

Guía Servicio Ford

Programa de Mantenimiento, Garantía y Asistencia Ford.



Servicio



Tu vehículo Ford en manos de Ford

Te has preguntado

¿Cuándo hacer el cambio de aceite? ¿Qué incluye la Garantía de mi vehículo Ford? o ¿Qué hacer si me varo en carretera?

Ford ha creado un Programa de Mantenimiento transparente y confiable que incluye lo necesario para que tu vehículo tenga una operación segura y con máximo desempeño, además del **Programa de Garantía Ford** para que disfrutes con tranquilidad. Y ¿Qué mejor que los beneficios exclusivos de Asistencia Ford?

¡Descúbrelo aquí!

Programa de Mantenimiento



Servicio

Programa de Mantenimiento

Realiza los mantenimientos **cada 12 meses o 20.000 km**

El Programa de Mantenimiento Ford ha sido diseñado para asegurar el óptimo funcionamiento y rendimiento de tu vehículo, además es un factor indispensable para reducir la polución del medio ambiente, con la que todos estamos comprometidos.

El Programa de Mantenimiento Ford consiste en una serie de revisiones y reemplazos de componentes que deben ser realizados cuando **en el tiempo y/o kilometraje establecido, lo que primero se cumpla.**

Una vez se cumpla el intervalo de tiempo o kilometraje establecido **(12 meses o 20.000 km máximo, lo que primero ocurra)**, este requiere ser llevado al servicio de mantenimiento en un concesionario autorizado Ford.

Cada revisión incluye el chequeo de sistemas y piezas clave de desgaste a los que debes prestar atención para mantener tu vehículo en óptimas condiciones de funcionamiento.

Estas revisiones son de vital importancia, ya que el desgaste de las piezas es gradual, por lo que, **si se detecta una anomalía a tiempo, los costos de reparación pueden ser menores y el beneficio en cuanto a seguridad puede ser considerable.**

Al no realizar los mantenimientos dentro de los intervalos de tiempo o kilometrajes indicados, cabe la posible pérdida de las propiedades de los aditivos que tienen los lubricantes y otros fluidos, afectando el correcto funcionamiento de los componentes del vehículo, y en casos más críticos, esto podría llevar a la pérdida de Garantía del vehículo.



Es recomendable también, revisar cuidados indicados en el Manual del Propietario que es entregado con el vehículo, o que podrás descargar en:

<https://www.ford.com.co/support/owner-manuals>

A continuación, conocerás las operaciones que se realizan en cada revisión de mantenimiento según el tiempo y/o kilometraje establecido.

Programa de Mantenimiento Preventivo Ford

Rutina de Mantenimiento Normal.
Realiza los mantenimientos cada 12 meses
o 20.000 km - lo que primero ocurra -.



Servicio

Programa de Mantenimiento Preventivo Ford Uso Moderado o Normal



Servicios de mantenimiento establecidos **cada 12 meses o cada 20.000 Kilómetros**, lo que ocurra primero.

Esta acotación en tiempo (años) esta referida a la posible pérdida de la capacidad específica de los aditivos que poseen los lubricantes y fluidos utilizados.

Mantenimiento

Mantenimiento										
Mantenimiento IOLM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Meses	12	24	36	48	60	72	84	96	108	120
Kms x 1000	20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
Inspección Ford (inspección de puntos múltiples recomendada en cada visita)										
Inspección General con el IDS / FDRS										
Inspección Niveles de Fluidos										
Inspección Sistema de Escape										
Inspección Mangueras y Sistema de Refrigeración										
Inspección Eléctricos Generales										
Inspección del Surtidor de Agua y Parabrisas										
Inspección de la Dirección / Suspensión										
Inspección de Filtros										
Inspección Sistema Aire Acondicionado										
Inspección Sistema de Frenos										
Inspección Tablero de Control										
Llantas: Rotación, Calibración, Medición y Detección de Materiales Extraños y/o Deformaciones.										

Programa de Mantenimiento Preventivo Ford

Uso Moderado o Normal



Servicios de mantenimiento establecidos **cada 12 meses o cada 20.000 Kilómetros**, lo que ocurra primero.

Esta acotación en tiempo (años) esta referida a la posible pérdida de la capacidad específica de los aditivos que poseen los lubricantes y fluidos utilizados.

Mantenimiento											
Mantenimiento IOLM		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Meses		12	24	36	48	60	72	84	96	108	120
Kms x 1000		20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
Acción		Frecuencia									
Fluidos y Filtros	Filtro cabina o antipolen	●		●		●		●		●	
	Sustituir más frecuentemente en condiciones muy polvorientas		●		●		●		●		●
	Fluido de freno	●	●		●	●		●	●		●
	Reemplace cada 3 años sin restricción de kilometraje			●			●			●	
	Líquido refrigerante - (Sustituir la primera vez a los 10 años o 200.000 km, lo que ocurra primero, después cada 5 años o 100.000 km, lo que ocurra primero)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Fluido de la transmisión										●
Fluidos y Filtros	(Sustituir cada 200.000 km o 10 años, lo que ocurra primero)					●					
											●

Nota: Una vez cumplido el ciclo de 200.000 Kms, se reinicia el ciclo de mantenimiento



Si el uso del vehículo fuese catalogado como severo, los mantenimientos deben ser ajustados en intervalos de 6 meses o cada 10.000 km máximo, lo que primero ocurra.

El "uso severo" se refiere a la utilización del vehículo en condiciones distintas a lo habitual, como por ejemplo tránsito frecuente por vías sin pavimentar y/o en mal estado, largos trayectos sobre barro con bajas relaciones de caja, altas revoluciones de motor, temperatura elevada del motor, tramos cortos con detenciones

prolongadas, alta velocidad con temperatura ambiente mayor a 30°C, períodos prolongados en marcha lenta, actividades industriales como minería, campos petroleros, etc, contacto frecuente con sustancias corrosivas como agua de mar, soda cáustica, etc.

Programa de Mantenimiento Preventivo Ford

Rutina de Mantenimiento Severo.
Realiza los mantenimientos cada 6 meses
o 10.000 km - lo que primero ocurra -.



Servicio

Programa de Mantenimiento Preventivo Ford Uso Severo



Servicios de mantenimiento establecidos cada 6 meses o cada 10.000 Kilómetros, lo que ocurra primero.

Esta acotación en tiempo (años) esta referida a la posible pérdida de la capacidad específica de los aditivos que poseen los lubricantes y fluidos utilizados.

Mantenimiento

Mantenimiento										
Mantenimiento IOLM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Meses	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60
Kms x 1000	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Inspección Ford (inspección de puntos múltiples recomendada en cada visita)										
Inspección General con el IDS / FDRS										
Inspección Niveles de Fluidos										
Inspección Mangueras y Sistema de Refrigeración										
Inspección Eléctricos Generales										
Inspección del Surtidor de Agua y Parabrisas										
Inspección de la Dirección / Suspensión	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Inspección de Filtros										
Inspección Sistema Aire Acondicionado										
Inspección Sistema de Frenos										
Inspección Tablero de Control										
Llantas: Rotación, Calibración, Medición y Detección de Materiales Extraños y/o Deformaciones.										

Programa de Mantenimiento Preventivo Ford Uso Severo



Servicios de mantenimiento establecidos **cada 6 meses o cada 10.000 Kilómetros**, lo que ocurra primero.

Esta acotación en tiempo (años) esta referida a la posible pérdida de la capacidad específica de los aditivos que poseen los lubricantes y fluidos utilizados.

Mantenimiento											
Mantenimiento IOLM		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Meses		12	24	36	48	60	72	84	96	108	120
Kms x 1000		20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
Acción		Frecuencia									
Fluidos y Filtros	Filtro cabina o antipolen Sustituir más frecuentemente en condiciones muy polvorientas	●		●		●		●		●	
	Fluido de freno Reemplace cada 3 años sin restricción de kilometraje	●	●		●	●		●	●		●
	Líquido refrigerante - (Sustituir la primera vez a los 10 años o 200.000 km, lo que ocurra primero, después cada 5 años o 100.000 km, lo que ocurra primero)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Fluido de la transmisión (Sustituir cada 100.000 km o 5 años, lo que ocurra primero)					●					

Nota: Una vez cumplido el ciclo de 100.000 Kms, se reinicia el ciclo de mantenimiento



Ten en cuenta que al realizar el mantenimiento se pueden detectar fallas en otras piezas que no hacen parte de los costos asociados al Programa de Mantenimiento, por lo tanto, el

Concesionario realizará un diagnóstico y te informará la novedad y el valor de la reparación con el fin de obtener tu autorización antes de efectuarla.

Asiste a la red Autorizada de Ford

Te recomendamos realizar los mantenimientos y todas las reparaciones en un Concesionario de la red autorizada de Ford, aquí te contamos algunas razones:

- Personal experto entrenado bajo estándares globales de **ingeniería de Ford Motor Company**.
- Nuestros talleres Autorizados Ford están dotados con herramientas especiales y equipos de diagnóstico de última tecnología.
- La red de Concesionarios Ford tiene contacto directo y asistencia con el equipo de **Soporte Técnico de ingeniería global** para resolución de casos especiales.
- Tanto en los mantenimientos como en las reparaciones, **se utilizan únicamente Repuestos Originales Ford y Motorcraft**, diseñados específicamente para los vehículos Ford con especificaciones estrictas que maximizan el rendimiento de este.
- Cuentas con todos los servicios que tu vehículo pueda necesitar, además tenemos **un amplio portafolio de Accesorios Originales que son los adecuados para tu vehículo**.
- Tenemos para ti toda la **transparencia, confianza y respaldo** que solo puedes encontrar en nuestra red de talleres autorizados.



¡Queremos estar en contacto contigo!

En el momento de hacer efectiva la entrega de tu Ford, el Concesionario solicitará tus datos de contacto para realizar los recordatorios de tu mantenimiento, posibles Campañas de Seguridad y/o Programas de Satisfacción, además, de darte a conocer las ofertas especiales y/o beneficios.

Asegúrate de actualizar tus datos cuando asistas al taller, no querrás perderte de todo lo que Ford tiene para ti.

Esta guía te será entregada al momento de entrega de tu Ford, sin embargo, también podrás descargarla en www.ford.com.co/support.

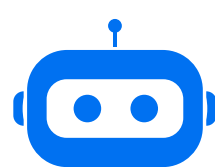
Si tienes alguna inquietud respecto al Programa de Mantenimiento Ford, puedes comunicarte con nosotros al canal de tu preferencia:



Línea de Atención
al Cliente Ford
01 8000 930 272



Correo electrónico
contacol@ford.com



FORDi al WhatsApp
+57 1 4850849

Términos y Condiciones Programa de Mantenimiento Ford
Para más información sobre el Programa de Mantenimiento Ford, te invitamos a consultar los Términos y Condiciones en <https://www.ford.com.co/posventa/mantenimientos-preventivos/terminos-y-condiciones/>



Servicio



Garantía

Hemos diseñado un **programa de Garantía para que disfrutes con tranquilidad de tu vehículo Ford**, el cual inicia a partir de la fecha de entrega del vehículo al primer propietario.

Tu vehículo Ford cuenta con una Garantía por 3 años o 100.000 kilómetros -lo que ocurra primero- desde la fecha de entrega del vehículo.

La Garantía de tu Ford tiene cobertura para las piezas que puedan presentar defectos de fabricación o de material, en condiciones normales de uso.

Para hacer válida tu Garantía, es necesario que visites un Concesionario de la red

autorizada Ford, allí, el equipo técnico realizará una evaluación de tu vehículo para verificar dicha aplicabilidad.

La Garantía que se da al comprador inicial es transferible a los siguientes propietarios, dentro de los límites de tiempo de la póliza. Para que la transferencia de la Garantía tenga validez, es indispensable que realices el registro en un Concesionario de la red autorizada de Ford.

Cobertura de la garantía

Debes tener en cuenta que hay situaciones y/o piezas en donde la Garantía no será efectiva o válida, por eso, te contamos lo que debes tener en cuenta para que esta prevalezca:

- La Garantía Ford no será válida si no realizas los mantenimientos en la oportunidad que corresponda conforme se indica en el Programa de Mantenimiento Ford y/o has realizado reparaciones fuera de la Red Autorizada por Ford. El área técnica del Concesionario determinará si esto ha afectado el desempeño, estabilidad o confiabilidad de tu vehículo.
- La Garantía Ford no será válida si tu vehículo fue sometido a maltrato, sobrecarga, negligencia o accidente, o ha sido usado en eventos deportivos formales o informales*.
- En caso de accidentes, la reparación debe ser realizada en un taller autorizado, solo así, tu vehículo estará cubierto por la Garantía.
- La Garantía Ford no será válida en casos de fuerza mayor o daños por parte de un tercero, así como tampoco lo será si hay un uso indebido del vehículo.
- La Garantía Ford no será válida si realizas instalación de repuestos y accesorios no suministrados por Ford Motor Company; tampoco aplicará si utilizas ítems que no cumplan con las especificaciones indicadas en el Manual de Propietario y de Garantía, pues no cuentan con la seguridad y certificación de uso, y, por lo tanto, no podremos hacernos responsables de los daños que puedan causar a tu vehículo.
- Debes seguir y atender las instrucciones del Manual de propietario o las que el Concesionario te haya indicado, de esta manera podrás evitar la invalidez de la Garantía.

*Se define como evento deportivo formal o informal las pruebas de tiempo, competición con otro vehículo o cualquier aplicación anormal de esfuerzo.

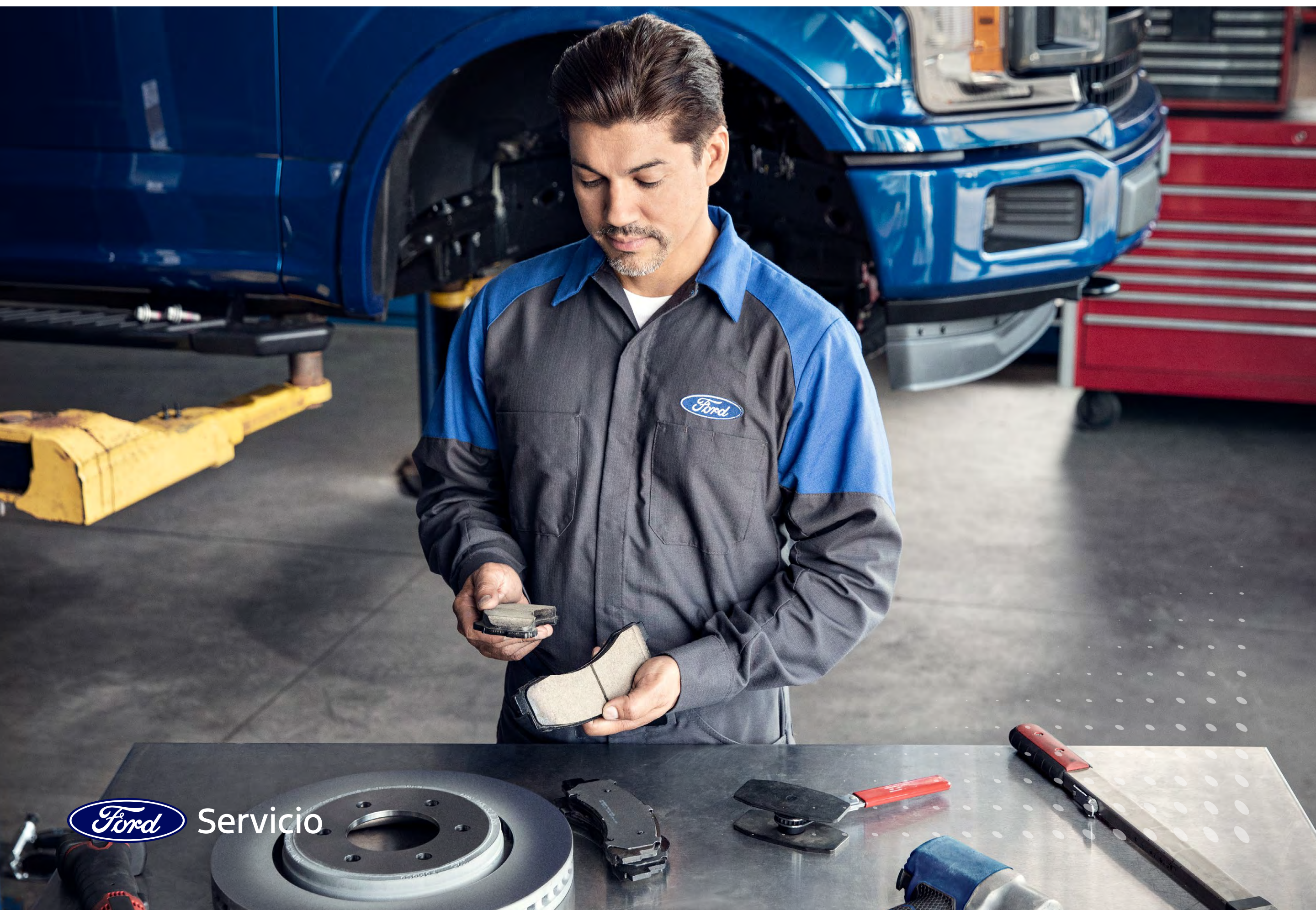


Servicio

- El reemplazo de piezas que hagan parte del Programa de Mantenimiento Ford, no está cubierto dentro de la Garantía, así como tampoco las piezas de desgaste.
- La batería de alto voltaje en vehículos híbridos cuenta con Garantía de ocho (8) años o 160.000 km, lo primero que ocurra.
- A continuación, conocerás las piezas de desgaste que cuentan con Garantía diferencial de 12 meses sin límite de kilometraje, sin embargo, esta aplica exclusivamente a defectos de material o manufactura, el desgaste o desajuste natural por uso, correrá por tu cuenta.
- La Garantía de tu Ford no cubre bombillos, fusibles y llantas* y demás partes y piezas consumibles o de desgaste normal.

- Amortiguadores
- Material de fricción de Embrague
- Plumillas
- Pastillas de freno
- Bandas de frenos
- Discos de freno
- Correas
- Bujías
- Filtros
- Batería de 12V

*La Garantía de llantas está a cargo del fabricante de las mismas.



Servicio

- La Garantía sobre sonidos o crujidos se otorgará únicamente cuando sean originados por defectos de fabricación o fallas en el ensamblaje de los componentes de tu vehículo. La corrección de sonidos por otras causas no correrá por cuenta de Ford o el Concesionario. Sin embargo, vale la pena que tengas presente que algunos sonidos o crujidos pueden considerarse normales bajo ciertas condiciones de manejo.

Tu vehículo tiene Garantía contra la

- corrosión durante el periodo de la Garantía Ford, por lo tanto, contarás con derecho a la reparación de los componentes de la carrocería que, en condiciones normales de uso, presenten defectos derivados de la corrosión, sin ningún costo. Recuerda que cualquier daño que se identifique en la carrocería, protección anticorrosiva o la pintura producto de un accidente, mal uso, negligencia u otras causas, no correrá por

cuenta de Ford o el Concesionario.

- En caso de que tu Ford haya tenido una avería que impida ser movilizado, los gastos de traslado, flete y seguro del vehículo hasta un Concesionario de la red autorizada de Ford estarán a cargo del servicio de Asistencia Ford durante el primer año de cobertura de la Garantía, de lo contrario, deberás correr con dichos gastos.

Términos y Condiciones de la Garantía

Para más información sobre la Garantía Ford, te invitamos a consultar los Términos y Condiciones en <https://www.ford.com.co/posventa/garantia/>



Servicio



Asistencia Ford

Asistencia Ford es un servicio de asistencia integral en carretera que Ford te obsequiará sin costo durante los primeros 12 meses desde el momento de la compra de tu vehículo nuevo.

Ford estará para ayudarte cualquier día de la semana durante las 24 horas. Si te encuentras lejos de casa, estaremos prestos a atender tu servicio en cualquier parte del territorio colombiano.

Para acceder al servicio realiza una llamada a nuestra línea de atención 01 8000 930 272 opción 1, donde uno de nuestros operadores estará para apoyarte según sea el caso.

A continuación, encontrarás los servicios disponibles para Asistencia Ford:



Asistencia para tu vehículo

- ▶ Servicio de grúa hasta el concesionario Ford más cercano en caso de avería o accidente.
- ▶ Servicio de reinicio de batería, auxilio de gasolina, cambio de llantas o cerrajería vehicular.
- ▶ Gastos de hotel en caso de inmovilización del vehículo.
- ▶ Desplazamiento para ti y tus acompañantes en caso de inmovilización del vehículo.
- ▶ Transporte de una persona para recuperar el vehículo.
- ▶ Servicio de conductor elegido.
- ▶ Asistencia legal preliminar.
- ▶ Servicio de fono taller.
- ▶ Lavado del vehículo.



**Para más información de tu vehículo,
servicios y puntos de contacto con Ford:**

Página Web

<https://www.ford.com.co>

Pregunta siempre por la calidad Motorcraft.

Ford utiliza y recomienda Aceites,
filtros y repuestos Motorcraft.



Guía 360

Descubre de forma práctica y sencilla, cómo utilizar los principales equipamientos de tu Ford. www.guia360ford.com.co

Habla con Fordi

+57 14850849



Servicio

Consulta nuestra Red de concesionarios y talleres autorizados Ford aquí

www.ford.com.co/locate-a-dealer/



PQR's

<https://www.ford.com.co/about-ford/contactos/>

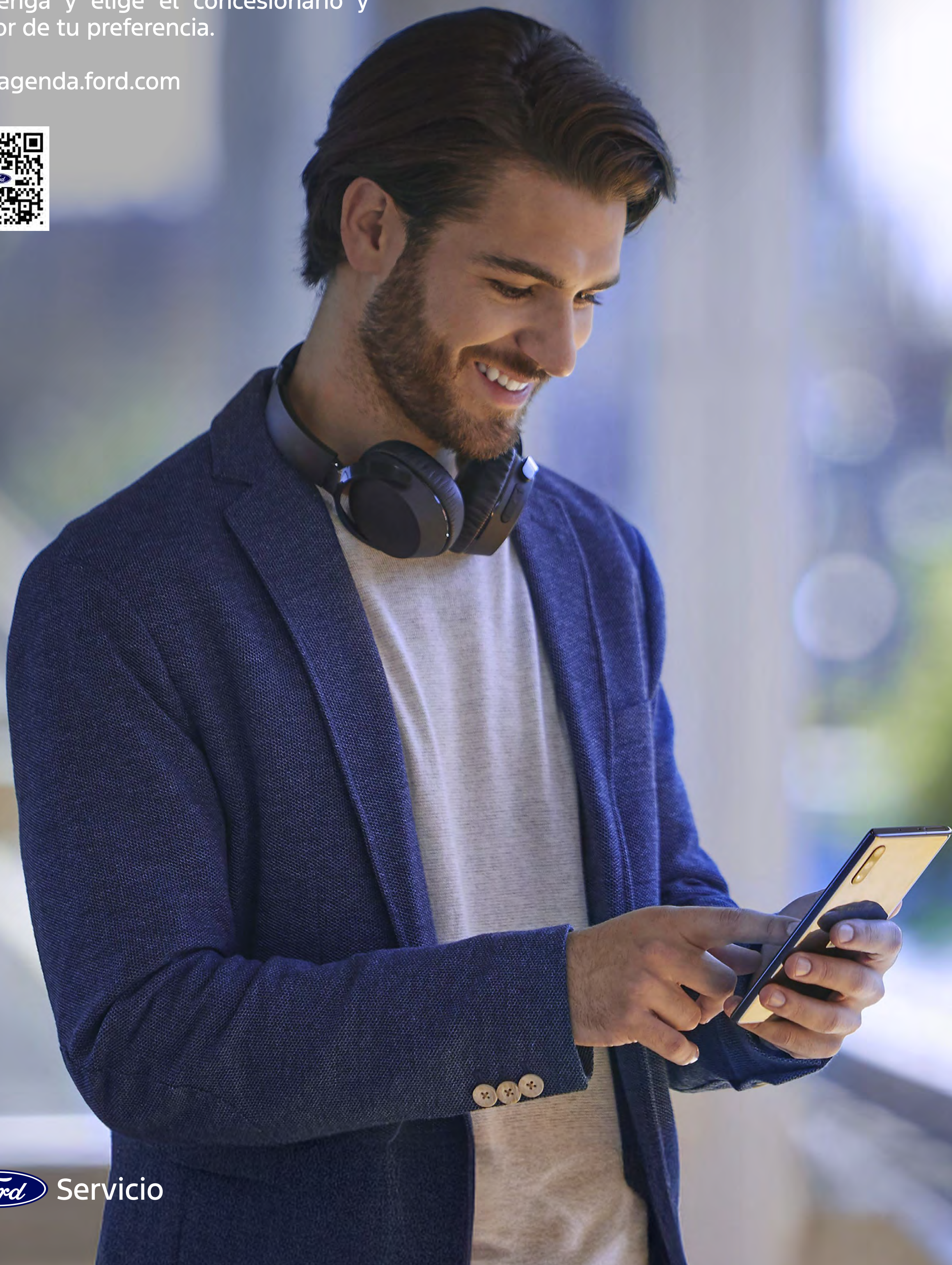


Servicio

Agendamiento Online

¡Agendar tu servicio nunca fue tan fácil!
Escoge el día y hora que más te convenga y elige el concesionario y asesor de tu preferencia.

web.agenda.ford.com



Servicio

Pickup & Delivery

Recogemos el vehículo en tu domicilio u oficina y te lo devolvemos una vez finalizado el servicio.

web.agenda.ford.com



Queremos conocerte

Tener tus datos actualizados es estar más cerca de ti y de tu Ford.

Si eres el segundo dueño de tu Ford, **escanea este código QR**, actualiza tus datos y deja que te sorprendamos con la bienvenida al mundo Ford.

Actualízalos acá



Servicio



Servicio
E-TRANSIT

Síguenos





