaremos organizar la asistencia en nombre del Conductor autorizado, pero no pagaremos por este servicio.
10. El hecho de que no apliquemos cualquiera de estos Términos y condiciones en una o varias ocasiones concretas no implica renuncia a aplicarlos o exigir su cumplimiento posteriormente.
11. Ninguno de los Términos y Condiciones o servicios de, o en virtud de, la Asistencia de Ford Camper son aplicables por otra persona que no sean los Beneficiarios.
12. Estos Términos y condiciones, así como cualquier acuerdo suscrito en virtud de los mismos o en relación con ellos, se interpretarán de conformidad con la legislación del país en el que esté matriculado el Vehículo cubierto y estarán sujetos a la jurisdicción de los tribunales de dicho país.

ASISTENCIA AL VEHÍCULO:

1. Asistencia técnica telefónica

Si a consecuencia de una Avería o Accidente, RACE Asistencia le proporcionara ayuda técnica telefónica necesaria al Beneficiario para una reparación de emergencia, a fin de que pueda continuar su viaje.

2. Reparación in-situ

Si a consecuencia de una Avería o Accidente, el Vehículo cubierto quedara imposibilitado para su conducción y le impidiera circular por sus propios medios, RACE Asistencia proporcionará al Beneficiario la ayuda técnica necesaria para intentar una reparación de emergencia, a fin de que pueda continuar su viaje.

Su alcance no superará el correspondiente a treinta minutos de mano de obra en el lugar donde se haya producido el hecho, quedando excluido de esta prestación el coste de las piezas de repuesto que fuera necesario sustituir.

También le asistiremos en lo siguiente.

- Batería de 12 V agotada
- Pinchazo



No está incluido el coste de las piezas de repuesto o sustitución, consumibles u otros materiales, ni la mano de obra de taller o de otra naturaleza necesarios para reparar el Vehículo cubierto.

En caso de que el Vehículo cubierto no pudiera ser reparado en el tiempo indicado, entrará en vigor la cobertura "Remolque".

En caso de que el Vehículo cubierto fuera eléctrico o híbrido y tuviera un percance relacionado con la falta de batería, se proporcionará la carga in situ mediante una unidad móvil siempre que sea posible o se remolcará hasta el punto de carga más cercano al lugar del percance.

3. Remolque

Cuando el Vehículo no pudiera ser reparado "in situ" a consecuencia de una avería, accidente, robo o vandalismo, RACE Asistencia asumirá los gastos del remolque del Vehículo cubierto hasta el taller oficial de la marca más cercano al lugar del percance o al elegido por el Beneficiario siempre que, en este último caso, se encuentre en un radio de 50 Km. desde el lugar del percance.

RACE Asistencia sólo se hará cargo de los gastos de transporte propiamente dichos y de los expresamente recogidos en las presentes condiciones, con exclusión de cualquier otro, como expedición de equipajes, objetos personales, etc.

No garantizamos que el traslado a un Reparador Autorizado Ford apropiado se produzca dentro del horario de apertura del reparador o que esté inmediatamente disponible para llevar a cabo cualquier reparación necesaria. Si el Reparador Autorizado Ford está cerrado, el Vehículo cubierto se almacenará de forma segura o se llevará a otro lugar a elección del Conductor autorizado y se entregará al Reparador Autorizado Ford el siguiente día laborable.

Una vez trasladado el Vehículo cubierto o en caso de que se realice una reparación temporal in situ, el coste de cualquier reparación posterior no está incluido en la Asistencia de Ford Camper.

4. Rescate

Si el Vehículo, y caravana o remolque en su caso, sufriera un accidente de circulación y precisara ser rescatado hasta colocarlo en lugar adecuado para su circulación o para su remolque, RACE Asistencia se hará cargo de su rescate o salvamento hasta colocarlo en lugar adecuado para la circulación, incluyendo el rescate, el remolque y la carga.

Todo los puntos anteriores son válidos siempre y cuando la Avería o Accidente no haya sido atendido por la policía o los servicios de emergencia.

En el caso de que la Avería o Accidente fuera atendido por la policía u otro servicio de emergencia, la Asistencia Ford Camper podrá utilizarse después de que los servicios correspondientes hayan autorizado la retirada del vehículo. Si la policía o los servicios de emergencia insisten en que un tercero se encargue de la recuperación inmediata, usted deberá correr con los gastos. En caso de que el Vehículo cubierto deba ser recuperado tras un accidente, la Asistencia de Ford Camper puede, a Nuestra absoluta discreción, proporcionársela).

En el caso de que se requieran equipos o servicios especializados para completar el trabajo, la Asistencia de Ford Camper puede organizar estos servicios en su nombre, pero no será responsable de cubrir los costes correspondientes. Usted deberá abonar, previa solicitud, todos los gastos pertinentes. Usted deberá facilitar a la Asistencia de Ford Camper, a petición de esta, toda la información pertinente que solicite razonablemente en relación con todas las cuestiones mencionadas en la presente cláusula.

5. Vehículo de sustitución por avería

Si el Vehículo a consecuencia de una avería no pudiera ser reparado "in situ" y, tras ser remolcado hasta el taller oficial de la marca más cercano, no es posible la reparación del mismo en el día, RACE Asistencia hará todo lo posible por gestionar un vehículo de alquiler de categoría Transit Custom, incluido kilometraje ilimitado y todos los seguros (daños propios, ocupantes y robo) hasta la finalización de la reparación con un límite máximo de cinco días laborables a partir del momento en que se entrega el vehículo de alquiler,

siempre y cuando el vehículo esté en taller reparándose.

Esta prestación está sujeta a la disponibilidad de las empresas de alquiler de vehículos y a sus condiciones de contratación. Asimismo, RACE Asistencia precisará copia de la orden de reparación del Vehículo, cuando éste así lo requiera.

Esta garantía no es acumulable a la garantía de Asistencia a las personas. Queda a criterio del Beneficiario optar entre una u otra.

Los gastos de desplazamiento de los Beneficiarios para que puedan disfrutar de esta prestación (taxi transfer) quedan limitados a 50 € (IVA incluido) por expediente.

En caso de que un vehículo suministrado en virtud de las condiciones de la Asistencia de Ford Camper no pueda alojar al número de personas previsto, intentaremos organizar otro vehículo y/o el transporte de los pasajeros adicionales.

6. Repatriación del Vehículo

Si a consecuencia de una avería en el extranjero, pero dentro de Europa (según lo definido anteriormente), ocurrida durante un viaje, el Vehículo cubierto precisara de una reparación de más de cinco días de duración, RACE Asistencia se hará cargo del traslado del Vehículo cubierto hasta el taller Autorizado, FORD más próximo al domicilio habitual del propietario Beneficiario en España, al objeto de proceder a la reparación.

Si en el mercado español el valor residual del Vehículo cubierto fuera inferior al importe del traslado, RACE Asistencia se hará cargo, únicamente de los gastos de abandono legal en el punto donde se encuentre el Vehículo cubierto.

Asimismo, RACE Asistencia sólo se hará cargo de los gastos de traslado propiamente dichos, con exclusión de cualquier otro, como expediciones de equipajes, objetos personales, etc.

ASISTENCIAS A LAS PERSONAS

1. Repatriación o transporte de personas por avería del Vehículo

Si a consecuencia de una avería acaecida a más de 25 kms. del domicilio del propietario Beneficiario, el Vehículo cubierto quedara imposibilitado para su conducción y su reparación no fuera posible efectuarla en el mismo día RACE Asistencia podrá optar entre:

- a) Repatriación o transporte de los Beneficiarios hasta su domicilio habitual o hasta el punto de destino de su viaje, siempre que en este último supuesto los gastos no superen a los de regreso a su domicilio.

El traslado se efectuará en ferrocarril primera clase o, si el trayecto que deban realizar los Beneficiarios superara los 500 kms, en avión clase económica.

- b) Gastos de Alojamiento de los Beneficiarios (Conductor autorizado y los pasajeros (hasta la cantidad de asientos fijos en el Vehículo cubierto en un hotel de categoría cuatro estrellas por persona y noche desayuno incluido, hasta el fin de la reparación del Vehículo cubierto con un límite máximo de cinco noches.

Esta garantía no es acumulable a la garantía de Vehículo de sustitución por avería. Queda a criterio del propietario Beneficiario optar entre una u otra.

El **límite por expediente** para cualquier prestación secundaria **no superará los 2.300,00 euros** por expediente.

2. Gastos de transporte del Beneficiario a fin de recoger su vehículo

Si a consecuencia de una avería a más de 80 kms. del domicilio del propietario Beneficiario, el Vehículo cubierto fuese reparado en la localidad en que tuvo el percance, RACE Asistencia se hará cargo de los gastos de transporte del propietario Beneficiario, asumiendo un billete de tren o de avión si el trayecto en tren supera las seis horas, para que se desplace hasta el lugar donde se halle aquél y recuperarlo.

RACE Asistencia se hará cargo del traslado del Vehículo cubierto hasta su domicilio en España si los gastos de transporte a fin de recoger su vehículo fueran los mismos que si se remolcara.

EXCLUSIONES

Riesgos excluidos.

- 1** Los siniestros causados por dolo del Beneficiario, de sus derechohabientes o de las personas que viajen con él y aquellos siniestros cuya consecuencia sea la detención de los anteriores, practicada por cualquier autoridad en razón de delitos imputables a las mismas personas.
- 2** Salvo casos de fuerza mayor, en ningún caso se cubrirán por parte de RACE Asistencia los siniestros amparados en este contrato cuya tramitación no se haya solicitado a RACE Asistencia por los teléfonos de asistencia designados para la prestación del servicio. Tampoco se atenderán los reembolsos de las prestaciones que no sean proporcionadas por RACE Asistencia ni a las que no haya dado su previo consentimiento.
En caso de fuerza mayor, dichos gastos deberán acreditarse mediante justificantes idóneos, sin cuyo requisito no se reconocerá el derecho al reembolso de los mismos.
- 3** Los siniestros ocurridos en caso de: incendios, inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes y otros fenómenos sísmicos y meteorológicos similares o cualquier otro de naturaleza catastrófica, guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, piratería, huelgas o restricciones a la libre circulación, los producidos por una modificación cualquiera de la estructura atómica de la materia, o sus efectos térmicos, radiactivos, nucleares y otros, o de aceleración artificial de partículas atómicas, explosiones de artefactos, embargos, incautaciones por autoridades gubernamentales o interdicción oficial ; o por cualquier otro caso de fuerza mayor que implique la actuación de organismos de socorro de carácter oficial que puedan existir, en los que RACE Asistencia no asumirá los gastos que correspondan a estas instituciones y sólo actuará de manera subsidiaria a las mismas.

No podrán imputarse por tanto a RACE Asistencia, ninguna responsabilidad ni ningún tipo de indemnización por la demora o incumplimiento de las garantías estipuladas en estos términos y condiciones en aquellos casos motivados como consecuencia de los eventos anteriormente descritos.

En aquellos casos en que el Beneficiario haya sido sorprendido por el inicio de un conflicto en el país afectado, RACE Asistencia le ofrecerá su colaboración para organizar los servicios de emergencia cubiertos que pudiera precisar. A partir de dicho momento cesar todas las garantías del contrato, no obstante, RACE Asistencia, siempre que sea posible, le prestará la asistencia cubierta.

- 4** Los daños cubiertos que se hayan producido encontrándose el Beneficiario en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes, o de medicamentos sin prescripción médica. Se

considerará que existe embriaguez cuando el grado de alcoholemia sea superior al establecido en la legislación vigente de cada país.

- 5 Las averías o accidentes que sobrevengan durante la práctica o participación en cualquier clase de actividad deportiva, entrenamientos, pruebas o apuestas, travesías organizadas o rallies, la circulación fuera de las vías públicas aptas para la circulación o la práctica de deportes todo terreno, y el tratamiento de sus lesiones derivadas.
- 6 Los rescates en el mar, simas, desiertos o montañas, siempre que en los dos últimos supuestos el Beneficiario no se encuentre transitando por las vías de libre circulación existentes en las mismas.
- 7 Las averías causadas por piezas de recambio o accesorios instalados en el vehículo que no hayan sido autorizados por FORD o por la falta de realización del mantenimiento del Vehículo, en la forma establecida por su fabricante.
- 8 Los producidos cuando el conductor del Vehículo carezca del permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo o quebrante la condena de anulación o retirada de aquellos.
- 9 Los que se produzcan cuando por el conductor del vehículo se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas, peso o medida de las cosas o animales que pudieran transportarse o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
- 10 Las averías o accidentes producidos por el uso del Vehículo por conductores no autorizados o conductores sin carné de conducir.
- 11 Los gastos de desplazamiento o alojamiento que concreta y expresamente no se reconozcan en este contrato.
- 12 Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas por el vehículo.
- 13 Los gastos de reparación, excepto los recogidos expresamente en la garantía de reparación “In Situ”, el coste de las piezas de recambio. Los gastos inherentes al desmontaje y reconocimiento.
- 14 Los daños causados a la carga como consecuencia del remolque del mismo o pérdida de ingresos.
- 15 La recuperación de caballos o ganado.
- 16 Costes de transbordador
- 17 Asimismo, se excluyen de la cobertura de este contrato los siguientes supuestos:
 - Avería o fallo en el sistema de aire acondicionado.
 - Avería o fallo en el sistema de alarma.
 - Avería, fallo o rotura de luces excepto las legalmente imprescindibles.
 - Avería o fallo del testigo del airbag.
 - Averías en las ventanillas excepto si las condiciones climatológicas afectan a la seguridad.
 - Falta de cadenas, fallo o rotura de cadenas.
 - No tener el Vehículo al día las revisiones técnicas o campañas de corrección.
 - Vehículo atascado en vía no apta.
 - Entrada de agua en el Vehículo.
 - Problemas con productos como el aceite.
 - Equivocación de combustible o falta de combustible
 - Pérdida/rotura /robo o llaves dentro

- Atascado en barro o nieve
 - Problemas con aceites
 - Agua en el habitáculo
 - Mordedura de roedor
 - Falta líquido Adblue
- 18** No están cubiertas custodias.
- 19** Coberturas con Movilidad reducida: Ambulancias, taxis, vehículos de alquiler “corto plazo”, autoescuelas, vehículos de policía, sólo tienen cubierto remolque y reparación in situ.
- 20** Cualquier gasto de transporte personal, excepto los previstos como parte de la Asistencia de Ford Camper;
- 21** Cualquier cargo de ferry o peaje cobrado en relación con el Vehículo cubierto que esté siendo remolcado o recuperado, excepto como parte de un acuerdo discrecional o excepcional de la Asistencia de Ford Camper
- 22** No prestaremos asistencia gratuita en caso de inmovilización de un remolque o caravana por avería. Se recomienda a los Conductores autorizados que lleven un remolque o una caravana que contraten una cobertura adecuada.

Tramitación de reclamaciones

Nos comprometemos a ofrecer el máximo nivel de servicio y atención al cliente. No obstante, somos conscientes de que puede haber ocasiones en las que considere que no ha recibido el nivel de servicio que esperaba. Los presentes Términos y Condiciones regulan el servicio prestado por RACE Asistencia, por lo que para cualquier discrepancia, reclamación o queja sobre cualquier aspecto del servicio prestado, deberá dirigirse a Race Asistencia en [**Atencion_cliente@race.es**](mailto:Atencion_cliente@race.es), donde colaboraremos con usted para resolver su reclamación.