

Modalités de l'Ensemble de Sécurité Ford pour parcs de véhicules (les « Modalités »)

Dernière mise à jour : 14 juillet 2025

Les présentes Modalités de l'Ensemble de Sécurité Ford (l'« ESF »), ainsi que les Conditions des services par abonnement de Ford Pro (les « Conditions des services par abonnement »), représentent la convention intégrale concernant l'ESF conclue entre vous et Ford Motor Company (ou, au Canada, Ford du Canada Limitée), faisant affaire sous le nom de Ford Pro (« nous » ou « Ford »). Veuillez lire attentivement le présent document, car les modalités sont légalement contraignantes. Les termes avec une majuscule initiale qui ne sont pas définis dans les présentes Modalités sont utilisés conformément aux Conditions des services par abonnement.

Quelques points importants

- L'ESF est exclusivement offert dans le but de vous informer du vol possible de votre véhicule et, selon le cas, pour en faciliter la récupération. **Nous ne pouvons pas prévenir le vol du véhicule ou du contenu du véhicule, ni garantir que tout véhicule égaré ou volé sera retracé ou récupéré, et nous n'assumons aucune responsabilité relative à tout dommage ou perte connexe.**
- Pour profiter de l'ESF, vous devez avoir un Compte de parc Ford Pro ouvert sur le portail Place de marché pour parcs à l'adresse fleetaccount.ford.com, accepter les Conditions des services par abonnement (un exemplaire est disponible à l'adresse fordpro.com/en-us/termsAndConditions/), puis inscrire vos véhicules connectés admissibles à l'ESF par l'intermédiaire de votre Compte de parc. Veuillez consulter l'article 2 des Conditions des services par abonnement pour en savoir davantage sur l'activation et l'inscription.
- La disponibilité du service et des fonctionnalités peut varier en fonction du véhicule, de l'année du modèle et de l'État, de la province ou du territoire dans lequel se trouve le véhicule. Veuillez consulter le portail Place de marché pour parcs Ford Fleet au cours de votre inscription pour prendre connaissance de tous les renseignements au sujet des véhicules admissibles.
- La connectivité GPS et cellulaire sont nécessaires pour repérer le véhicule. Le jumelage du véhicule avec votre Compte de parc et l'activation du modem permettent de transmettre les données de localisation du véhicule pour qu'elles soient accessibles si jamais votre véhicule était volé. La connectivité et le réseau doivent toujours être disponibles.
- Une carte de crédit pourrait être nécessaire pour l'abonnement d'un an compris à l'achat ou à la location d'un véhicule admissible. Vous trouverez des renseignements à jour concernant la tarification et la facturation d'un abonnement sur le portail Place de marché pour parcs Ford Fleet.
- La confirmation du rapport de police auprès des forces de l'ordre est nécessaire avant que nous puissions activer le repérage du véhicule et aider à tenter de le récupérer. Le temps de réponse des forces de l'ordre peut varier. Ford conservera les données relatives à un dossier de véhicule volé **pendant un maximum de dix (10) ans.**
- L'ESF est offert aux États-Unis (excluant les territoires américains) et au Canada.
- Lorsque vous cédez la propriété du véhicule, vous devez annuler l'abonnement à l'ESF par l'intermédiaire de votre Compte de parc.

I. Partage de renseignements

La société Concentrix Corporation (« Concentrix ») est le fournisseur de Ford pour le centre d'appels nord-américain de l'ESF (le « Centre d'appels »). En vous inscrivant à l'ESF, vous donnez à Ford la directive de partager vos renseignements (y compris, mais sans s'y limiter, votre nom, vos coordonnées et la configuration de votre véhicule) avec Concentrix à des fins de repérage du véhicule et de communication avec les forces de l'ordre locales. Vous reconnaissez Concentrix et l'autorisez à communiquer avec vous, aux fins décrites ci-dessus, par message texte, courriel ou téléphone (y compris par messages préenregistrés) à l'aide d'un composeur automatique, même si votre numéro figure sur une liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Des frais de messagerie texte et de transmission de données peuvent s'appliquer. Vous reconnaissez également que vos renseignements et les

renseignements sur votre véhicule, y compris son emplacement actuel, peuvent être partagés avec les forces de l'ordre lorsque le mode de repérage de votre véhicule est activé.

Concentrix travaillera en collaboration uniquement avec les forces de l'ordre et ne partagera pas les données sur l'emplacement du véhicule ni vos renseignements personnels avec des enquêteurs privés ou d'autres sociétés. Les demandes d'accès aux données doivent être transmises à l'adresse svshelp@ford.com.

II. Description de l'ESF

A. Exigences initiales

Afin d'activer votre abonnement à l'ESF, inscrivez votre véhicule admissible en l'ajoutant à l'ESF par l'intermédiaire de votre Compte de parc.

Afin de terminer l'activation de l'inscription à l'ESF, assurez-vous que les paramètres de connectivité sont activés dans votre véhicule. Pour ce faire, à l'écran du système SYNC, sélectionnez « Réglages » (*Settings*), « Connectivité » (*Connectivity*), puis « Connectivité du véhicule » (*Vehicle Connectivity*). Notez que la désactivation des paramètres de connectivité du véhicule n'est plus possible dès l'activation de l'abonnement à l'ESF.

B. Communication avec le Centre d'appels de l'ESF et les forces de l'ordre

Vous devez fournir un numéro de dossier actif des forces de l'ordre, un numéro de rapport de police ou un numéro de rapport de crime au Centre d'appels avant qu'il ne puisse communiquer avec les forces de l'ordre et que le repérage du véhicule puisse commencer. Le Centre d'appels vérifiera les renseignements que vous fournissez de façon indépendante avec les forces de l'ordre appropriées dans le cadre du processus d'authentification et de vérification.

Le Centre d'appels activera le repérage du véhicule inscrit à l'ESF seulement après avoir vérifié le rapport de police et authentifié le client. Une fois le repérage du véhicule activé, la réinitialisation générale est entièrement désactivée.

Un numéro de téléphone distinct permettant de communiquer avec le Centre d'appels figure dans votre Compte de parc.

Les préposés du Centre d'appels sont disponibles en tout temps et peuvent vous répondre en anglais, en espagnol ou en français canadien.

C. Mode de récupération

Le Centre d'appels désactive le repérage du véhicule lorsque vous (sous réserve des règles d'authentification du client) ou les forces de l'ordre appropriées avez confirmé que votre véhicule a été récupéré.

D. Véhicule irrécupérable

Si votre véhicule est irrécupérable, nous cesserons le repérage lorsque vous en donnez votre consentement ou lorsque votre abonnement à l'ESF est expiré ou résilié.

III. Avis de non-responsabilité au sujet de l'ESF

Ford, ses sociétés affiliées et ses fournisseurs n'ont aucune obligation envers vous si le véhicule est endommagé, irrécupérable ou impossible à repérer.

Rien ne garantit que les forces de l'ordre pourront récupérer votre véhicule volé. L'ESF dépend de la coopération des forces de l'ordre, dont la collaboration peut varier au Canada et aux États-Unis.

La disponibilité des données de repérage des véhicules dépend de la connectivité cellulaire et GPS dans le véhicule. La perte de ces signaux, la couverture dans la région du vol ou l'environnement du véhicule peuvent nuire au repérage.

Si le véhicule perd la connectivité pour quelque raison que ce soit, délibérément ou non, le Centre d'appels ne sera pas en mesure de repérer l'emplacement du véhicule.

Vous pourriez recevoir des Alertes de type « faux positif ». Des Alertes peuvent être déclenchées par des sources inoffensives, comme un mouvement imprévu, des camions, une circulation dense, le vent, des événements météorologiques, etc.

Si vous êtes témoin du vol actif de votre véhicule ou de toute autre activité criminelle, communiquez immédiatement avec les services d'urgence (911). N'intervenez pas auprès de possibles criminels ni en cas d'activité criminelle ou qui pourrait s'avérer dangereuse.

Le Centre d'appels n'offre pas de services d'urgence. Les appels d'urgence au Centre d'appels seront transférés aux forces de l'ordre.

IV. Forfait de un an compris

Les clients recevront, à l'achat ou à la location d'un véhicule Ford admissible, un abonnement d'un an à l'ESF. La période de validité de l'abonnement commence à la date d'entrée en vigueur de la garantie du véhicule, et non à la date de votre inscription à l'ESF. Si vous ne vous inscrivez pas promptement à l'ESF, vous perdrez une partie de la durée de votre abonnement. Par exemple, si vous vous inscrivez 60 jours après la date d'entrée en vigueur de la garantie de votre véhicule, vous ne pourrez profiter gratuitement de l'ESF que pendant les 305 jours suivants, à la fin desquels votre abonnement de un an à titre gracieux arrivera à expiration. Si vous vendez ou cédez votre véhicule à un tiers avant l'expiration de votre abonnement d'un an, la portion restante de l'abonnement sera transférable au propriétaire subséquent, s'il accepte les présentes Modalités et les Conditions des services par abonnement.

Afin de reconduire votre abonnement à l'ESF, qui était compris à l'achat ou à la location du véhicule admissible, vous devez inscrire de nouveau votre véhicule admissible à l'ESF par l'intermédiaire de votre Compte de parc, puis acheter un abonnement. **Vous trouverez des renseignements à jour concernant la tarification et la facturation d'un abonnement sur le portail Place de marché pour parcs Ford Fleet.**

Si votre véhicule est déclaré volé et que vous avez activé l'ESF, le Centre d'appels continuera de chercher dans son système votre véhicule et collaborera avec les forces de l'ordre jusqu'à ce que l'abonnement expire ou qu'il soit résilié.

V. Limitations de l'ESF

Le Centre d'appels n'active aucune fonction ni caractéristique à distance sur un véhicule. Le Centre d'appels communiquera avec les forces de l'ordre exclusivement dans le but de fournir les renseignements de repérage pour faciliter la récupération d'un véhicule volé.

Le Centre d'appels n'est pas en mesure de collaborer avec les forces de l'ordre du Mexique si un véhicule immatriculé au Canada ou aux États-Unis traverse la frontière mexicaine à partir des États-Unis. Veuillez communiquer avec le Centre d'appels pour connaître les options qui s'offrent à vous.

L'ESF n'offre aucune assistance routière ou assistance en cas d'accident. Si vous souhaitez obtenir ces services, communiquez avec un conseiller en ventes de Ford Pro.