



Términos y Condiciones

FORD PROTECT

Con la garantía extendida de Ford Protect, Ford España, S.L. garantiza que, si aparecen daños debido a un defecto de montaje o fabricación de materiales, en cualquier parte del vehículo fabricado por Ford (siempre que no sean los excluidos más adelante), serán reparados sin cargo (o reemplazados a decisión de Ford) por un Taller Autorizado según las condiciones y exclusiones reflejadas en este documento.

En los casos en que el Taller Autorizado considere necesario devolver una pieza defectuosa a Ford para su reparación, se deberán abonar al taller el importe total de los trabajos realizados y, si Ford acepta que se aplique la garantía extendida, dicho importe será devuelto al cliente.

EXCLUSIONES

Los beneficios de la garantía extendida de Ford Protect se pierden en cualquiera de los siguientes casos:

- Uso no razonable del vehículo (negligencia, embriaguez, rallies o carreras, sobrecarga), modificaciones, servicio de taxi o de alquiler de vehículos.
- Daños causados por fuego, fuerzas naturales, contaminación química, guerras, revueltas o atentados
- Alteraciones en el kilometraje real del vehículo.
- Reparación de piezas cubiertas cuyo fallo se haya producido por piezas no cubiertas, así como las diagnósticos necesarios para detectar estas averías.
- La no realización de las intervenciones requeridas por el fabricante en campañas individuales o colectivas.
- Accesorios instalados después de la entrega del vehículo nuevo y adaptaciones específicas del vehículo por minusvalía.
- Defectos o averías de piezas **no originales Ford**.

Los siguientes componentes **están excluidos** de esta garantía extendida:

- Normal desgaste de piezas: correas de transmisión auxiliares, baterías de arranque, materiales de fricción de los frenos (incluidos discos, pastillas y zapatas), bombillas, revestimientos de embrague, tubos de escape y silenciadores, DPF (los filtros con recubrimiento para diésel están cubiertos), fusibles, lámparas, amortiguadores y MacPherson puntales, neumáticos, limpiaparabrisas, controles y ajustes.
- Tapicería y Carrocería: Molduras interiores, cristales (los elementos calefactores están cubiertos), tapicería asientos y almohadillas, parachoques, molduras, pintura, chapa, entradas de agua, burletes, juntas de carrocería, antenas y ruedas.
- Piezas en revisión estándar: purificadores de aire, filtros de polen/olores (cuando proceda), filtros de combustible, filtros y juntas de aceite, bujías, aceites de motor y la mayoría de los fluidos, excepto correas de distribución que están cubiertas hasta la primera revisión programada.
- Las baterías híbridas mild hev (mHev).
- Batería de alto voltaje: Esta garantía extendida no afecta a la garantía base de hasta 8 años/160.000km de la batería de alto voltaje.

Información adicional de garantía para vehículos eléctricos/parcialmente eléctricos y modelos híbridos (vehículo eléctrico a batería (BEV), vehículo eléctrico híbrido (F)/HEV) y vehículo híbrido enchufable (PHEV)) (excepto Mondeo HEV):

Expirada la garantía base de los componentes de alto voltaje, la garantía extendida de Ford Protect cubrirá solo los componentes específicos de alto voltaje hasta el kilometraje y duración (lo que ocurra primero) que se indican en el contrato.

- Componentes y/o accesorios suministrados junto con el vehículo que no están montados en fábrica, como (incluidos, entre otros) cargadores domésticos PHEV (tipo 1) e infladores de neumáticos.

- Equipamiento de autocaravana (incluida, entre otras, nevera, bomba de agua, estufa, hervidor de agua, equipo de iluminación LED y baterías de autocaravana, etc.)

FORD PROTECT MANTENIMIENTO

Cubre todos los trabajos correspondientes a las revisiones oficiales anuales o bianuales (dependiendo del modelo) a realizar en su Ford de acuerdo a los intervalos de mantenimiento aplicables a su vehículo, tal y como se detallan en su Carpeta de Servicio de Ford. Y siguiendo los estándares de Ford, incluyendo la sustitución de piezas cuando así lo establezcan las pautas de Ford para cada una de dichas revisiones ("Revisiones Ford Service").

Adicionalmente, este programa cubre el cambio de líquido de las transmisiones automáticas Powershift (cada 3 años) y las revisiones intermedias o inspecciones anuales obligatorias en aquellos modelos que las tengan incluidas en su pauta de mantenimiento.

El número de servicios incluidos en Pack Ford Protect viene determinado en el certificado y finaliza automáticamente al exceder la duración o kilometraje establecido en dicho documento, aunque no se hayan cubierto la totalidad de los servicios de mantenimiento.

EXCLUSIONES

Los siguientes elementos con periodo de mantenimiento diferente al de las Revisiones Ford Service:

- Sustitución del líquido de frenos (cada dos años)
- Revisión del Aire acondicionado (cada tres años)
- Revisión de la carrocería o pintura (cada dos años, dentro de los 5 primeros años desde la fecha de primera matriculación)
- Aditivos DPF
- Chequeos y ajustes adicionales que el cliente desee realizar por deseo expreso fuera de los intervalos de mantenimiento establecidos
- Todos los fluidos/consumibles (como por ejemplo, líquido limpiaparabrisas)
- Servicio de aceite (IOLM)

CONDICIONES GENERALES:

1. Las coberturas de Pack Ford Protect comienzan desde la fecha de inicio de la garantía de su vehículo (fecha primera matriculación) y continuarán hasta que expire el plazo o se alcance el kilometraje máximo contratado, o bien, se cancele el contrato de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

2. El vehículo debe pasar todas y cada una de las revisiones y operaciones de mantenimiento actualmente establecidas en la "Carpeta de Servicios" o en cualquier momento posterior por parte de Ford. Lo que implica llevarlo a revisión en un plazo de ± 1000 km ± o un mes desde la revisión programada recomendada y establecida en su Carpeta de Servicios, concertar la cita con la antelación adecuada y mantener un registro preciso de las revisiones en el Historial Ford deberá tener todos los registros de las revisiones sellados y firmados, así como poder acreditar las intervenciones realizadas en el vehículo mediante las correspondientes facturas.

3. En caso de avería el vehículo deberá ser llevado a reparar en un plazo máximo de 7 días naturales desde que se produjo la avería.

4. Si la reparación a realizar estuviera cubierta por el Contrato Pack Ford Protect, el vehículo deberá llevarse a un Taller Autorizado Ford, debiéndose informar de la existencia de dicho contrato.

5. En todas las reparaciones al amparo del presente contrato, el Taller Autorizado Ford utilizará piezas (nuevas o remanufacturadas, en las condiciones establecidas en la

normativa aplicable) Ford/Motorcraft, siendo las piezas sustituidas propiedad de Ford España, S.L.

6. Revisiones periódicas de su vehículo con las frecuencias y kilómetros estándar especificados por nosotros en la Carpeta de Servicios Ford con respecto a los niveles de refrigerante del radiador, batería, neumáticos, líquido de frenos y ajuste cuando sea necesario.

7. Informar inmediatamente a Ford de cualquier defecto o fallo en el cuentakilómetros de su vehículo o de la instalación de cualquier cuentakilómetros de repuesto en su vehículo.

8. Usted será responsable de cualquier reparación o mantenimiento necesario en su vehículo que sea consecuencia de la instalación de piezas y accesorios, solicitados o realizados por usted mismo, que modifiquen las especificaciones estándar del vehículo.

9. Las coberturas sobre el vehículo de este contrato van asociadas al número de bastidor del vehículo, por lo que, en caso de venta del vehículo, el nuevo propietario podrá beneficiarse de la cobertura contratada.

10. Los beneficios del contrato de la Garantía Extendida no están condicionados a la realización de las operaciones de mantenimiento y/o reparaciones no cubiertas por el contrato Pack Ford Protect en un Taller Autorizado Ford.

Las coberturas de **Pack Ford Protect** son aplicables en los siguientes países de Europa: Albania, Andorra, Austria, Alemania, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Bielorrusia, Bulgaria, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Gran Bretaña, Croacia, Chipre, Irlanda, Italia, Kosovo, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Mónaco, Moldavia, Montenegro, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, (Europa), Serbia, Suecia, Suiza, Eslovaquia, Eslovenia, República Checa, Ucrania, y Hungría.

En los países no incluidos en el listado anterior, usted deberá abonar el importe de la reparación y reclamar, a su vuelta a España, la devolución del cargo adjuntando las facturas correspondientes y, si es posible, entregar las piezas sustituidas en la reparación a su Taller Autorizado Ford. No obstante, en algunos de estos países los Talleres Autorizados Ford pueden solicitar el pago del servicio. En este caso, el Taller Autorizado Ford debe proporcionar una factura con una descripción adecuada de la reparación. Después su Taller Autorizado Ford procesará la reclamación por el coste correspondiente.

Antes de que se vaya a realizar cualquier trabajo bajo su plan Pack Ford Protect, deberá presentar el historial de revisiones debidamente sellado (o Registro de servicio digital equivalente) para mostrar que se ha realizado el servicio programado y (si se solicita) las facturas y / o recibos con respecto a esos servicios. Todas las piezas reemplazadas pasaran a ser propiedad de Ford.

PACK FORD PROTECT ES UNA COBERTURA ADICIONAL Y NO AFECTA A LAS COBERTURAS Y DERECHOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA BASE DE SU VEHÍCULO (INCLUIDA LA GARANTÍA BASE PARA LA BATERÍA DE ALTO VOLTAJE).

Con carácter general, y sin perjuicio de lo dispuesto respecto del comienzo de la garantía extendida, la contratación del Pack Ford Protect se podrá realizar antes de la realización del primer mantenimiento (Revisión Intermedia Obligatoria, Revisión Estándar y/o Revisión Principal; quedan excluidas las Inspecciones Anuales Obligatorias), según intervalo de mantenimiento de cada vehículo, especificado en la carpeta de servicio.

Pack Ford Protect incluye también la cobertura de **ASISTENCIA EN CARRETERA** para su vehículo nuevo y se renovará de manera gratuita al realizar cada Revisión Oficial Ford (hasta el número de servicios establecido en el plano de Mantenimiento de Pack Ford Protect) durante 12 o 24 meses (según intervalo de mantenimiento) o hasta la siguiente revisión oficial, lo que antes ocurría. Para más información sobre las coberturas de la asistencia consulte en los Términos y Condiciones del contrato de Ford Protect Assistance que deberá recibir en cada revisión o bien visite la página web de Ford: <https://www.ford.es/propietario/tu-vehiculo/asistencia-carretera-ford>

SUS OBLIGACIONES:

Usted será responsable por su cuenta:

- De la rápida reparación de cualquier daño de su vehículo ya sea causado por accidentes, mal uso o negligencia o de cualquier otra manera.
- De cualquier reparación o mantenimiento debido al montaje de piezas y accesorios en su vehículo solicitados o instalados por usted mismo, que cambien la especificación estándar.
- De los controles periódicos de su vehículo, siguiendo las pautas de frecuencias y el kilometraje especificados en la carpeta de servicios de Ford relativos a los niveles de refrigerante del radiador, batería, neumáticos, líquido de frenos, y ajustarlos cuando sea necesario.
- De pasar las Revisiones Oficiales Ford Service de su vehículo en 1.000 kms o un mes desde su revisión tal y como Ford recomienda en su calendario de servicios de mantenimiento, y hacer las gestiones necesarias para solicitar cita y mantener registros debidamente actualizados en el historial de revisiones.
- De informar a la compañía inmediatamente de cualquier defecto o fallo en el cuentakilómetros de su vehículo o de la instalación de cualquier reemplazo del cuentakilómetros a su vehículo.

TERMINACIÓN:

El Cliente podrá solicitar la terminación anticipada del contrato Pack Ford Protect en cualquier momento a través de un concesionario Ford mediante comunicación escrita dirigida a Ford España, S.L. Caléndula, 13- Edificio Miniparc IV – Soto de la Moraleja 28109 – Alcobendas, Madrid o dirigiendo un correo electrónico a loyalty@ford.com.

En el supuesto de que la terminación tenga lugar en los 30 días naturales siguientes a la suscripción del contrato Pack Ford Protect, se le reintegrará el precio en su integridad, siempre que no se haya realizado ninguna reparación o servicio cubierto por el presente contrato. En el supuesto de que la terminación tenga lugar transcurridos 30 días naturales a la suscripción del contrato Pack Ford Protect, el Cliente tendrá derecho a recuperar la parte proporcional del precio que no haya sido consumida. A estos efectos, la parte proporcional se calculará tomando como referencia la duración total del contrato por el número de meses que resten a su finalización, descontando el coste de las reparaciones o servicios realizados bajo la cobertura del presente contrato.

Adicionalmente, la terminación anticipada del contrato tendrá un coste de cancelación para el Cliente de 50€ que serán deducidos de la parte del precio que, en su caso, proceda reembolsar. (Precio/Número total de meses x número de meses restantes- en su caso, reparaciones o servicios -50€). Esto no aplica a los planes sin coste para el cliente.

DERECHO DE RECLAMACIÓN:

En caso de reclamación deberá dirigirse mediante comunicación escrita a Ford España, S.L., Centro de Relaciones con Clientes, Polígono Industrial s/n, 46440 Almussafes (Valencia) o dirigiendo un correo electrónico a crcspain@ford.com.

RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO:

A los efectos previstos en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se le informa que FORD ESPAÑA, S.L. no se encuentra adherida a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo salvo en el supuesto indicado más abajo, pudiendo dirigirse al Centro de Relaciones con Clientes, teléfono 900 80 70 90 y dirección de correo electrónico crcspain@ford.com. En el supuesto de reclamación relacionada con la publicidad de Ford España, S.L., podrá acudir realizar su reclamación ante la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) cuya página web es <http://www.autocontrol.es/>, a la que Ford España, S.L. está adherida.