

GUÍA SERVICIO FORD



PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, GARANTÍA Y ASISTENCIA FORD.

BIENVENIDO A
SERVICIO
FORD

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

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 se deben realizar cada 12 meses, 16.000 kilómetros o cuando el monitor inteligente de vida del aceite de motor (en lo sucesivo IOLM) advierta del cambio de aceite, lo que primero se cumpla.

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, kilometrajes indicados o cuando el IOLM lo advierta, 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.**

Tu vehículo Ford viene equipado (siempre que así lo valides en el Manual de Propietario) con el monitor inteligente de vida del aceite (IOLM) que determina cuando se debe cambiar el aceite del motor en función de la operación del vehículo. El IOLM está basado en un software que utiliza las condiciones reales de funcionamiento del motor, considerando factores como temperatura del motor, velocidad del motor (RPM), tipo de combustible utilizado, nivel de aceite, tiempo de operación en ralentí, así como el kilometraje recorrido vs el tiempo para calcular con precisión el ajuste en los intervalos de servicio. Si el IOLM de tu vehículo llega a encenderse antes del intervalo de tiempo o kilometraje establecido, ello será indicativo de que tu vehículo requiere ser llevado a servicio para mantenimiento.



Para más información sobre el funcionamiento del IOLM en tu vehículo verifica la información contenida en el Manual de Propietario.

Es recomendable también, revisar cuidados adicionales 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, kilometraje o advertencia del IOLM, en un uso normal del vehículo:



PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO FORD

RUTINA DE MANTENIMIENTO NORMAL



Si el uso del vehículo fuese catalogado como severo, los mantenimientos deben ser realizados con una frecuencia en intervalos cada 6 meses, 8.000 Kilómetros o cuando lo advierta el IOLM, lo que ocurra primero.

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 caustica, etc.



PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO FORD

RUTINA DE MANTENIMIENTO SEVERO



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 913 673



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/>

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 3 (tres) 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.



- 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.
- 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.

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

La batería de alto voltaje en vehículos híbridos cuenta con Garantía de ocho (8) años o 160.000 km, lo primero que ocurra.

- La Garantía de tu Ford no cubre bombillos, fusibles y llantas* y demás partes y piezas consumibles o de desgaste normal.

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





- La Garantía sobre sonidos o ruidos 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 ruidos 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 www.ford.com.co/posventa/garantia/

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 913 673 opción 2, 4322776 para Bogotá, 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.

ASISTENCIA PARA TI

RELACIONADA A SITUACIONES
CON EL VEHÍCULO



- ▶ Traslado médico por emergencia.
- ▶ Traslado de los pasajeros en caso de hospitalización del titular.
- ▶ Gastos de hotel por convalecencia.
- ▶ Tiquete ida y regreso para un familiar.
- ▶ Gastos de hospedaje para un familiar.
- ▶ Servicio de mensajería.
- ▶ Asistencia para traspaso de vehículos.
- ▶ Conductor al aeropuerto o para mantenimiento del vehículo.
- ▶ Descuentos en parqueaderos de aeropuertos.

Términos y Condiciones de la Asistencia Ford
Para más información, te invitamos a conocer los términos y condiciones de
Asistencia Ford en www.ford.com.co/posventa/asistencia-ford/

Ford | **READY
FOR MORE**



Servicio

SÍGUENOS

