



FORD PROTECT

Condições gerais do contrato

A FORD LUSITANA, S.A., atribui ao Cliente titular do Veículo uma Garantia Ford Protect na modalidade devidamente assinalada, que se regerá pelas seguintes cláusulas:

Período de vigência do Contrato:

O Contrato Ford Protect caduca findo o período de tempo ou atingido o limite de quilómetros indicados no início do presente Contrato (consoante o que primeiro ocorrer), sendo ambos os limites - tempo e quilómetros - contados a partir da Data de Venda da viatura (independentemente da data de celebração do presente Contrato).

Os seguintes componentes estão excluídos da garantia Ford Protect:

Componentes de manutenção programada - Todos os filtros (ar, óleo, combustível e ar condicionado); velas; fluidos e lubrificantes (excepto se substituídos no decorrer de uma reparação), juntas e vedantes.

Componentes de desgaste - Correias de accionamento de acessórios e distribuição; bateria; discos e pastilhas; lâmpadas e baterias de controlo remoto; elementos de fricção da embraiagem; sistema de escape (os catalisadores e o filtro de partículas revestido estão abrangidos); fusíveis; amortecedores e apoios MacPherson; pneus; escovas de limpa-vidros; verificações, alinhamentos de direcção e equilibragem de rodas.

Componentes de interiores/exteriores e reparações de carroçaria - Faróis, faróis e outros alojamentos de lâmpadas; entradas de água e de ar; vidros (os elementos térmicos estão abrangidos); revestimentos interiores e exteriores; assentos (os mecanismos de regulação e os componentes eléctricos estão cobertos); pintura e painéis de carroçaria (o veículo encontra-se protegido contra a perfuração por corrosão); para-choques e frisos; vedantes e isolamentos de carroçaria; jantes e antenas.

Interiores do veículo e peças de manutenção e desgaste normal.

Limitações adicionais de garantia para modelos eléctricos / parcialmente eléctricos (Veículos Eléctricos a Bateria - BEV, Veículos Eléctricos Híbridos - HEV e Veículos Eléctricos Híbridos Plug-in - PHEV): Para além da garantia legal dada para cada modelo em todos os aspectos (duração, quilómetros, cobertura), a garantia extra Ford Protect não cobre os componentes de alta voltagem como sejam o conjunto de cabos de alta tensão nem a bateria de alta tensão. Os restantes componentes do sistema de alta voltagem estão incluídos nos planos de garantia extra para BEV, HEV e PHEV.

NOTA: Os alojamentos dos componentes estão excluídos do Ford Protect se forem danificados por acidente, abuso de utilização ou afectados por falta de lubrificantes.

Direitos do Cliente:

1. A FORD LUSITANA, S.A., através de qualquer um dos Reparadores Autorizados Ford, assegura a reparação ou substituição sem encargos para o Cliente, de qualquer peça de origem Ford com avaria causada por defeito de montagem ou de fabrico e que se encontre coberta pela Garantia Ford Protect. Nas reparações efectuadas ao abrigo da Garantia Ford Protect serão sempre utilizadas peças originais Ford/Motorcraft (novas ou refabricadas, nas condições estabelecidas na regulamentação aplicável). As peças que sejam substituídas passarão a ser propriedade da Ford Lusitana, S.A.

Caso seja necessário enviar ao Fabricante a peça alegadamente danificada ou defeituosa, para efeitos de avaliação, o Cliente deverá pagar o valor dos materiais e da mão-de-obra envolvidos na reparação ou substituição, se para tal for solicitado pelo reparador. Nesse caso, o Cliente será integralmente reembolsado de tal montante, desde que o Fabricante confirme a existência de uma avaria coberta pela garantia Ford Protect.

2. A garantia Ford Protect é válida exclusivamente no território da Europa* continental. Sempre que o Cliente se encontre fora do país em que celebrou a garantia Ford Protect, os Reparadores Autorizados Ford poderão exigir ao Cliente o pagamento dos montantes despendidos, caso em que este deverá apresentar um pedido de reembolso à FORD LUSITANA, S.A., juntando, para o efeito, as correspondentes facturas e, se possível, devolver as peças removidas à FORD LUSITANA, S.A. através do seu Reparador Autorizado Ford em Portugal.

3. A garantia Ford Protect pertence ao veículo, pelo que se transmitirá aos seus proprietários subsequentes pelo período remanescente da garantia. Os proprietários subsequentes deverão transmitir os respectivos dados de identificação à FORD LUSITANA, S.A., para a morada indicada na frente do contrato.

*Para efeitos da presente garantia Ford Protect, entende-se por território da Europa os seguintes países: Albânia, Alemanha, Andorra, Áustria, Bielorrússia, Bélgica, Bósnia e Herzegovina, Bulgária, Croácia, Chipre, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Gibraltar, Grécia, Holanda, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Kosovo, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Macedónia, Malta, Moldávia, Montenegro, Mónaco, Noruega, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia, Rússia, (Europa), Sérvia, Suécia, Suíça, Turquia, (Europa) e Ucrânia.

Outras exclusões:

A garantia Ford Protect não será aplicável às seguintes reparações de peças ou a avarias que:

- Resultem de acidente ou de uso indevido ou negligente da viatura; ou
- Não sejam comunicados a um Reparador Autorizado Ford no prazo de sete dias após a sua detecção.
- Reparções de carroçaria, pintura, vidros, estofos e revestimentos interiores, bem como as operações de diagnóstico e de manutenção.
- Peças de desgaste e mão-de-obra necessária para as substituir.
- Afiadações, limpeza, remoção de resíduos da combustão, bem como operações de diagnóstico e manutenção.
- Danos resultantes da anulação do contrato de compra e venda do veículo, da redução do preço de compra ou da substituição da viatura.
- Danos indirectos.

A garantia Ford Protect caducará automaticamente em caso de:

- Modificação ou uso indevido do veículo (negligência, embriaguez, corridas ou ralis, alterações não autorizadas, combustíveis desadequados, falta de óleo, anticongelante ou outros fluidos).
- A FORD LUSITANA, S.A., ou o Reparador Autorizado Ford entenderem que o conta-quilómetros do veículo foi viciado.
- O veículo não ter sido submetido a inspecções regulares de manutenção de acordo com o plano de manutenção programada da Ford que lhe seja aplicável.
- Danos causados por acidente, incêndio, forças naturais, contaminação química, guerras, motins ou atentados.
- Danos em peças ou componentes não montados de fábrica ou não abrangidos pela garantia Ford Protect, bem como o diagnóstico necessário à detecção destas avarias.
- Não execução das intervenções exigidas pelo fabricante em campanhas de serviço individuais ou colectivas.

Obrigações do Cliente:

1. O veículo deve dar entrada num Reparador Autorizado Ford ou num Reparador independente no prazo máximo de sete dias da detecção da avaria.

2. Se a avaria identificada tiver sido causada por defeito de montagem ou de fabrico coberta pela Garantia Ford Protect, o cliente poderá efetuar a reparação de forma gratuita nas oficinas da Rede Oficial Ford, ou em outras por estes designadas.

3. Os benefícios decorrentes das garantias e extensões de garantia não estão condicionados à realização das operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pelas garantias nele previstas nas oficinas da Rede Oficial Ford.

Sequência:

4. Os registos de assistência recebida nas inspecções constante do registo de manutenção Ford e as facturas e/ou recibos respeitantes a essa assistência devem ser disponibilizados ao Reparador Autorizado Ford sempre que o Cliente apresentar um pedido de assistência ao abrigo da garantia Ford Protect.

5. 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. SELECCÃO 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 gratuitas 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 partir 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, S.A., 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, S.A., pelos serviços prestados pela Alares.

A GARANTIA FORD PROTECT É COMPLEMENTAR RELATIVAMENTE À GARANTIA BASE DA FORD E AOS DIREITOS CONTRATUAIS E LEGAIS DO CLIENTE, QUE NÃO SÃO AFECTADOS DE FORMA ALGUMA PELA APLICAÇÃO DA GARANTIA FORD PROTECT.

Direito de reclamação

Em caso de reclamação o cliente poderá escrever para a Ford Lusitana, Centro de Relações com Clientes, Avenida Defensores de Chaves, nº 45 - 4º andar, 1000-112 Lisboa ou enviar um email para clientes@ford.com.

Cessaçao 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 dia da celebração do contrato, será reembolsada a totalidade do montante pago pelo respectivo contrato, sempre que não tenha efectuado qualquer reparação objecto do presente contrato. Na eventualidade da cessação ser efectuada fora do referido prazo de 30 dias, o cliente terá direito a recuperar 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 um custo de cancelamento para o Cliente 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.

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, S.A. 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 ao abrigo do art. 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, no Portal do Consumidor, através do sítio eletrónico www.consumidor.pt. A Ford Lusitana, S.A. declara que não se encontra vinculada, quer por adesão, quer por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, a nenhuma das referidas entidades. Por fim, e nos termos da Directiva n.º 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, a Ford Lusitana, S.A. informa que não se encontra obrigada a participar em procedimento de Resolução Alternativa de Litígios, nem vinculada ao respectivo resultado, quando um consumidor tiver apresentado queixa perante uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios.

Assinatura do Cliente: _____

Data: ____/____/____

Pela Ford Lusitana:

Nome: Pedro Paula Pinto

Qualidade: Director de Pós-venda