

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 **al año o a los 10.000 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 10.000 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 el primer mantenimiento al año 1
o a los 10.000 km - lo que primero ocurra -.



Servicio

Programa de Mantenimiento Preventivo Ford



Servicios de mantenimiento establecidos cada 1 año o cada 10.000 kilómetros máximo, lo que ocurra primero.

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

Programa de Mantenimiento Ford Territory™ - Uso Normal

[illegible]

Programa de Mantenimiento Ford Territory™ - Uso Normal

- 1 año o 10.000 km
- 2 años o 20.000 km
- 3 años o 30.000 km
- 4 años o 40.000 km
- 5 años o 50.000 km
- 6 años o 60.000 km
- 7 años o 70.000 km
- 8 años o 80.000 km
- 9 años o 90.000 km
- 10 años o 100.000 km

Interior del vehículo								
Luces interiores Testigos Iluminación del cuadro de instrumentos Cinturones de seguridad Tablero de instrumentos	Comprobar funcionamiento / estado	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Comprobar funcionamiento, si corresponde	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Comprobar funcionamiento / estado, si corresponde	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Comprobar funcionamiento / estado, si corresponde	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Comprobar funcionamiento / estado, si corresponde	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Comprobar funcionamiento / ajustar, si corresponde	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Filtro de polen	Sustituir (con más frecuencia en ambientes polvorientos)	Cada 2 años o 20.000 km						
Equipo de diagnóstico	Verificar la existencia de DTCs y el correcto funcionamiento del vehículo. Apagar el aviso de mantenimiento programado, si fuera necesario.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Exterior del vehículo								
Luces exteriores Luces de emergencia Indicadores de giro Bocina	Comprobar funcionamiento / alineación	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Comprobar funcionamiento, engrasar	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Examinar el estado general de la chapa y la pintura. Identificar posibles picaduras, grietas, óxidos, abolladuras u otros daños	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Ajustar presión, según especificación.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Revisar (visualmente) posibles daños en los neumáticos. Verificar torque de apriete de las tuercas, según especificación.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Ajustar presión, comprobar desgaste y estado	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	Rueda de auxilio							

Programa de Mantenimiento Ford Territory™ - Uso Normal

Intervalo de años	Intervalo de kilómetros
1 año o 10.000 km	
2 años o 20.000 km	
3 años o 30.000 km	
4 años o 40.000 km	
5 años o 50.000 km	
6 años o 60.000 km	
7 años o 70.000 km	
8 años o 80.000 km	
9 años o 90.000 km	
10 años o 100.000 km	

Cableados, tuberías, tubos flexibles, circuitos de aceite, combustible y refrigeración	Comprobar el tendido, si hay daños, roces, fugas (donde sea visible)	
Motor Calefactor Radiador	Comprobar daños y fugas (donde sea visible)	
Paneles radiadores	Verificar estado / limpiar: sist. enfriamiento, aireacondicionado.	
Correas auxiliares (Poli V)	Comprobar estado / Sustituir, si fuera necesario	
Correa de distribución	Sustituir	Cada 6 años o hasta 60.000 km
Líquido de enfriamiento	Revisar / reponer nivel del líquido, si fuera necesario	
	Sustituir	Cada 10 años o 100.000 km
Concentración del líquido de enfriamiento	Comprobar la concentración del líquido de enfriamiento	
Líquido de sistema lavaparabrisas	Comprobar / reponer nivel del líquido, si fuera necesario	
Equipo de aire acondicionado y calefacción	Comprobar funcionamiento y posibles pérdidas	
Batería de 12V	Limpiar bornes, si fuera necesario	
	Comprobar funcionamiento	
Bujías de encendido	Sustituir	Cada 6 años o 60.000 km
Filtro de aire	Sustituir (con más frecuencia en ambientes polvorientos)	Cada 1 año o 10.000 km
Líquido de freno	Comprobar / reponer nivel del líquido, si fuera necesario	
	Sustituir	Cada 3 años

Programa de Mantenimiento Ford Territory™ - Uso Normal

1 año o 10.000 km	2 años o 20.000 km	3 años o 30.000 km	4 años o 40.000 km	5 años o 50.000 km	6 años o 60.000 km	7 años o 70.000 km	8 años o 80.000 km	9 años o 90.000 km	10 años o 100.000 km
-------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	----------------------

Bajo el vehículo									
Aceite de motor y filtro	Sustituir aceite y filtro.	●	●	●	●	●	●	●	●
Filtro de combustible (excepto FHEV)	Revisar / sustituir, si fuera necesario. Sustituir.	●	●	●	●	●	●	●	●
Motor y caja de velocidades	Comprobar daños, fugas, pérdidas.	■	■	■	■	■	■	■	■
Fluido de la caja de velocidades automática	Verificar nivel, reponer si fuera necesario.	●	●	●	●	●	●	●	●
	Sustituir fluido.	Cada 10 años o 100.000 km							
Sistema de escape	Verificar daños, roces, fugas. Inspeccionar los protectores de calor. Remover materiales adheridos.	●	●	●	●	●	●	●	●
Neumáticos	Verificar desgaste / efectuar rotación.	●	●	●	●	●	●	●	●
Dirección Articulaciones de suspensión Semiejes Juntas homocinéticas Fuelles Crucetas Árbol de transmisión Articulaciones de dirección Amortiguadores	Comprobar daños, desgaste, pérdidas y/o deterioro de gomas.	●	●	●	●	●	●	●	●
	Comprobar estado de revestimientos de PVC y aislaciones térmicas.	●	●	●	●	●	●	●	●
	Comprobar tendido, daños, roces, fugas (donde sea visible).	●	●	●	●	●	●	●	●
	Con ruedas desmontadas, comprobar desgaste de pastillas de freno, discos, y deterioro de conductos y componentes de goma.	●	●	●	●	●	●	●	●
Bajos del vehículo	Verificar desgaste / efectuar rotación.	●	●	●	●	●	●	●	●
Tuberías, tubos flexibles, tuberías de alimentación de aceite y combustible, escape.		●	●	●	●	●	●	●	●
Frenos delanteros y traseros		●	●	●	●	●	●	●	●
Rodamientos de rueda		●	●	●	●	●	●	●	●
Agujeros de drenaje de la carrocería y las puertas	Revisar por obstrucciones. Limpiar si fuera necesario.	●	●	●	●	●	●	●	●



Si el uso del vehículo fuese catalogado como severo, los mantenimientos deben ser ajustados en intervalos de 6 meses o cada 5.000 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



Servicio

Programa de Mantenimiento Preventivo Ford



Servicios de mantenimiento establecidos cada 6 meses o cada 5.000 kilómetros máximo, lo que ocurra primero.

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

Programa de Mantenimiento Ford Territory™ - Uso Severo

[illegible]

Programa de Mantenimiento Ford Territory™ - Uso Severo

Cada 1 año o 10.000 km

[illegible]

Programa de Mantenimiento Ford Territory™ - Uso Severo

[illegible]

Programa de Mantenimiento

Ford Territory™ - Uso Severo

Bajo el vehículo																	
Aceite de motor y filtro	Sustituir aceite y filtro.																
Filtro de combustible (excepto FHEV)	Revisar / sustituir, si fuera necesario.																
	Sustituir.																
Motor y caja de velocidades	Comprobar daños, fugas, pérdidas.																
Fluido de la caja de velocidades automática	Verificar nivel, reponer si fuera necesario.																
	Sustituir fluido.																
Sistema de escape	Verificar daños, roces, fugas. Inspeccionar los protectores de calor. Remover materiales adheridos.																
	Verificar desgaste / efectuar rotación.																
Neumáticos																	
	Dirección Articulaciones de suspensión Semiejes Juntas homocinéticas Fuelles Crucetas Árbol de transmisión Articulaciones de dirección Amortiguadores																
Bajos del vehículo	Comprobar estado de revestimientos de PVC y aislaciones térmicas.																
	Comprobar tendido, daños, roces, fugas (donde sea visible).																
Frenos delanteros y traseros	Con ruedas desmontadas, comprobar desgaste de pastillas de freno, discos, y deterioro de conductos y componentes de goma.																
	Verificar desgaste / efectuar rotación.																
Rodamientos de rueda																	
Agujeros de drenaje de la carrocería y las puertas	Revisar por obstrucciones. Limpiar si fuera necesario.																

6 meses o 5,000 km	12 meses o 10,000 km	18 meses o 15,000 km	24 meses o 20,000 km	30 meses o 25,000 km	36 meses o 30,000 km	42 meses o 35,000 km	48 meses o 40,000 km	54 meses o 45,000 km	60 meses o 50,000 km	66 meses o 55,000 km	72 meses o 60,000 km	78 meses o 65,000 km	84 meses o 70,000 km	90 meses o 75,000 km	96 meses o 80,000 km	102 meses o 85,000 km	108 meses o 90,000 km	114 meses o 95,000 km	120 meses o 100,000 km
--------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------



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.

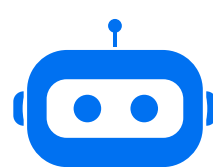
Si tienes alguna inquietud respecto al Programa de Mantenimiento Ford, puedes comunicarte con nosotros al canal de tu preferencia:



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.

Ford cuenta con una Garantía por 3 (tres) años sin límite de kilometraje, a excepción de la línea Ranger en todas sus versiones, que tendrá una cobertura de 5 (cinco) años o 120.000 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:

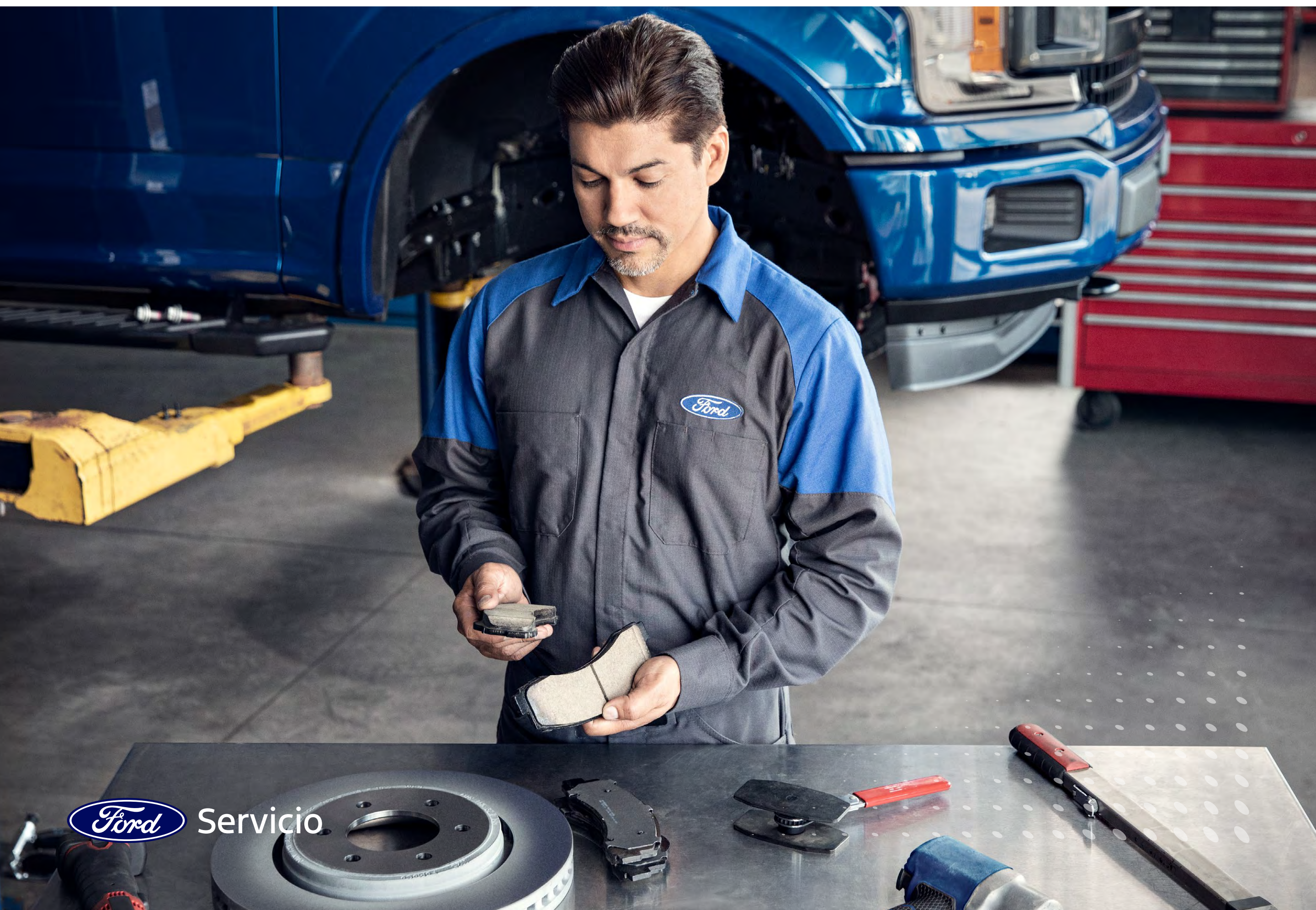
- La Garantía Ford no será válida si no realizas los mantenimientos en la oportunidad que corresponda conforme se indica en el Programa de Mantenimiento Ford y/o has realizado reparaciones fuera de la Red Autorizada por Ford. El área técnica del Concesionario determinará si esto ha afectado el desempeño, 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.

- 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

*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/>

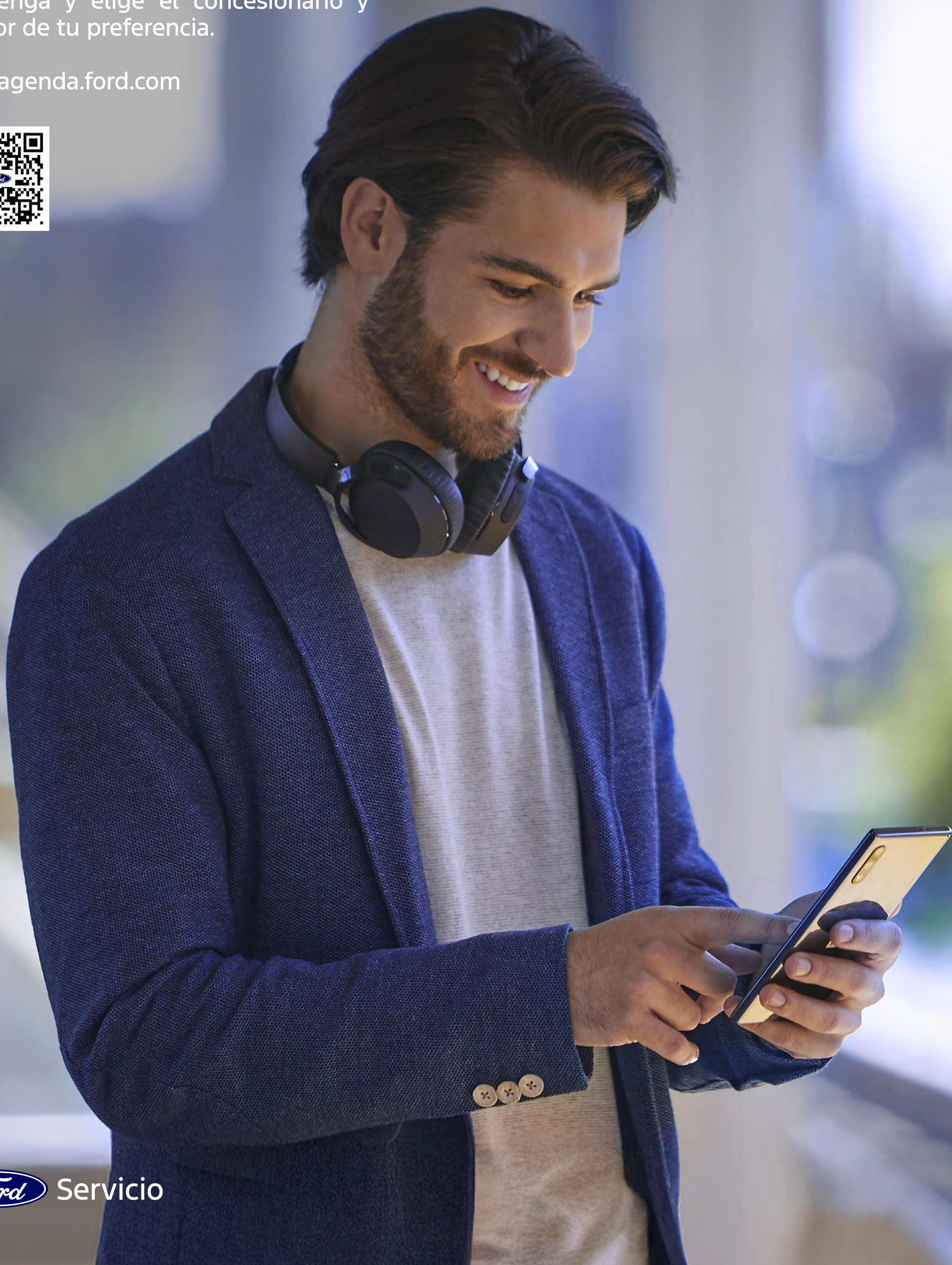


Servicio

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



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

Síguenos

