



FORD PROTECT

Condições gerais do contrato

1. BENEFÍCIOS SOBRE O VEÍCULO

Com a extensão de garantia Ford Protect, a Ford Portugal garante que, se surgirem danos devido a um defeito de montagem ou fabrico de materiais, em qualquer parte do veículo fabricado pela Ford (exceto as exclusões referidas mais à frente), estes serão reparados gratuitamente (ou substituídos, consoante a decisão da Ford) por uma Oficina Autorizada segundo as condições e exclusões refletidas neste documento.

Nos casos em que a Oficina Autorizada considere necessário devolver à Ford um componente com defeito para sua reparação, deverá ser pago à oficina o montante total dos trabalhos efetuados e, caso a Ford aceite que seja aplicada a extensão de garantia, o cliente receberá o reembolso do respetivo valor.

2. EXCLUSÕES

Os benefícios da extensão de garantia Ford Protect não se aplicam em qualquer um dos seguintes casos:

- Utilização não razoável do veículo (negligência, embriaguez, provas desportivas, sobrecarga, combustíveis inadequados, falta de óleo, anticongelante ou outros fluidos).

- Danos causados por fogo, desastres naturais, contaminação química, guerras, revoltas ou atentados.

- Alterações na quilometragem do veículo.

- Reparação de componentes cuja falha ficou a dever-se a componentes não abrangidos, bem como os diagnósticos necessários para detetar estas avarias.

- A não realização das intervenções requeridas pelo fabricante em campanhas individuais ou coletivas.

- Acessórios instalados depois da entrega do veículo novo e adaptações específicas do veículo por deficiência.

- Defeitos ou avarias de componentes não originais Ford.

Os seguintes componentes estão excluídos desta extensão de garantia:

- PEÇAS DE DESGASTE: correias de transmissão, auxiliares, baterias de arranque, materiais de fricção dos travões (incluindo discos, pastilhas e calços), lâmpadas, faróis, farolins, revestimentos da embraiagem, tubos de escape e silenciadores, DPF (os filtros revestidos para Diesel estão cobertos), fusíveis, amortecedores, pneus, limpa para-brisas, controlos e ajustes.

- ESTOFOS E CARROÇARIA – frisos interiores, vidros (os elementos de aquecimento estão cobertos), estofos e enchimento dos bancos, para-choques, molduras, pintura, chapa, entradas de água, borrachas, juntas da carroçaria, antenas e rodas.

- PEÇAS EM REVISÕES STANDARD - Purificadores de ar, filtros de pólen / odores (onde aplicável), filtros de combustível, filtros e juntas de óleo, velas de ignição, óleos do motor e a maioria dos fluidos.

- Qualquer falha em conversões para gás GPL.

- BATERIA DE ALTA VOLTAGEM: estão excluídas da extensão de garantia as baterias de veículos elétricos alimentados a bateria (BEV), de modelos híbridos ((F)/HEV) e híbridos plug-in (PHEV). Esta extensão de garantia não afeta a garantia base da bateria de alta voltagem.

- APENAS PARA MONDEO HYBRID – Bateria de alta voltagem, bem como os componentes de alta voltagem, como o conjunto de cabos de alta tensão da bateria de alta tensão

Sequencial/Nº de Fatura:

A FORD PROTECT É UMA COBERTURA ADICIONAL E NÃO AFETA AS COBERTURAS E DIREITOS INCLuíDOS NA GARANTIA LEGAL DO SEU VEÍCULO (INCLUINDO A GARANTIA LEGAL PARA A BATERIA DE ALTA VOLTAGEM para veículos elétricos alimentados a bateria (BEV), veículos elétricos híbridos ((F)HEV) e plug-in (PHEV)).

A cobertura da Ford Protect entrará em vigor após o término da garantia legal do veículo e continuará até que expire o seu prazo ou se alcance a quilometragem máxima contratada ou ainda, caso se cancele o contrato de acordo com estes Termos e Condições.

4. DIREITO DE RECLAMAÇÃO

Em caso de reclamação o cliente poderá escrever para a Ford Lusitana, Centro de Relações com Clientes, Parque Tejo, Estrada Nacional 10, Km 131.200 (Alverca) 2625-445 Forte da Casa ou enviar um email para clientes@ford.com.

5. CESSAÇÃO ANTECIPADA DO CONTRATO:

O cliente poderá solicitar a cessação antecipada do contrato Ford Protect em qualquer momento através de comunicação por escrito dirigida para o e-mail loyalty@ford.com.

Se a cessação tiver lugar nos 30 dias a contar do dia seguinte ao termo da garantia legal, será reembolsada a totalidade do montante pago pelo respectivo contrato, sempre que não haja sido efectuada qualquer reparação objecto do presente contrato. Na eventualidade da cessação ter lugar fora do referido prazo de 30 dias contados a partir do termo da garantia legal, será devolvido ao cliente o montante proporcional ao valor equivalente ao período não utilizado. A parte proporcional será calculada tomando como referência a duração do contrato pelo número de meses que restem até à sua conclusão, subtraindo o custo das reparações efectuadas ao abrigo do presente contrato.

Adicionalmente, a cessação antecipada do contrato fora do prazo de resolução terá associada uma penalização no valor de 50 EUR (cinquenta euros), deduzidos do total do preço ou fracção que, no caso, seja apropriado reembolsar. (Preço/Número total de meses x número de meses restantes, reparações-50€). Não se aplica aos planos sem custo para o cliente.

6. FORD PROTECT VIGNALE (exclusivamente para a gama "Ford Vignale"):

Serviços personalizados durante os primeiros 5 anos a partir da data do registo do veículo para o titular, cônjuge ou unido de facto, filhos menores e pais maiores de 70 anos.

SERVIÇOS GRATUITOS E ILIMITADOS: 1. OmeuAssistente® VIP: Assistente Pessoal que realizará em seu nome e sem custos, qualquer gestão que necessite*. 2. LEVAR/TRAZER CARRO À OFICINA. 3. VEÍCULO DE SUBSTITUIÇÃO: entrega e recolha no domicílio (veículo fornecido pelo Reparador Autorizado Ford). 4. NETWORKING: participação em fóruns de alta direcção e eventos. 5. INFORMAÇÃO CULTURAL, LAZER E ESPETÁCULOS. 6. CONSULTAS TELEFÓNICAS COM ESPECIALISTAS EM SAÚDE E BEM-ESTAR. 7. ORIENTAÇÃO JURÍDICA. 8. INFORMÁTICA DOMÉSTICA E TECNOLOGIA DO LAR remota. 9. SELECÇÃO DE PESSOAL de assistência no lar. 10. ACESSO REDE CONVENCIONADA ALARES. 11. ITV: Recolha, passar a Inspeção e entrega ao domicílio (apenas serão pagas as taxas oficiais). 12. TELEFARMÁCIA de Medicamentos ao Domicílio 24 h. 13. TELEASSISTÊNCIA FIXA (em casa) e MÓVEL (no exterior) para situações de risco.

RESTO DOS SERVIÇOS: 14. ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO: Cuidado e passeio (3 horas/ano gratuitas em caso de doença, restantes 10% desconto). 15. SERVIÇO DE BRICOLAGE: pequenas reparações e manutenção do lar (1 serviço de 3 horas/ano gratuito em caso de doença, resto 10% desconto). 16. AJUDA PESSOAL AO DOMICÍLIO: assistência no lar, trabalhos domésticos, TRATAMENTOS ESPECIALIZADOS ao domicílio ou em clínica: psicólogos, podólogos, fisioterapeutas, E PROFESSORES AO DOMICÍLIO para crianças em convalescência ou acidente (8 horas ou sessões/ano gratuitas em caso de convalescência, a partilhar entre os 3 serviços. Resto 10% desconto). 17. 2ª OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL: para acidentes, doenças ou lesões graves ocorridas depois da data de início do presente contrato.

*OmeuAssistente®: Apenas pagará o custo directo do bem ou serviço que quiser contratar, da mesma maneira que pagaria se fosse contratado directamente por si.

Estes benefícios são aplicáveis em Portugal. Para serviços presenciais, o início da prestação ocorrerá entre as 6h e as 48h laborais, de acordo com a zona geográfica. www.alares.es/ford Acesso ao serviço: Para aceder aos serviços deverá enviar um email para ford@alares.pt ou contactar o 808 081 016. Para chamadas a partir do estrangeiro contactar +351 21 555 0142. Deve indicar a matrícula do veículo que será a sua chave de acesso. Esta deverá ser fornecida para acesso aos serviços telefónicos, bem como o seu BI/CC ou NIF. A Alares reserva-se o direito de verificar, sempre que assim o entender, que o/a solicitante do serviço é realmente o titular ou beneficiário do mesmo. Poderá obter toda a informação e consultar os horários e serviços à sua disposição em www.alares.es/ford.

Transmissão de propriedade ou venda do veículo: o serviço está associado ao Ford Protect do veículo, pelo que, em caso de venda do mesmo, manter-se-á associado ao contrato Ford Protect do veículo e a venda do mesmo levará associada o contrato Ford Protect com as mesmas características aqui descritas para o titular (particular), ou condutor habitual (empresa). Responsabilidade total da ALARES relativamente aos serviços de assistência pessoal e familiar prestados A FORD LUSITANA, UNIPESSOAL LDA, actua exclusivamente como facilitador dos serviços referidos anteriormente, que serão prestados sob a inteira responsabilidade da Alares ou respectivos fornecedores. A Alares será responsável pelos serviços prestados pelo que não poderá ser atribuída qualquer responsabilidade à FORD LUSITANA, UNIPESSOAL LDA, pelos serviços prestados pela Alares.

7. INFORMAÇÃO EM MATÉRIA DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO:

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. A Entidade de Resolução Alternativa de Litígios especializada no sector em que actua a Ford Lusitana, Unipessoal LDA é o CASA - Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (<http://www.arbitragemauto.pt/>). Poderá consultar a lista atualizada das restantes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios disponíveis no Portal do Consumidor (www.consumidor.pt). A Ford Lusitana, Unipessoal LDA declara que apenas se encontra vinculada à arbitragem necessária ou mediação nos termos e condições exigidos por lei.

Assinatura do Cliente: _____

Data: ____/____/____

Pela Ford Lusitana:

Nome: Pedro Paula Pinto

Qualidade: Director de Pós-venda

Informação adicional de garantia para veículos elétricos / parcialmente elétricos e modelos híbridos (veículo elétrico a bateria (BEV), veículo elétrico híbrido ((F)/HEV) e veículo híbrido plug-in (PHEV)) (exceto Mondeo HEV):

Uma vez expirada a garantia legal dos componentes de alta voltagem, bem como da bateria de alta voltagem (tanto em duração como em quilometragem), a extensão de garantia Ford Protect cobrirá apenas os componentes específicos de alta voltagem até à quilometragem e duração (o que ocorrer primeiro) indicados no contrato, enquanto que a bateria de alta voltagem está excluída da cobertura da extensão de garantia

Estes benefícios são apenas aplicáveis na Europa Ocidental*. Não obstante, em alguns países, as Oficinas Autorizadas Ford podem solicitar o pagamento do serviço. Neste caso, a Oficina Autorizada Ford deverá fornecer uma fatura com uma descrição adequada da reparação. Depois, a sua Oficina Autorizada Ford processará o pedido de reembolso do valor correspondente. Nos países não incluídos na lista da Europa Ocidental*, deverá pagar a reparação e, após o seu regresso a Portugal, reclamar o reembolso do valor pago apresentando as faturas correspondentes, bem como, se possível, entregar os componentes substituídos na reparação na sua Oficina Autorizada Ford. O Contrato Ford Protect não afeta os direitos legais do consumidor e utilizador perante a falta de conformidade do veículo com o contrato de compra e venda, conforme a lei.

*Os países da Europa Ocidental incluídos são: Andorra, Alemanha, Áustria, Bélgica, Bósnia, Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Gibraltar, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Macedónia, Malta, Mónaco, Países Baixos, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, Rússia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia, Suíça, Ucrânia, Reino Unido, Sérvia, Kosovo e Montenegro.

3. CONDIÇÕES

1. O veículo deve ser submetido a todas e a cada uma das revisões e operações de manutenção atualmente estabelecidas no manual de manutenção, ou em qualquer outro momento posterior, pela Ford. Deve ter todos os registos carimbados e assinados, bem como poder comprovar as intervenções realizadas no veículo através das respetivas faturas.

2. Em caso de avaria, o veículo deverá ser enviado para reparação num prazo máximo de 7 dias de calendário desde a ocorrência da avaria.

3. No caso da reparação a efetuar estar abrangida pelo Contrato Ford Protect, o veículo deverá ser levado a uma Oficina Autorizada Ford, devendo informar-se da existência do dito contrato.

4. Em todas as reparações ao abrigo do presente contrato, a Oficina Autorizada Ford utilizará peças (novas ou recondiçionadas, segundo as condições estabelecidas nas normas aplicáveis) Ford/Motorcraft, sendo as peças substituídas propriedade da Ford Portugal.

5. As coberturas do veículo deste contrato estão associadas ao número de chassis do veículo, pelo que, em caso de venda do mesmo, o novo proprietário poderá beneficiar da cobertura contratada. Sem embargo, os benefícios ou programas que posteriormente se possam incorporar, concebidos, particularmente, para o proprietário do veículo, não são transferíveis a terceiros.

6. Em geral, a contratação de planos Ford Protect pode ser efectuada antes do termo da garantia legal, sujeita aos tipos de contratos, preços e cumprimento das condições em vigor na data de assinatura do contrato. Excepcionalmente, para planos Ford Protect de 7 anos / 100.000km, o Ford Protect Vignale deve ser contratado no prazo de 3 meses a contar da data de registo do veículo. As condições de contratação, bem como as características dos Programas Ford Protect estão sujeitas a variações. Verifique as condições do seu Concessionário.

7. Os benefícios do contrato da Extensão de Garantia não estão condicionados à realização das operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pelo contrato Ford Protect numa Oficina Autorizada Ford.