

## ESCLARECIMENTOS - FORD ASSISTANCE

Prezado Cliente,

Ao comprar um veículo Ford 0 km você adquire o direito de usufruir de todos os benefícios e vantagens do **Programa Ford Assistance**.

O Programa Ford Assistance é uma cobertura complementar gratuita, válida por todo o período de garantia do seu veículo, para ser utilizado quando o veículo estiver impossibilitado de rodar por meios próprios, no caso de qualquer tipo de pane elétrica ou mecânica.

Este serviço pode ser acionado 24 horas por dia, todos os dias da semana, em todo o território nacional e no países do Mercosul.

O seu veículo será assistido por 36 meses desde que esteja em dia com o **Plano de Manutenção Periódica** (revisões periódicas) feitas de acordo com o Manual de Garantia.

Este é apenas um resumo do programa.

Qualquer dúvida consulte todos os detalhes que compõe o programa no Manual do Proprietário do Veículo ou entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

cordialmente,

Walter Becker

Gerente de Serviços

## SERVIÇOS DISPONÍVEIS DO FORD ASSISTANCE

- **Reboque ou guincho** - Envio de um guincho para locomover o veículo até o distribuidor Ford mais próximo ou até um local seguro.
- **Reparo no local** - Envio de um técnico do distribuidor Ford mais próximo do local onde o veículo estiver imobilizado.
- **Veículo em substituição** - Caso seja preciso mais de um dia útil para efetuar o reparo será locado um veículo por até 3 dias. O condutor deverá ser maior de 21 anos e ser habilitado há mais de 2 anos e possuir cartão de crédito.
- **Falta de combustível** - O veículo será rebocado até o posto de combustível mais próximo.
- **Pneu furado** - Envio de uma pessoa para trocar o pneu furado pelo estepe. Este serviço não cobre o reparo no pneu furado.
- **Veículo trancado com a chave dentro** - Envio de um chaveiro para providenciar abertura da porta. Este serviço não cobre a confecção de uma nova chave.
- **Assistência com táxi** - O Ford Assistance irá providenciar um táxi para transportar o cliente até sua residência ou distribuidor mais próximo.
- **Assistência fora do município** - (a mais de 50km) No caso do reparo demorar mais de 24 horas e não for possível alugar um veículo em tempo hábil, o Ford Assistance irá providenciar um meio de transporte até a residência ou para a continuação da viagem. Este serviço é válido para até cinco ocupantes do veículo e o meio de transporte fica a critério do Ford Assistance.
- **Hospedagem** - Não sendo possível a substituição nem o retorno ou continuação da viagem, o Ford Assistance providenciará acomodação para até cinco ocupantes, do tipo standard, até a disponibilidade de um meio de transporte, ficando por conta do cliente outras despesas que não estiverem incluídas na diária.

- **Devolução do veículo reparado** - Uma passagem de ida a partir do local da residência até o local da retirada do veículo, desde que o cliente não esteja mais na cidade onde o carro foi reparado.
- **Transmissão de mensagens urgentes** - Você poderá solicitar a transmissão de um mensagem telefônica de caráter profissional ou pessoal.
- **Exclusão dos serviços** - O custo das peças substituídas e de qualquer conserto, a partir do momento em que o veículo ingressar nas dependências do Distribuidor.
- Qualquer serviço que não seja organizado ou autorizado pelo Ford Assistance.
- Eventos ocorridos com o veículo, em treinos ou competições esportivas, ou quando organizado para transporte de pessoas ou cargas a título pago.
- Participação em apostas, crimes, uso abusivo de álcool ou drogas.
- Prestação de serviços em caso de interdição de estradas e/ou outras vias de acesso ou por motivos de força maior (ex.: terremotos, greves, atos de vandalismo, efeitos nucleares ou radioativos).

### ***Observações importantes***

- **Se o cliente utilizar meios próprios ou outros meios para chegar ou se locomover até o Distribuidor Ford, NÃO TERÁ DIREITO AOS BENEFÍCIOS do Ford Assistance.**
- **Os benefícios do programa são concedidos ao veículo, assim, em caso de venda para outra pessoa o programa continua válido.**

Consulte o manual de utilização do **Programa Ford Assistance** e obtenha maiores detalhes para usufruir deste serviço. O telefone para acionar os serviços no Brasil é **0800-703-3673 DDG**.

Para assistência nos países do Mercosul, ligue a cobrar para **(55) (11) 4331-5071**.

## **ESCLARECIMENTOS - GARANTIA FORD**

Prezado Cliente,

Obrigado por adquirir um produto Ford. Por favor, solicitamos alguns minutos do seu tempo para conhecer o processo de garantia utilizado pela Ford do Brasil e seus distribuidores.

Qualquer dúvida entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente – 3028-4404. cordialmente,

Walter Becker  
Gerente de Serviços

### **Prazo de validade da garantia**

A garantia inicia-se na data da venda do veículo ao primeiro proprietário e estende-se até o prazo indicado no seu manual de garantia.

### **O que é coberto pela garantia**

A Ford do Brasil, através de sua rede nacional de distribuidores, garante as peças de seu veículo que, em serviço e uso normal, apresentem defeitos de fabricação ou de material, devidamente comprovado pelo distribuidor Ford.

As exceções, exclusões ou limitações da garantia estão descritas nos itens “O que não é coberto pela garantia” e “Garantia direta de terceiros”.

### **O que não é coberto pela garantia**

As operações e itens a seguir são considerados como parte de manutenção normal do veículo e devem ser executados por conta do proprietário do veículo. São situações cujo desgaste é visível e cuja duração está intimamente ligada às condições de rodagem, tipo de utilização, quilometragem e modo de dirigir:

- regulagens de motor - quando ocorrer fora do período determinado pela revisão;
- limpeza do sistema de combustível;
- alinhamento e geometria da suspensão;
- balanceamento das rodas;
- ajustes dos freios;
- substituição do filtro de óleo;
- substituição ou complemento do fluido da direção hidráulica e/ou do sistema de freios;
- reapertos, ajustes, lavagens, verificações em geral, graxas, combustíveis e similares;
- carga de gás do sistema do ar-condicionado;
- filtros de ar, combustível, pólen e óleo;
- pastilhas, discos, tambores e lonas do sistema de freio;
- platô, disco e rolamento do sistema de embreagem;
- palhetas do limpador do pára-brisa e velas de ignição;
- fusíveis e lâmpadas (todas);
- amortecedores.

### **Garantia direta de terceiros**

A garantia dos pneus, rádio/CD ou qualquer outro equipamento instalado pelo proprietário é de responsabilidade única dos fabricantes destes equipamentos.

### **Garantia dos vidros**

A cobertura da garantia é de três meses a partir do início da garantia, se a quebra do(s) vidro(s) for em consequência de deficiência de seu alojamento na carroceria ou defeito de fabricação.

Havendo vestígio de quebra em função de influência mecânica externa, a garantia do vidro fica automaticamente extinta.

### **Cancelamento da garantia**

A garantia será automaticamente cancelada se o veículo:

- **não seguir o programa regular das revisões e lubrificações especificadas no manual;**
- **for reparado fora das oficinas autorizadas Ford, inclusive no caso de acidentes de trânsito;**
- for submetido a abusos, sobrecargas ou acidentes;
- for empregado em provas ou competições de qualquer natureza ou espécie;
- tiver seus componentes originais, acessórios e equipamentos substituídos por outros que não sejam fornecidos pela Ford do Brasil