



# FORD PROTECT MANUTENÇÃO

## Termos e Condições:

Com a aquisição do Ford Protect Manutenção, a Ford Lusitana S.A. proporcionará ao cliente os seguintes serviços para o seu veículo através da Rede de Reparadores Autorizados Ford em Portugal.

### FORD PROTECT MANUTENÇÃO:

Cobre todos os trabalhos correspondentes a serviços de manutenção programada anuais ou bianuais (consoante o modelo) a realizar no seu Ford (número de serviços estabelecido no seu contrato Ford Protect Manutenção) de acordo com os intervalos de manutenção aplicáveis ao seu veículo, tal como enunciados no Guia de Garantia e Manutenção Ford ou quando seja activada a informação de mudança de óleo no painel de instrumentos e de acordo com os padrões Ford, incluindo a substituição de peças de conforme o plano de serviço para cada manutenção (a "Revisão Oficial Ford Service").

Adicionalmente este programa cobre as mudanças de óleo das transmissões automáticas Powershift (a cada 3 anos ou 60.000 kms, o que ocorrer primeiro) e a mudança da correia de distribuição nos modelos KA (no 5º ano ou 100.000kms)

### Exclusões:

Os seguintes elementos com intervalos de Serviço diferentes das previstas na Revisão Oficial Ford Service:

- Substituição do fluido de travões (a cada dois anos)
- Revisão do Ar Condicionado (a cada três anos)
- Inspeção de Carroçaria e Pintura (a cada dois anos durante os primeiros 5 anos)

### Outras exclusões:

- Atesto de fluidos entre serviços
- Aditivos DPF
- Verificações e ajustes adicionais que o cliente deseje realizar por iniciativa própria fora dos intervalos de manutenção estabelecidos.

### FORD PROTECT ASSISTANCE:

Com a aquisição do Ford Protect Manutenção o serviço de assistência em viagem será renovado gratuitamente ao realizar cada Revisão Oficial Ford Service (até cumprir o número de serviços estabelecidos no seu contrato Ford Protect Manutenção) durante 12 ou 24 meses segundo o intervalo de manutenção ou até Revisão Oficial Ford Service seguinte, o que ocorrer primeiro.

Para mais informação sobre as coberturas de assistência consulte os Termos e Condições do contrato **Ford Protect Assistance**.

### Limites e resolução:

O Ford Protect Manutenção não é aplicável a ajustes de qualquer componente ou avarias causadas por danos acidentais, utilização indevida ou negligência, ou que não seja comunicado a um Reparador Autorizado Ford num prazo de 7 dias; será automaticamente resolvido se o veículo sofrer algum tipo de modificação, utilização em corridas ou rallies; ou se o conta-quilómetros for manipulado.

### Condições:

- O veículo deverá efectuar cada uma das "Revisões Oficiais Ford Service" num Reparador Autorizado Ford.
- A contratação do Ford Protect Manutenção poderá ser realizada somente durante o período anterior à primeira Revisão Oficial Ford Service (sujeito aos tipos de contrato, preços e condições em vigor na data de assinatura do contrato).

### Obrigações:

Será responsabilidade do cliente:

- Rápida reparação de qualquer dano do seu veículo quer seja causado por acidentes, utilização indevida, negligência ou qualquer outro motivo.
- Qualquer reparação ou manutenção necessários no seguimento da instalação de peças e acessórios no veículo a seu pedido ou instalados por si mesmo e que resultem na alteração de características do mesmo.
- Verificações periódicas do veículo de acordo com o plano de Serviço, frequência e quilómetros especificados no Guia de Garantia e Manutenção Ford relativos ao nível do líquido de refrigeração do radiador, bateria, pneumáticos, fluido de travões e níveis de óleo do motor e ajustá-los quando necessário.
- Efectuar a Revisão Oficial Ford Service do seu veículo em até mais 1000 quilómetros ou um mês da data de manutenção prevista, tal como recomendado no calendário de manutenções Ford Protect Manutenção, e realizar a gestão necessária para efectuar as marcações e manter registos devidamente actualizados do histórico de Serviços Ford.
- Informar de imediato a Companhia de qualquer defeito ou substituição do conta-quilómetros do seu veículo.

Estas condições são aplicáveis apenas na Europa Ocidental\*. Não obstante, em alguns destes países os Reparadores Autorizados Ford podem solicitar o pagamento do serviço. Neste caso deverá ser facultada factura com uma descrição adequada da reparação. O seu

## Seqüência:

Reparador Autorizado Ford irá posteriormente processar a reclamação pelo custo correspondente. Nos países não incluídos na lista da Europa Ocidental\*, o cliente deverá liquidar o custo da reparação e reclamar junto do seu Reparador Autorizado a devolução da importância paga anexando as facturas e se possível as peças substituídas.

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

### Geral:

Os direitos do contrato Ford Protect Manutenção, incluindo as Revisões Oficiais Ford Service, iniciam-se desde a data de contratação e estão em vigor até expirar a cobertura máxima de garantia ou o veículo alcançar o volume de quilómetros máximo estipulado ou quando as principais coberturas sejam canceladas ou transferidas de acordo com os presentes Termos e Condições.

As coberturas do Ford Protect Manutenção recaem sobre o veículo deste contrato associado ao número de chassis, pelo que em caso de venda do veículo o novo proprietário beneficia das coberturas contratadas.

**Os benefícios decorrentes das garantias e extensões de garantias Ford não estão condicionados à realização das operações de manutenção e/ou reparação não cobertas pela garantia da Rede Oficial Ford.**

### 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](mailto:clientes@ford.com).

### Cessação antecipada do Contrato:

O cliente poderá solicitar a cessação antecipada do contrato Ford Protect Manutenção em qualquer momento através de comunicação por escrito dirigida a [loyalty@ford.com](mailto: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 revisão oficial objecto do presente contrato. Na eventualidade da cessação ser efectuada fora do referido prazo, 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 revisões oficiais efectuadas ao abrigo do presente contrato.

Adicionalmente, a cessação antecipada do contrato terá um custo de cancelamento para o Cliente de 50 €, deduzidos do total do preço ou fracção que, no caso, seja apropriado reembolsar. (Preço/Número total de meses x número de meses restantes - no caso, revisões oficiais-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 actualizada das restantes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios disponíveis no Portal do Consumidor ([www.consumidor.pt](http://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.

Assinatura do Cliente: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Pela Ford Lusitana:

Nome: Pedro Paula Pinto  
Qualidade: Director de Pós-venda