

## Términos y Condiciones Programa de Mantenimiento Ford

### Programa de Mantenimiento Ford

La información de esta publicación está aprobada por Ford Motor de Colombia para el momento de su impresión. Ford Motor de Colombia se reserva el derecho de cambiar modelos, equipamiento y especificaciones o de realizar modificaciones necesarias para mejorar su producto sin incurrir por ello en ninguna obligación de notificación o aviso del cambio.

Queda prohibida la reproducción de esta publicación, así como su almacenaje o transmisión por cualquier sistema electrónico, mecánico, fotocopiado, grabación, traducción, resumen o ampliación sin previa autorización expresa por escrito de Ford Motor de Colombia.

Ford Motor de Colombia no contrae responsabilidad alguna por las omisiones que puedan aparecer en esta publicación, a pesar de haber tomado todas las medidas necesarias para que resulte lo más completa y fiable posible.

En este manual se describe de manera general el Programa de Mantenimiento para toda la gama de vehículos Ford, sin embargo, podrían existir variaciones mínimas para el equipamiento según la versión adquirida.

A través del tiempo, el desarrollo tecnológico puede provocar cambios en las operaciones o intervalos descritos en Programa de Mantenimiento Ford. Los detalles de esos posibles cambios serán informados por Concesionario Ford de preferencia.

Las piezas y accesorios que no son provistos por Ford Motor de Colombia no han sido examinados ni aprobados, por eso tal motivo no se certifica la idoneidad ni la seguridad del uso de dichos productos. Ford Motor de Colombia no acepta responsabilidad alguna por los daños causados por el empleo de piezas y accesorios que no sean originales Ford.

El no cumplimiento del programa de mantenimiento Ford, podría implicar la pérdida de validez de la garantía del vehículo.

Las responsabilidades asumidas como consecuencia de esta garantía se limitan a las expresamente incluidas en la "Cartilla de Garantía".

Todos y cada uno de estos servicios deberán ser realizados por un concesionario Autorizado Ford a efectos de evitar la cancelación de la garantía, para mayor sobre la pérdida de la garantía consulte la cartilla de garantía 3 años Ford

### SERVICIO SEVERO

Se entiende por condiciones de "Servicio Severo", especiales requerimientos en la utilización del vehículo que difieren de aquellos a los que comúnmente es sometido. Como tales deben ser considerados los siguientes:

- Tránsito habitual o frecuentes por zonas polvorientas y/o caminos en mal estado.
- Largos trayectos sobre barro con utilización permanente de bajas relaciones de caja, altos regímenes de revoluciones de motor y elevada temperatura del motor.
- Conducción reiterada en tramos cortos (15 km o menos) con detenciones prolongadas.
- Mantenimiento sostenido de altas velocidades con temperaturas ambiente elevadas (mayor a 30°C).
- Prolongados períodos de funcionamiento en marcha lenta.
- Vehículos al servicio de actividades industriales (minería, campos petroleros, etc.).
- Vehículos con contacto recurrente a sustancias corrosivas (agua de mar, soda caustica, etc)

La presencia de una o varias de las condiciones señaladas indica que el vehículo está siendo utilizado en "Servicio Severo", por lo que deberán adoptarse períodos de mantenimiento abreviados, acordes a la intensidad de la condición. En caso de dudas, consulte con su Concesionario Ford, que le brindará el asesoramiento profesional más adecuado a sus necesidades.



## **Términos y Condiciones de la Garantía**

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

### *Términos y Condiciones de la Garantía*

Esta garantía explícitamente sustituye toda otra garantía, expresa o implícita y toda otra obligación por parte de Ford Motor de Colombia y su red de concesionarios.

El concesionario establecerá en cada caso, el plazo aproximado dentro del cual se llevará a cabo el cumplimiento de la Garantía, el que no excederá de sesenta días hábiles, a partir del pedido efectuado por el usuario, en forma fehaciente y que deberá coincidir con la entrada del vehículo al taller del Concesionario.

La obligación del Concesionario bajo esta garantía está limitada a la reparación o reemplazo, sin ningún cargo al comprador, de las piezas que el Concesionario reconozca están defectuosas y sean devueltas a este último. Los trabajos de mantenimiento preventivo normal a realizar están a cargo del comprador.

Esta garantía explícitamente sustituye toda otra garantía, expresa o implícita y toda otra obligación por parte de Ford Motor de Colombia y su red de concesionarios.

En cumplimiento del Estatuto del Consumidor, Ford Motor Colombia S.A.S. informa que la pérdida total o parcial de la garantía operará previa evaluación y comprobación de la causalidad entre la falla que presenta el vehículo y las causales de exoneración de responsabilidad descritas en precedente.

La obligación de Ford Motor Colombia S.A.S. y el Concesionario Vendedor queda limitada, a lo establecido bajo la ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, a efectuar las reparaciones técnicas del automotor o el reemplazo de las piezas durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el comprador y garantizar el suministro oportuno de los repuestos necesarios, esto último, durante el término que prevean las normas vigentes al momento de la venta.

Todas las atenciones previstas en los términos de la Garantía serán realizadas por cualquier Concesionario Autorizado para atender la unidad Ford vendida por este. No obstante, lo dispuesto anteriormente, queda aclarado que cualquier Concesionario Ford autorizado, titular de la concesión para la comercialización de estos vehículos o la prestación de asistencia técnica a los mismos, deberá prestar servicio, independientemente de ser vendido o no por él, al vehículo al cual se destinan esos servicios. La red de servicio autorizada Ford, cuenta con amplia cobertura nacional con Concesionarios ubicados en las principales ciudades del país (ver Guía de Concesionarios).

Su vehículo Ford ha sido fabricado dentro de las normas de diseño que aseguran el cumplimiento de las reglamentaciones vigentes sobre la emisión de sonidos. Por tal motivo, no tendrá inconvenientes al transitar con el mismo, siempre que mantenga los componentes del grupo motopropulsor y del sistema de escape en condiciones normales de funcionamiento y sin alteraciones de ningún tipo. Se recomienda muy especialmente no efectuar modificaciones en estos sistemas y colocar repuestos originales cuando alguna parte deba ser reemplazada.

El motor de su vehículo Ford ha sido regulado con precisión por el Concesionario Ford antes de la entrega, asegurando que la emisión de gases de escape esté dentro de los rangos permitidos por las disposiciones en vigencia. Deberá evitarse, por tal motivo, modificar la regulación; en caso necesario, recurra a su Concesionario Ford, quien dispone de las especificaciones y el instrumental necesario para corregir cualquier distorsión que pueda haberse producido.

Nota: Tener en cuenta el período establecido por la ley, para someter su vehículo a la revisión técnicomecánica y análisis de gases, ante un Centro de Diagnóstico Automotor - CDA, debidamente autorizado por el Ministerio de Transporte.

Nuestra cartilla guía de garantía 3 años, es un documento de carácter enunciativo e informativo en abstracto, sobre las condiciones generales de la cobertura de la garantía que ampara su vehículo Ford.

Al momento de hacer valer su garantía ante cualquiera de los concesionarios de la red autorizada Ford el equipo técnico procederá a realizar una evaluación técnica de su vehículo, con el propósito de verificar la validez y aplicabilidad de procedimientos correctivos con cargo a la garantía.



No se realizarán reparaciones correctivas con cargo a la garantía cuando realizada la evaluación técnica por parte del personal especializado del concesionario, se evidencie que la falla o condición que presenta su vehículo es a causa de haber sometido al mismo a:

- Abusos, sobrecargas o accidentes;
- Uso en competiciones de cualquier especie o naturaleza;
- Intervención fuera de las instalaciones de la red de concesionarios autorizados de Ford;
- Alteración en sus componentes originales, piezas, accesorios y/o equipamientos o los originales fueran sustituidos por otros, no fabricados o provistos y/o autorizados por Ford,
- Modificación en la estructura técnica o mecánica del vehículo o sustitución de componentes, piezas, accesorios y equipamientos originales por otros no instalados originalmente de fábrica en el vehículo,
- Incumplimiento del mantenimiento regular establecido en la guía de control de mantenimiento.
- 

Tampoco se realizarán intervenciones correctivas con cargo a la garantía, cuando la condición falla obedezca a:

- Fuerza mayor o caso fortuito;
- El hecho de un tercero;
- El uso indebido del vehículo por parte del usuario
- Inatención de parte del usuario de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de propietario, en la garantía y en la ordenes de servicio y constancia de recibo y reparación.
- Si el programa regular de revisión, mantenimiento y lubricación fuera hecho con negligencia o no fuera realizado, la validez de la Garantía podría perder vigencia si la falla que presentare el vehículo fuera a causa o se hubiera podido evitar con la aplicación adecuada del programa regular de revisión.
- En cumplimiento del Estatuto del Consumidor, Ford Motor Colombia
- S.A.S. informa que la pérdida total o parcial de la garantía operará previa evaluación y comprobación de la causalidad entre la falla que presenta el vehículo y las causales de exoneración de responsabilidad descritas en precedente.
- La obligación de Ford Motor Colombia S.A.S. y el Concesionario Vendedor queda limitada, lo establecido bajo la ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, a efectuar las reparaciones técnicas del automotor o el reemplazo de las piezas durante todo el periodo que ampare la garantía sin costo alguno para el comprador y garantizar el suministro oportuno de los repuestos necesarios, esto último, durante el término que prevean las normas vigentes al momento de la venta.
- Respetado Cliente, Ford Motor Colombia S.A.S. informa usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas o reclamos por el presunto incumplimiento de los términos y condiciones de la garantía. Las normas de protección al consumidor relacionadas con los derechos que le asisten se encuentran principalmente en los artículos 11 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y el Título II Capítulo I de la Circular Única de la SIC. Para mayor información sobre la presentación de peticiones, quejas o reclamos consulte <https://www.ford.com.co/about-ford/contactos/>

En caso de que decida instalar un sistema antirrobo, de entretenimiento o de asistencia al conductor, deberá tener en cuenta que los mismos actúan sobre diferentes componentes del vehículo. En especial aquellos que se conectan al circuito electrónico pueden llegar a afectar o interferir con el normal funcionamiento de sistemas eléctricos y electrónicos. Es muy importante en estos casos considerar no solo la calidad del equipo que se instala, sino también el cuidado que se dispense a la colocación del mismo. Recuerde que la falla de algún componente de su vehículo ocasionado por la instalación de elementos no aprobados por Ford Motor de Colombia no está amparada por la Garantía otorgada por el Concesionario vendedor.

Los sonidos o crujidos propios del diseño del vehículo, o los que resulten de accidentes o del desgaste o desajuste normal de sus componentes por el uso. Los ruidos, sonidos y traqueteos producto de desajustes en los componentes del vehículo debido a condiciones de manejo, tipo de carreteras y vías o condiciones climáticas, que no afecten el desempeño del vehículo. Lo anterior implica que la corrección de sonidos atribuibles a causas diferentes de defectos de fabricación y ensamblaje, como las relacionadas en el inicio del presente párrafo, estará a cargo del propietario.

Se entiende por defecto de corrosión a todo indicio visible de óxido que potencialmente pueda causar la perforación de la chapa de la carrocería del vehículo. No están incluidos los componentes que no forman parte de la carrocería, tales como el sistema de escape y suspensión, así como también equipos y accesorios no originales.

Ford Motor de Colombia, no reconocerá garantías de equipos que no sean originales de la unidad, o que no sean provistos por Ford Motor de Colombia e instalados por sus concesionarios, ni reconocerá garantías sobre vehículos o partes de él que sean afectados como consecuencia del uso de equipos no originales o de las operaciones derivadas de la instalación de tales equipos



## TÉRMINOS Y CONDICIONES ASISTENCIA FORD

### Proceso de atención

La central de operaciones de A365, estará disponible las 24 horas del día, 365 días del año, y contempla las siguientes actividades:

1. Usuario en emergencia se comunica A365. (Multicanalidad).
2. A365 Colombia recibe solicitud y atiende emergencia.
3. A365 realiza la búsqueda del mejor proveedor para la prestación del servicio.
4. Usuario recibe SMS con datos del proveedor que lo atenderá.
5. Profesional el camino con seguimiento constante de la central de operaciones al usuario y proveedor para cumplimiento de los tiempos.
6. Prestación del servicio por parte del técnico o profesional.
7. Posterior a la atención llamada de satisfacción del usuario.

### ASISTENCIA PARA VEHÍCULO Y PERSONAS

**Envío de grúa por accidente o avería mecánica** En caso de accidente, avería mecánica y/o robo de las llantas del vehículo cubierto, que impida la circulación autónoma del vehículo del titular, A365 cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano, que para tal efecto sugiera por parte del equipo técnico de A365. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, A365 se compromete a comunicar al titular el valor del servicio, el cual deberá ser pagado al proveedor al momento de la prestación del servicio. En todos los casos, el titular deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller de destino.

Límite de eventos: Eventos ilimitados en el año.

Asistencia Vial A365 asignará un técnico en caso de averías ligeras tales como: Pinchaduras, descarga de batería, apertura de vehículo en caso de extravió de llaves y suministro de combustible.

**Asistencia de cambio de llantas:** En caso de que el titular reporte a A365 una avería relacionada con las llantas del vehículo, A365 gestionará el cambio del repuesto averiado por la llanta de repuesto del vehículo. Este servicio lo prestará un técnico especializado.

**Asistencia de paso de corriente:** En caso de que el titular reporte a A365 la descarga de la batería del vehículo. A365, gestionará el envío de un técnico que se encargará del paso de corriente al vehículo para lograr el encendido. En caso de que el vehículo no encienda se prestará el servicio de grúa para movilizar el vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa correrá por cuenta del titular del vehículo.

**Asistencia de cerrajería vial:** En caso de que el titular extravíe las llaves de su vehículo, A365 coordinará el envío de un técnico, previa solicitud del titular, para apertura del mismo. Quedan excluidos de este servicio cualquier reparación relacionada con el sistema de apertura del vehículo (llaves inteligentes,



telecomandos, cerraduras, sistema de bloqueo central y alarma) En caso de que el vehículo no se pueda abrir se prestará el servicio de grúa para movilizar el vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa correrá por cuenta del titular del vehículo.

**Asistencia de suministros de combustible:** En caso de que el titular reporte a A365 que requiere suministro de combustible para desvare de su vehículo, A365 coordinará previa solicitud del titular el envío de un auxilio de combustible de 2 galones para vehículo tipo automóvil o camioneta. Este servicio se prestará en un radio de más de 2 kilómetros de su lugar de residencia habitual. En caso de que el vehículo no encienda se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del titular con recursos propios.  
Límite de eventos: Ilimitados eventos en el año, hasta máximo \$350.000 por evento.

**Gastos de hotel en caso de inmovilización del vehículo:** En caso de que el vehículo del titular no pueda moverse a causa de un accidente o una avería, encontrándose fuera de la ciudad de residencia del titular y que la reparación de este requiera un tiempo mayor a 24 horas e inferior a 48 horas, A365 pagará al titular los gastos de hotel.  
Límite de eventos: Eventos ilimitados al año, hasta máximo \$280.000 por evento, máximo hasta 7 pasajeros hasta por una noche.

**Desplazamiento del beneficiario y sus acompañantes por inmovilización del vehículo:** Si el vehículo del titular queda inmovilizado a causa de un accidente o de una avería por un periodo superior a 48 horas, A365 ofrecerá al titular uno de los siguientes beneficios: • Traslado del titular y sus pasajeros hasta su domicilio en Colombia. • Traslado del titular y sus pasajeros hasta el lugar de destino, limitado al valor del traslado hasta el domicilio.  
A365 decidirá sobre el medio de transporte más adecuado, ya sea avión de línea regular clase económica, taxi, autobús o un vehículo de alquiler.  
Límite de eventos: Eventos ilimitados al año, hasta la ciudad de residencia o hasta la ciudad de destino dependiendo de la distancia.

**Servicios en caso de hurto de vehículo:** En caso de presentar hurto del vehículo del titular, A365 ofrecerá:  
• Información sobre los pasos a seguir para poner la denuncia del hurto. • A365 podrá ofrecerle al titular uno de los siguientes beneficios: • Gastos de hotel en caso de que el hurto ocurriera en una ciudad diferente a la ciudad de residencia, por un máximo de \$280.000 por noche y por pasajero, hasta un máximo de 7 pasajeros y durante una sola noche. • Traslado del titular y sus pasajeros hasta el lugar de destino previsto, siempre y cuando sea inferior o igual a la distancia hasta su domicilio. • Traslado del titular y sus pasajeros hasta su domicilio.  
A365 decidirá sobre el medio de transporte más adecuado, ya sea avión de línea regular clase económica, taxi, autobús o un vehículo de alquiler. Para que el titular pueda tener derecho a estos servicios es imperativo que se haya hecho una previa denuncia del hurto frente las autoridades competentes y que A365 tenga acceso a dicha denuncia.  
Este servicio solo aplica para vehículos que se encuentren fuera de la ciudad de residencia del Beneficiario.  
Límite de eventos: ilimitados eventos en el año, hasta máximo \$280.000 por evento, máximo 7 pasajeros.

**Depósito y custodia de vehículo reparado o recuperado:** Si el vehículo del titular, luego de ser reparado o recuperado de un hurto, se encuentra fuera de la ciudad de residencia del titular y luego de 72 horas de la inmovilización o hurto, A365 asumirá los gastos del depósito o custodia del vehículo.  
Límite de eventos: Eventos ilimitados al año, hasta máximo 7 días y 7 noches de custodia.



**Gastos de transporte de una persona para la recuperación del vehículo:** En caso de inmovilización del vehículo por más de 72 horas, siempre y cuando el titular no se encuentre en el mismo lugar, A365 brindará cobertura a los gastos de desplazamiento para que el titular o una persona de su confianza se desplace desde la ciudad de residencia hasta el lugar de la recuperación. A365 decidirá sobre el medio de transporte más adecuado, ya sea avión de línea regular clase económica, taxi, autobús o un vehículo de alquiler.

Límite de eventos: Eventos ilimitados al año hasta la ciudad donde se encuentre el vehículo.

**Servicio de chofer profesional:** En caso de enfermedad, accidente o fallecimiento del titular que lo impida a él o a sus pasajeros conducir, A365 enviará un chofer profesional para que el vehículo sea trasladado hasta el domicilio o el lugar de destino, mientras que este sea dentro de la territorialidad de validez y siempre y cuando esté fuera de la ciudad de residencia.

Límite de eventos: Eventos ilimitados al año hasta máximo \$500.000 por evento.

**Conductor elegido:** A365 coordinará y pagará el servicio de conductor elegido para el titular, previa solicitud a la central de operaciones de A365. Este debe ser solicitado con mínimo 2 horas de anticipación. Este servicio contempla un máximo de 2 horas y 30 minutos con múltiples trayectos.

Límite de eventos: 24 eventos al año, máximo 2 eventos por mes, hasta máximo \$150.000 por evento.

**Asistencia preliminar:** En caso de accidente, el titular podrá tener acceso a los siguientes servicios: • A365 Colombia, en lo posible, se encargará de contactar a las autoridades pertinentes para que se hagan presentes en el lugar. • En caso de que el vehículo se encuentre asegurado, A365 solicitará a la respectiva compañía de seguros la asistencia de un asesor jurídico en el lugar del accidente y el servicio de casa por cárcel en caso de que la póliza de seguro tuviere dicho amparo. En caso contrario se aplicará el punto siguiente. • En caso de que el vehículo cubierto no se encuentre asegurado, A365 se encargará de enviar un abogado al lugar del accidente, el cual, en caso de detención del titular, intervendrá en la reclusión en una casa por cárcel. Todos los honorarios del abogado(s) correrán por cuenta del titular.

Límite de eventos: Eventos ilimitados al año hasta máximo \$150.000 por evento.

**Limpieza del vehículo:** A365 Colombia pone a disposición del titular el servicio de lavado ecológico del vehículo registrado. Este servicio contempla el lavado exterior del vehículo inscrito totalmente a mano con un procedimiento ecológico que utiliza menos de 4 litros de agua y productos biodegradables. En esta asistencia se limpian también los cristales exteriores y las llantas del vehículo con unos elementos específicos que permiten obtener un buen resultado. Este servicio se podrá solicitar de domingo a domingo en horas de la mañana (entre las 6:00 am y las 10:00 am), para programarse el mismo día en horas de la tarde (entre las 02:00 pm y las 05:00 pm). También podrá ser programado con mínimo 48 horas de anticipación, el horario para la prestación del servicio es 07:00 am hasta las 05:00 pm. Para la coordinación del servicio es necesario conocer la ubicación del vehículo, persona de contacto cuando se llegue al lugar para prestar el servicio, tener las llaves del vehículo, qué tipo de vehículo será el que se va a lavar (Vehículo familiar 5 puertas, Camioneta familiar 5 puestos, Camioneta familiar 7 puestos). Los tiempos de lavado pueden variar según el tamaño y estado de suciedad del vehículo. Si llegase a necesitar lavado convencional no ecológico como contingencia de la cobertura del servicio A365 Colombia podrá disponer de este servicio. Todos los servicios no contemplados dentro del lavado ecológico o convencional tales como: Polichado, lavado de cojinería, tapicería, motor y demás, serán asumidos por el titular y deberán ser pagados al momento de la prestación del servicio.

Límite de eventos: 12 eventos en el año, hasta máximo \$150.000 por evento.



**Traslado médico de emergencia En caso de accidente automovilístico:** A365 Colombia coordinará y brindará cobertura por: **1.** Control previo del equipo médico para determinar el medio para su traslado al centro hospitalario más apropiado y más cercano. **2.** Traslado al centro hospitalario más apropiado en vehículo automotor, ambulancia, avión en línea regular o cualquier otro tipo de avión. El avión ambulancia se utilizará en caso de que las heridas sean de tal gravedad, que este medio sea el más adecuado según el criterio del médico tratante y del equipo médico de A365.

Límite de eventos: Hasta el centro hospitalario más cercano e idóneo para la emergencia, cobertura máximo hasta 1 SMMLV.

**Traslado a domicilio:** A365 se encargará de trasladar al titular a su domicilio, luego de su tratamiento médico, en el medio que el equipo médico considere más adecuado. Se pondrá a disposición, igualmente, una ambulancia para el traslado desde el centro médico donde fue atendido hasta el aeropuerto en caso de ser necesario.

Límite de eventos: ilimitados eventos en el año, hasta máximo 1 SMMLV.

**Traslado en caso de fallecimiento:** En caso de que el titular fallezca por causa de un accidente automovilístico, A365 organizará y pagará por • El traslado del cuerpo o de sus cenizas a la ciudad de residencia permanente. • El entierro del titular en la ciudad de fallecimiento, por decisión de los herederos o representantes. El costo del entierro debe ser equivalente al costo del traslado hasta la ciudad de residencia permanente.

Límite de eventos: Evento único hasta máximo 3 SMMLV.

**Traslado de menores de 15 años:** En caso de hospitalización o fallecimiento del titular y se encuentre viajando con menores de 15 años, si los tiquetes originales de los menores de 15 años no pueden ser utilizados, A365 se encargará de trasladar a dichos acompañantes hasta el lugar donde el titular haya sido trasladado. Adicional a esto, si no existe una persona competente para acompañarlos, A365 proporcionará una persona calificada para su acompañamiento hasta el lugar de residencia permanente.

Límite de eventos: Eventos ilimitados en el año hasta máximo 3 SMMLV.

**Gastos de hotel por convalecencia:** En caso de que el equipo médico de A365 decida que el titular, luego de una hospitalización por culpa de un accidente automovilístico, no esté en condiciones de viajar, A365 coordinará y brindará cobertura a los gastos de hotel del titular por una suma de máximo \$280.000 por noche, hasta un máximo de 5 noches. También se coordinará el servicio de gastos de hotel para los pasajeros acompañantes de acuerdo con la capacidad del vehículo siempre y cuando ninguno de éstos cuente con el pase de conducción.

Límite de eventos : Eventos ilimitados en el año hasta máximo \$280.000 por noche, máximo 5 noches para el titular y sus pasajeros.

**Tiquetes de ida y vuelta para un familiar:** Si el titular necesita permanecer hospitalizado por un periodo superior a 5 días, se pagará el transporte para un familiar designado por el titular para que viaje y lo acompañe durante los días que se encuentre hospitalizado. El medio de transporte podrá ser avión, autobús o taxi, según el criterio de A365 Colombia.

Límite de eventos: Eventos ilimitados en el año hasta máximo 1 SMMLV. Cobertura dentro del territorio colombiano.

**Gastos de estancia de un acompañante:** Si el titular debe permanecer hospitalizado por más de 5 días A365 pagará los gastos de hotel para un acompañante designado por el titular. Por un valor máximo de



\$280.000 colombianos y hasta por 5 noches. Los gastos de hotel no incluyen cobertura para gastos de alimentación, bebidas o gastos telefónicos.

Límite de eventos: Eventos ilimitados en el año hasta máximo \$280.000 por noche, máximo 5 noches por evento.

**Servicio de mensajería:** A solicitud del titular A365 Colombia prestará el servicio de transporte para entrega de objetos de máximo 20 kg dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia del titular. A365 prestará el servicio de mensajería de ser necesario para comunicar el titular con sus familiares en caso de necesitar el servicio.

Límite de eventos: 2 eventos en el año, hasta máximo \$150.000 por evento.

**Asistencia en traspaso de vehículo A solicitud del titular:** A365 coordinará el servicio de un tramitador para realizar el proceso de traspaso de vehículos, el experto brindará una asesoría y acompañamiento durante máximo 3 horas. Este servicio es de medios y no de resultados el experto únicamente realizará una asesoría en el proceso y la documentación para el trámite.

Límite de eventos: 1 evento en el año, hasta máximo 3 horas por evento.

**Conductor para traslado al aeropuerto o para mantenimiento de vehículo:** Si el titular desea el servicio de conductor para traslado al aeropuerto A365 Colombia prestará el servicio dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia del titular o también es posible en caso de que el titular requiera el servicio de traslado de su vehículo para llevarlo a mantenimiento dentro del perímetro urbano de su residencia habitual. A365 enviará un conductor profesional para el retiro de su vehículo en el lugar de residencia hasta un taller autorizado; una vez confirmado punto de destino el servicio será agendado de acuerdo a la disponibilidad. Este servicio debe ser solicitado con 4 horas de anticipación y se prestará dentro del perímetro urbano, únicamente corresponde al trayecto de entrega del vehículo al servicio técnico. Una vez terminado el servicio de mantenimiento el titular deberá retirar su vehículo de manera personal. Límite de eventos: 1 evento en el año, hasta máximo \$150.000 por evento.

**Descuento en parqueaderos de aeropuertos y otros:** A través de las alianzas comerciales que tiene A365 ofrece a los titulares descuentos en parqueaderos a costo preferencial por estadía mínima de 2 días máximo en 7 aeropuertos con convenio en las ciudades principales.

Límite de eventos: Eventos ilimitados en el año, convenios y descuentos con parqueadero del 20% sobre tarifas publicadas.





Servicio	Límite por evento	Monto máximo a indemnizar
Servicios de grúa.	Eventos ilimitados en el año	Hasta el concesionario de la marca FORD más cercano
Servicios en caso de avería menor, tales como batería, gasolina o llantas.	Eventos ilimitados en el año	Hasta \$ 350.000 por evento
Localización y envío de repuestos.	Eventos ilimitados en el año	El costo de la(s) pieza(s) correrá por cuenta del Beneficiario o de la garantía vigente
Gastos de hotel en caso de inmovilización del vehículo.	Eventos ilimitados en el año	\$ 280.000 por noche por pasajero, máximo 7 pasajeros
Desplazamiento del Beneficiario y sus acompañantes por inmovilización del vehículo	Eventos ilimitados en el año	Hasta la ciudad de residencia, o hasta la ciudad de destino siempre que no supere en distancia.
Servicios en caso de robo del vehículo	Eventos ilimitados en el año	\$ 280.000 por noche por pasajero, máximo 7 pasajeros
Custodia de vehículo reparado o recuperado	Eventos ilimitados en el año	Hasta 7 días y noche de custodia
Transporte de una persona para recuperar el vehículo	Eventos ilimitados en el año	Hasta la ciudad que se encuentre el vehículo.
Servicio de chofer profesional	Eventos ilimitados en el año	Hasta \$500.000 por evento
Conductor Elegido	24 eventos en el año	Hasta \$150.000 por evento
Asistencia legal preliminar	Eventos ilimitados en el año	Hasta \$150.000 por evento
Defensa y reclamación jurídica en el extranjero	Eventos ilimitados en el año	Ilimitado
Limpieza Vehículo	12 eventos en el año	Hasta \$150.000 por evento



Servicio	Límite por evento	Monto máximo a indemnizar
Traslado médico de urgencia.	Hasta el centro hospitalario más cercano e idóneo para la emergencia.	Hasta 1 SMMLV
Traslado a domicilio	Eventos ilimitados en el año	Hasta 1 SMMLV
Traslado en caso de fallecimiento	Evento único	Hasta 3 SMMLV
Traslado de todos los pasajeros, en caso de hospitalización o fallecimiento del Beneficiario	Eventos ilimitados en el año	Hasta 3 SMMLV
Gastos de hotel por convalecencia	Eventos ilimitados en el año	-
Tiquete de ida y vuelta para un familiar	Eventos ilimitados en el año	Cobertura dentro del territorio colombiano, hasta máximo 1 SMMLV
Gastos de estancia de un acompañante	Eventos ilimitados en el año	Hasta \$280.000 por noche, hasta máximo 5 noches
Servicio de mensajería	2 eventos al año	Hasta máximo \$150.000 por evento
Asistencia en traspaso de Vehículos	-	Hasta máximo 3 horas por evento
Conductor al aeropuerto o para mantenimiento	1 evento al año	Hasta \$150.000 por evento
Descuentos en parqueaderos de aeropuertos y otros	Eventos ilimitados en el año	Convenios y descuentos con parqueadero del 20% sobre tarifas publicadas

\*\*\* Los servicios a las personas tienen la particularidad que solo se prestarán en el caso en que el titular sufra un accidente automovilístico y se encuentre fuera de su ciudad de residencia permanente.

### Obligaciones del afiliado

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión “titular”, se entenderá de acuerdo a definición mencionada en el glosario de términos y que haya adquirido y pagado previamente alguno de los planes detallados al inicio de estas condiciones generales. El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por A365 a:

- Obtener la autorización expresa de A365, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- El titular deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por A365, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.



## Proceso de reembolso de casos aplicables

Los casos en los que aplicará el proceso de reembolso serán cuando:

- El titular se comunique con la central de operaciones de A365 Colombia para solicitar autorización de auto asistirse y posteriormente presente la documentación para realizar el respectivo estudio de reembolso.
- Cuando por fuerza mayor no se cuente con la disponibilidad para prestar el servicio.
- En los casos mencionados anteriormente el titular debe comunicarse con la central de operaciones, donde se informará el proceso a seguir para solicitar el estudio de reembolso y la documentación que debe presentar.

Solicitud: Para comenzar el proceso de estudio de reembolso el titular debe enviar al correo electrónico [superoperaciones@a365.com.co](mailto:superoperaciones@a365.com.co) con copia a [info@a365.com.co](mailto:info@a365.com.co) la siguiente documentación escaneada:

1. Factura original del servicio: (resumen de gastos), se debe desglosar por categorías, todos los gastos que realizaron y sumarlos para conocer el total de gastos que están reclamando. Es importante que reúnan todos los requisitos fiscales vigentes. No se aceptarán recibos provisionales o sin estos requisitos.
2. Si el reembolso lo requiere resumen del caso y/o historia clínica.
3. Carta de solicitud del reembolso, donde se encuentre la dirección de correspondencia y el teléfono del afiliado o Beneficiario.
4. Copia legible de la cédula de titular de la póliza.
5. Certificación bancaria del titular de la asistencia (de lo contrario carta de autorización para desembolso a nombre de otra cuenta) En caso de reclamación por usuario que no sea titular de la asistencia, este debe presentar documento notariado. Una vez se reciba la documentación en el correo electrónico, las áreas encargadas la analizarán y si el reembolso es procedente se contactarán vía telefónica con el titular para informarle el valor aprobado a reembolsar y solicitar el envío físico de los documentos junto con la cuenta de cobro (formato definido por A365) a las oficinas en Bogotá.

**Radicación:** Una vez radicado la documentación original en las instalaciones de A365 Colombia (calle 95 #14-45 Oficina 402, Bogotá Colombia), se procede a realizar el respectivo ingreso del caso en el sistema OSA. Los documentos serán enviados al área financiera y contable adjuntos con la aprobación por parte de la Dirección de Operaciones con el número de autorización, para su respectivo trámite administrativo. El reembolso será consignado a la cuenta bancaria del aliado dentro de los siguientes 5 días hábiles a la llegada de los documentos originales.

## Exclusiones del Servicio

Que el solicitante no se identifique como usuario de Asistencia FORD.

- Que el titular no tenga vigente el servicio de asistencia (1 año a partir de la fecha de compra del vehículo)
- Que el titular incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- La atención del servicio adquiridos por el aliado estarán vigentes a partir de la fecha de compra del vehículo.
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el titular a través de terceros.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Autolesiones o participación del usuario en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del titular en combates, salvo en caso de defensa propia.
- La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del usuario en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento,



aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en el domicilio del asegurado o beneficiarios.

No son objeto de los servicios las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas: • La mala fe, fraude o abuso de confianza del USUARIO, comprobada por el personal de A365. • Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc. • Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc. • Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad. • La ingestión de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica. • Enfermedades Psiquiátricas y/o mentales. • Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga. • Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo nombrados, pero no limitados a: Paracaidismo, surf, bungee jumping, snowboard, alpinismo o montañismo, motocross, parapente, aladeltismo, rafting, buceo deportivo, esquí, ciclismo de montaña, skateboard, skitesurf, acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, Sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela, • Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.

### **Glosario de términos y definiciones**

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye. TITULAR: Es la persona física que haya contratado a través de A365 los SERVICIOS de asistencia que presta A365, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto a A365. SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el TITULAR y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento. SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales. URGENCIA: Es la aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto o de sus allegados (OMS). Desde el punto de vista médico, podemos definirla también como toda aquella patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse más de seis horas. EVENTO: Es una SITUACION DE ASISTENCIA reportada por un USUARIO que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento. ACCIDENTE: Todo evento súbito e imprevisto que provoque daños materiales y/o corporales a un TITULAR, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente. FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece A365 estarán a disposición de los USUARIOS, que será a partir de la fecha de compra del vehículo. RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio permanente que manifieste tener un TITULAR en el formulario de asistencia. PERIODO DE VIGENCIA: 1 año a partir de la fecha de compra del vehículo. EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los USUARIOS por cuenta de A365, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento. MONTO POR EVENTO: Es el costo máximo que será cubierto por A365, asociado a la prestación de un SERVICIO. Si el valor de la prestación es superior a este MONTO POR EVENTO, la diferencia será de cargo del TITULAR. PROVEEDOR: Es el EQUIPO TÉCNICO de A365, o subcontratado por A365, apropiado para prestar los SERVICIOS a un USUARIO de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento. COPAGO: Deducible o pago parcial que el afiliado debe cancelar para adquirir un servicio.



## **Prestación de servicios**

Queda entendido que A365 podrá prestar los servicios de asistencia vial en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de A365 Colombia y/o su red de prestadores y en ningún caso reembolsará al TITULAR las sumas que este hubiera erogado.

[hmoscard@ford.com](mailto:hmoscard@ford.com)

[dpetill2@ford.com](mailto:dpetill2@ford.com)

[dmota8@ford.com](mailto:dmota8@ford.com)

