



Ford Motor Colombia

TRÁMITE PARA PRESENTACIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS FORD MOTOR COLOMBIA

Respetados Clientes,

Ford Motor de Colombia S.A.S (FORD) informa a todos sus clientes que el responsable institucional para todos los asuntos relacionados con las obligaciones que señala la ley 1480 de 2011 y el Título II de la Circular Única de la SIC, es la señora Luz Ángela Rodríguez.

A continuación encontrará la información pertinente para presentar una petición, queja o reclamo.

1. CANALES INSTITUCIONALES PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR

Para presentar cualquier petición por favor remita su solicitud a:

- Correo electrónico: contacol@ford.com (Si es su interés presentar la PQR ante Ford Motor Colombia a través de correo electrónico).
- Número de contacto: 01 8000 91 3673 (Centro de Relaciones con el Cliente Ford Motor Colombia – CRC -, línea gratuita nacional desde cualquier teléfono en el territorio Colombiano. En esta línea podrá presentar ante Ford Motor Colombia una PQR.)
- Dirección Postal: Cra. 7 N° 113 – 43 Oficina 1101 Torre Samsung (Si es su interés presentar la PQR ante Ford Motor Colombia de forma Física).
- En los Concesionarios Autorizados de la Red Ford Colombia en el territorio nacional.

2. PROCEDIMIENTO

Una vez presentada su solicitud, FORD se pondrá en contacto con usted para entregarle su número de radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes le estarán enviando la respuesta a su solicitud.

Tenga en cuenta que si la información que nos envió no es suficiente para analizar su caso FORD podrá:

2.1. Realizarle un requerimiento de información.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO MECANISMO INSTITUCIONAL

Ford Motor de Colombia S.A.S (en adelante "Ford") y su Red de Concesionarios Autorizados informan que en cumplimiento a sus obligaciones de servicio de posventa, garantía, y demás obligaciones legales derivadas de la compraventa de vehículos automotores, deberán, por mandato legal, hacer tratamiento de sus datos personales con finalidades comerciales, históricos, estadísticos y administrativas. Así las cosas, al diligenciar cualquiera de nuestros formatos para el ejercicio de sus derechos como consumidor, usted autoriza a Ford, al tratamiento de sus datos personales con la finalidad de realizar todas las gestiones para garantizar sus derechos como consumidor, entre los cuales están pero sin limitarse a efectividad de la garantía, la aplicación de campañas de seguridad, satisfacción y/o acciones de servicio. Adicionalmente, autoriza a que toda la información tratada bien en virtud de la autorización o por mandato legal sea objeto de tratamiento con Ford, su Casa Matriz, sociedades vinculadas, afiliadas y sus proveedores, quienes además podrán utilizarlos para investigaciones de mercado y encuestas de satisfacción, bien sea en Colombia o en el exterior de acuerdo con lo descrito en su Política de Privacidad disponible en www.ford.com.co.

2.2. Solicitarle más tiempo para dar un repuesta de fondo a su solicitud.

3. INFORMACIÓN MÍNIMA PARA PRESENTAR SU SOLICITUD

Para presentar una PQR, tenga en cuenta que la información mínima que debe suministrarnos a efectos de individualizar su caso es:

I. Datos de quien presenta la PQR:

Nombre Completo
No. de Documento de identificación
Ciudad
Dirección
Teléfono
Celular
Email
Calidad en la que presenta la reclamación (Propietario / Usuario)
Nombre Completo del propietario del vehículo
Documento de identificación del propietario del vehículo

II. Identificación de Vehículo:

Vehículo (Línea - Versión)
Año
Modelo
Placa
VIN o Serial
Kilometraje actual del Vehículo
Concesionario(s) (Especificar sede y ciudad donde está ubicado. Si el vehículo ha tenido ingresos en diferentes concesionarios autorizados por Ford Motor Colombia, mencionar dichos concesionarios a los cuales se ha llevado el vehículo a realizar las revisiones e intervenciones).

III. Hechos que fundamentan su PQR (Describir detalladamente el / los hechos en los que se basa la solicitud).

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO MECANISMO INSTITUCIONAL

Ford Motor de Colombia S.A.S (en adelante "Ford") y su Red de Concesionarios Autorizados informan que en cumplimiento a sus obligaciones de servicio de posventa, garantía, y demás obligaciones legales derivadas de la compraventa de vehículos automotores, deberán, por mandato legal, hacer tratamiento de sus datos personales con finalidades comerciales, históricos, estadísticos y administrativas. Así las cosas, al diligenciar cualquiera de nuestros formatos para el ejercicio de sus derechos como consumidor, usted autoriza a Ford, al tratamiento de sus datos personales con la finalidad de realizar todas la gestiones para garantizar sus derechos como consumidor, entre los cuales están pero sin limitarse a efectividad de la garantía, la aplicación de campañas de seguridad, satisfacción y/o acciones de servicio. Adicionalmente, autoriza a que toda la información tratada bien en virtud de la autorización o por mandato legal sea objeto de tratamiento con Ford, su Casa Matriz, sociedades vinculadas, afiliadas y sus proveedores, quienes además podrán utilizarlos para investigaciones de mercado y encuestas de satisfacción, bien sea en Colombia o en el exterior de acuerdo con lo descrito en su Política de Privacidad disponible en www.ford.com.co.