

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO 4 - ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO DE SEGURIDAD, EMISIONES O CUMPLIMIENTO

Una Acción de Servicio en Campo se lleva a cabo para corregir un problema de seguridad, emisiones o cumplimiento de nuevas reglamentaciones en los vehículos. Cuando la Compañía notifica de una acción de servicio en campo para la inspección y/o reparación, ésta debe efectuarse en los vehículos en el inventario del Distribuidor y en los vehículos presentados por los clientes que estén afectados por la acción de servicio en campo.

NOTA: Los Distribuidores deben efectuar cualquier Acción de Servicio en Campo de Seguridad, Emisiones o Cumplimiento antes de que el vehículo nuevo sea entregado al cliente, con objeto de evitar la violación de alguna reglamentación de tránsito local o federal.

Hay tres tipos de acciones de servicio en campo que pueden aparecer al consultar OASIS. Estas pueden ser identificadas fácilmente por la letra que aparece en el número de identificación de la acción de campo o programa de satisfacción al cliente:

Tipos de Acciones de Servicio en Campo

- "S" – Acciones de Servicio en Campo de Seguridad (Ejem.: 08S03, 08S05).
- "E" – Acciones de Servicio en Campo de Emisiones (Ejem.: 07E19, 07E20).
- "C" – Programas de Cumplimiento son emitidos para cumplir alguna reglamentación reciente (Ejem.: 07C19)

Estas permanecen abiertas hasta que las reparaciones se hayan completado y pagado. Los vehículos afectados por Acciones de Campo de Seguridad o Emisiones aparecen identificados en OASIS hasta que una reclamación es sometida para su pago contra el número de la acción de servicio en campo - **no** debe codificarse la reclamación como una reparación por garantía. Si la reclamación no es sometida con el número de la acción de servicio en campo, el vehículo no será dado de baja en OASIS y el propietario continuará recibiendo cartas recordatorio para llevar el vehículo a revisión. En los casos en que el cliente haya pagado para efectuar la reparación, antes de recibir la notificación de la acción de campo o en el caso de una reparación de emergencia fuera de un distribuidor, después de la notificación, el cliente puede ser elegible para un reembolso y una reparación de acuerdo a los lineamientos especificados en el boletín correspondiente. Refiérase a "Reembolsos al Cliente/ Distribuidor en Acciones de Servicio en Campo" para información adicional acerca de reembolsos.

Determinando la Elegibilidad

Consulte OASIS – Si en OASIS se muestra que el vehículo es elegible, la reparación para las reparaciones descritas debe ser pagada.

Proceso de las Acciones de Servicio en Campo

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- El Distribuidor que ha vendido o entregado el vehículo recibe:
 - ✓ Un boletín de la Acción de Servicio en Campo explicando los detalles e instrucciones para la reparación.
 - ✓ Información del embarque directo de partes o procedimiento para ordenarlas.
 - ✓ Generalmente una lista de los vehículos que requieren inspección y posiblemente corrección.
 - ✓ Es responsabilidad del Distribuidor efectuar las Acciones de Servicio en Campo a la brevedad posible.
- Después de la notificación al Distribuidor, los propietarios de los vehículos afectados reciben por medio de correo:
 - ✓ Una carta personalizada que explica en que consiste la acción de servicio en campo e invita al propietario a llevar el vehículo con un Distribuidor Ford / Lincoln Autorizado para corrección o instrucciones para llamar a la Atención de Servicio a Clientes para concertar una reservación para efectuar el servicio.
- Es responsabilidad del Distribuidor efectuar las acciones de servicio en campo a la brevedad posible.

IMPORTANTE: Cuando por cualquier razón un vehículo Ford esta en posesión de un Distribuidor, debe consultar OASIS para determinar si hay una acción de servicio en campo afectando al vehículo. El propietario debe presentar la carta, cuando se presenta en la Distribuidora a solicitar el servicio, pero una Acción de Servicio en Campo no puede ser negada por la falta de la carta. Complete todas las acciones de servicio en campo a la mayor brevedad, aún cuando este faltante la carta al propietario.

- El Distribuidor debe verificar la elegibilidad para una acción de servicio en campo por medio la consulta a OASIS independientemente de que el cliente presente una carta personalizada.
- El Distribuidor debe efectuar la reparación, siguiendo las instrucciones de reparación contenidas en el boletín de esa Acción de Servicio en Campo en particular.
- El Distribuidor solicitará el reembolso por completar la acción de servicio en campo a través del Sistema ACES II (refiérase a la sección de Preparación Especial en el Manual del Usuario de ACES II), incluyendo, cuando aplique, el reembolso por:
 - ✓ La reparación por efectuar la acción de campo.
 - ✓ Daños relacionados. Refiérase **“Política para Daños Relacionados en Acciones de Servicio en Campo”** más adelante en este capítulo.
 - ✓ Reembolsos, sólo si están específicamente autorizados en el boletín del programa que recibe el Distribuidor y en la carta del cliente. (Refiérase a **“Reembolsos al Cliente/ Distribuidor en Acciones de Servicio”** más adelante en este capítulo.)
 - ✓ Remolque con grúa, si fue requerido (si está Autorizado).

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- ✓ Daños mecánicos relacionados en el vehículo. (Refiérase a "Daños Mecánicos Relacionados" más adelante en este capítulo)
- Notifique a la Compañía de cualquier cambio en el nombre / dirección del cliente al Coordinador de Acciones de Servicio en Campo.

Reembolsos al Propietario/ Distribuidor en Acciones de Servicio en Campo

- Los Distribuidores pueden procesar un reembolso para el cliente por reparaciones efectuadas que posteriormente están cubiertas por Acciones de Servicio en Campo. Refiérase siempre al párrafo "Reembolsos al Cliente" en el boletín de cada Acción de Servicio en Campo para mayores detalles. La reparación debe haber sido efectuada sobre la base de reparación de emergencia o antes de la fecha en que la carta de notificación fuera enviada al propietario del vehículo para una Acción de Servicio en Campo específica. Para recibir el reembolso el propietario debe presentar el original de la factura que ha pagado, en la cual el vehículo sea identificado con el VIN y se mencione el componente afectado por la Acción de Servicio en Campo. Para ser elegible para un reembolso no es necesario que el cliente sea actualmente el propietario del vehículo.
- Reclamar un reembolso no cerrará una acción de servicio en campo, a menos que se especifique otra cosa en los lineamientos del boletín correspondiente, aun sí el cliente ha pagado por una reparación previa.
- Los Distribuidores también están autorizados a solicitar un reembolso para el cliente que ha pagado por una reparación de emergencia que no fue efectuada por un Distribuidor Autorizado, si fue efectuada antes o en la fecha de terminación que se especifica en el boletín correspondiente. Reembolso por reclamaciones que incluyen otras reparaciones no cubiertas, o aquellas que Ford considere que son excesivas, no serán aceptadas para reembolso.
- Refiérase a "Reparaciones de Emergencia" en el capítulo 3, "Cobertura de la Garantía" en este Manual para los lineamientos establecidos para elegibilidad. Cualquier reembolso por reparación de emergencia debe estar dentro de los lineamientos definidos en la sección de "Reparaciones de Emergencia."

PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Existen seis tipos de Programas de Satisfacción al Cliente, que aparecen en OASIS (A, B, M, N, G e Instrucciones Especiales de Servicio) y un tipo que no es común (L). El tipo de programa puede determinarse fácilmente por medio de la letra en el número identificación del programa:

- **Programas "A"** (Ejem. 11A02)- Estos programas proporcionan la aplicación de una actualización al vehículo. Los clientes tienen la opción de efectuar ellos mismos la aplicación de actualización al vehículo o regresar al Distribuidor para efectuar el servicio. Adicionalmente los vehículos nuevos en el inventario del Distribuidor deben ser reparados antes de la entrega. Los vehículos afectados por los programas "A" son identificados en OASIS hasta la terminación del programa, si el cliente confirma (sí es aplicable como se define en el programa) que ha llevado a cabo la actualización del software o una reclamación ha sido sometida por el Distribuidor contra el número del programa – usando una reclamación que ampare este tipo de programas, no una reclamación normal de garantía. Si los clientes

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

no confirman que ellos han completado la actualización o el Distribuidor no ha sometido una reclamación contra el número del programa el vehículo no se eliminará de OASIS hasta después de que el programa haya terminado. En los casos en que el haya pagado previamente para que la reparación sea efectuada el cliente puede ser elegible para un reembolso y una reparación, de acuerdo a lo que se defina en el boletín correspondiente.

- **Programas “B”** (ejem.: 08B03, 08B07) – Estos programas solicitan a los propietarios llevar sus vehículos sin demora para una reparación o actualización, Los Distribuidores deben reparar los vehículos en el inventario antes de su entrega. Los vehículos afectados por los programas “B” se identifican en OASIS hasta que el programa haya terminado o hasta que una reclamación sea sometida para su pago contra el número de programa – no dé a la reclamación un código de garantía. Si la reclamación no es sometida contra el número de programa, el vehículo no puede ser eliminado de OASIS hasta después de que el programa haya concluido. En los casos en que el cliente haya pagado previamente para efectuar la reparación, puede ser elegible para un reembolso y una reparación según se defina en el boletín.
 - **Programas “M”** (ejem.: 11M06) – Estos programas proporcionan al cliente cobertura adicional para un componente o sistema. La inspección/actualización deberá efectuarse. Las reparaciones deben hacerse SÓLO si se presenta la condición que se describe (ejem.: “reparar sólo si está roto”). Los vehículos afectados por los Programas “M” son identificados en OASIS hasta que el programa haya concluido. Los vehículos afectados por los Programas “M” son elegibles para reparaciones repetidas si el componente o sistema cubierto falla nuevamente dentro del periodo de cobertura del programa. También en los casos en que el cliente haya pagado previamente para efectuar la reparación, puede ser elegible para un reembolso. Someter reclamaciones de los Programas “M” no eliminan el vehículo de OASIS porque los vehículos afectados son elegibles para reparaciones repetidas si la condición vuelve a presentarse dentro de la cobertura de tiempo y kilometraje del programa.
 - **Programas “N”** (ejem.: 07N09, 08N01) - Son similares a los Programas “M” ya que también proporcionan cobertura adicional para un componente o sistema. Las reparaciones bajo programas “N” deben hacerse SÓLO si se presenta la condición que se describe en la carta al propietario (ejem.: “reparar sólo si está roto”). Los vehículos afectados por los programas “N” se identifican en OASIS. A diferencia de los Programas “M”, los vehículos afectados por los programas “N” son elegibles SOLO para una (1) reparación si el componente o sistema cubierto falla dentro del periodo de cobertura del programa. También en los casos en que el cliente haya pagado previamente para efectuar la reparación, puede ser elegible para un reembolso. Someter una reclamación por reembolso no cerrará el programa en OASIS. Someter una reclamación de programa “N” o la terminación del programa elimina el código del programa de OASIS. Los vehículos reparados no son elegibles para reparaciones subsecuentes.
- NOTA: Los Distribuidores deben someter las reclamaciones de programas “N” independientemente si el vehículo se encuentra o no bajo la cobertura de Garantía Limitada de Vehículo Nuevo.
- **Programas “G”** (ejem.: 03G01) - Estos programas son Programas Opcionales de Mejora del Producto y deben ser efectuados solamente si es solicitado por el cliente. Los vehículos afectados son identificados en OASIS hasta que la cobertura del programa haya terminado o hasta que un cliente solicite el mejoramiento opcional y una reclamación sea sometida para su pago contra el número del

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

programa. No dé a la reclamación un código de garantía. Deben tomar en cuenta que los vehículos en el inventario del Distribuidor no son elegibles para Programas G.

- **Programas “L”** (ejem.: 07L03, 07L04) Estos programas contemplan la revisión de etiquetas, literatura o de material impreso. El cliente recibe por correo la etiqueta o literatura nueva o revisada. Se les solicita a los clientes colocar la nueva información en el lugar especificado. En algunos programas el cliente puede elegir llevar el vehículo con el Distribuidor para la colocación de la nueva información. Los vehículos afectados por los Programas “L”, normalmente NO están identificados en OASIS, pero permanecen elegibles por seis meses después de la fecha en que fue enviado el boletín al Distribuidor. Los vehículos son eliminados de OASIS cuando una reclamación es sometida para su pago contra el número de programa; o cuando termina el periodo de elegibilidad.
- **Instrucciones Especiales de Servicio (SSI)** Las instrucciones especiales de servicio incluyen una “T” en el número del programa (ejem.: 04T03). Las Instrucciones Especiales de Servicio (SSI’s) difieren de los Programas de Satisfacción al Cliente (CSPs) en que no hay una notificación al propietario. Los vehículos afectados por Instrucciones Especiales de Servicio (SSI) son identificados en OASIS y pueden efectuarse si el componente o sistema a que se refiera las instrucciones especiales de Servicio (SSI) están dentro de los límites de cobertura de la garantía. Si el vehículo está en el inventario o se encuentra en la Distribuidora para otro servicio y OASIS indica que es elegible para efectuar las Instrucciones Especiales de Servicio (SSI) y la garantía aplicable esta vigente, la reparación puede ser completada y el cliente debe ser informado de que el servicio se ha efectuado. A diferencia de otros programas de satisfacción al cliente, los Distribuidores deben reclamar la reparación como una garantía en lugar de un tipo de programa de satisfacción al cliente. Efectuar las Instrucciones Especiales de Servicio a vehículos no elegibles puede originar un cargo al Distribuidor.

Determinando la elegibilidad – Programas “A”, “B”, “M”, “N” y “G”

- **Programas “A”**

Consulte OASIS – Si OASIS muestra que el vehículo es elegible, la reclamación por la reparación elegible debe ser pagada.

- **Programas “B”**

Consulte OASIS – Si OASIS muestra que el vehículo es elegible, la reclamación por la reparación elegible debe ser pagada.

- **Programas “M” y “N”**

Consulte OASIS – Los vehículos afectados por los programas “M” y “N” son relacionados en OASIS. Si OASIS muestra que el vehículo es elegible y el vehículo está dentro de los límites de tiempo y kilometraje del programa y presenta la condición que se describe, la reclamación por las reparaciones elegibles debe ser pagada.

- **Programas “G”**

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Consulte OASIS – Si OASIS muestra que el vehículo es elegible y el cliente ha solicitado la reparación, la reclamación de la reparación debe ser pagada. Se debe considerar que los vehículos en el inventario del Distribuidor no son elegibles para los programas “G”.

- **Instrucciones Especiales de Servicio (SSI)**

Consulte OASIS – Si OASIS muestra que el vehículo es elegible la reclamación por la reparación será pagada por la Compañía si el vehículo está dentro de los límites de cobertura de la garantía.

Elegibilidad Después de la Terminación de los Programas de Satisfacción al Cliente (CSP's)

Si el propietario solicita reparaciones bajo un programa que a terminado o por un vehículo afectado ya no relacionado en OASIS, la reparación puede ser cubierta bajo garantía si el vehículo se encuentra dentro del periodo de garantía o se trata de una parte que está bajo cobertura de la garantía de refacciones.

En estos casos, debe someter una reclamación por garantía de acuerdo a lo previsto en el Manual de Garantía y Política – no someta la reclamación usando el número del Programa de Satisfacción al Cliente.

Proceso de los Programas de Satisfacción al Cliente

Este programa se activa cuando es apropiado al existir un problema acerca de un componente en particular.

La Compañía puede enviar una carta de Notificación al Cliente que cubre la reparación bajo política. El programa puede ser aplicable a vehículos dentro o fuera la cobertura de la garantía.

- Cada cliente recibe una carta la cual:
 - ✓ Informa al propietario acerca del problema del componente.
 - ✓ Explica las fechas de efectividad y/o los límites de tiempo y kilometraje del programa.
 - ✓ Presenta los términos de la cobertura.
 - ✓ Le indica al propietario que debe llevar su vehículo con el Distribuidor para inspección y si es necesario corregir (ejem.: “ahora”, o “sólo si la condición existe”).
- Antes de que los propietarios sean notificados, cada Distribuidor recibe un boletín, el cual:
 - ✓ Identifica la condición y el componente involucrado
 - ✓ Determina los procedimientos de inspección y reparación
 - ✓ Explica las condiciones del reembolso
 - ✓ Indica si el programa está en OASIS. (Y si, el VIN debe ser verificado para elegibilidad)

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Uso de los Programas de Satisfacción al Cliente

- Consulte OASIS y (si es necesario) verifique en el vehículo kilometraje – tiempo en servicio para asegurarse que el vehículo es elegible para la reparación.
- Refiérase al boletín de notificación apropiado.
- Siempre asegúrese que el vehículo es elegible para reparación.
- Repare el vehículo y/o haga un reembolso al cliente, lo que sea procedente. Siempre que sea posible la acción recomendada en un programa de satisfacción al cliente debe efectuarse en primer lugar para prevenir un diagnóstico innecesario en la queja o síntoma presentado por el cliente.
- Someta la reclamación electrónicamente vía ACES II para obtener el reembolso.
- Asegúrese de que está usando el código apropiado del Programa de Satisfacción al Cliente. Si requiere asistencia para la preparación de la reclamación, refiérase al Manual del Usuario de ACESII.

Reembolsos al Cliente/ Distribuidor en Programas de Satisfacción al Cliente (CSP)

Cuando todo o parte de una reparación cubierta por un Programa de Satisfacción al Cliente, se efectúa antes de la liberación del programa, ambos el propietario y el Distribuidor son elegibles para un reembolso (sí el reembolso está específicamente autorizado en el boletín que recibe el Distribuidor y en la carta del cliente), cuando el:

- Propietario y/o el Distribuidor han cubierto, todo o parte de una reparación previa, o la reparación se efectuó sobre la base de una reparación de emergencia-
- El Propietario y/o el Distribuidor han tenido participación en una Asistencia Fuera de Garantía
- Reembolso es solicitado dentro del periodo especificado para cada programa.

Para solicitar un reembolso, el cliente debe proporcionar el original de la factura que ha pagado en la cual se pueda identificar al vehículo por el VIN y se relacione el componente afectado por el programa de satisfacción al cliente. Aunque el cliente ya no sea actualmente el propietario del vehículo es elegible para un reembolso. La reclamación de reembolso debe someterse separadamente de la reclamación por el programa de satisfacción al cliente. El reembolso no eliminará el VIN de OASIS, a menos que se especifique otra cosa en el párrafo “Reembolsos al Propietario” en el boletín del programa. Para Programas “B” y “N” el VIN continúa elegible para el Programa de Satisfacción hasta completar la reparación y se someta una reclamación contra el número de programa. Para programas “M” el VIN continúa siendo elegible hasta que el vehículo haya rebasado los límites que mencionan en el Programa (ejem.: se ha rebasado el límite de tiempo o de kilometraje).

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

NOTA: Para el proceso de reclamaciones de reembolso en Programas de Satisfacción al Cliente, vea “Reembolso en Acciones de Servicio en Campo de Seguridad o Emisiones/ Programas de Satisfacción al Cliente” en el Manual del Usuario de ACES II (Sección 3)

Información General (Acciones de Servicio en Campo – Programas de Satisfacción al Cliente)

Política Aplicable para Remolque y Renta de Vehículo en Acciones de Servicio en Campo

- Si el remolque del vehículo está específicamente permitido para una Acción de Servicio en Campo/ Programa de Satisfacción al Cliente, el reembolso puede ser reclamado por medio del sistema ACES II. Refiérase al boletín correspondiente para los detalles. Registre el código para gastos misceláneos “TOW” y el número de la factura en el campo de “factura” de la reclamación. Vea la Sección 3 del Manual del Usuario de ACES II para mayores detalles.
- Si la cobertura de remolque del vehículo no está especificado en el boletín de la Acción de Servicio en Campo/ Programa de Satisfacción al Cliente, pero el vehículo no puede operarse como resultado directo del componente o sistema cubierto por el boletín, la reclamación debe ser sometida como daño relacionado, en una línea separada de reparación. Vea la sección de “Daño Relacionado” en el boletín para información específica y debe obtener autorización previa, registre el código de gastos misceláneos “TOW” y el número de la factura en el campo de “factura” de la reclamación. Vea la Sección 3 del Manual del Usuario de ACES II para mayores detalles. Se debe contactar a personal de Soporte Técnico antes de hacer un arreglo para reembolso por remolque si la sección de Daños Relacionados en el boletín indica que ésta se requiere.
- Si la renta de vehículo está específicamente permitido para una Acción de Servicio en Campo/ Programa de Satisfacción al Cliente, el reembolso puede ser reclamado por medio del sistema ACES II. Refiérase al boletín correspondiente para los detalles. Registre el código para gastos misceláneos “RENTAL” y el número de la factura en el campo de “factura” de la reclamación. Vea la Sección 3 del Manual del Usuario de ACES II para mayores detalles.
- Si la renta de vehículo no está especificado en el boletín de la Acción de Servicio en Campo/ Programa de Satisfacción al Cliente, pero el vehículo permanece más de un tiempo razonable para su reparación como resultado directo del componente o sistema cubierto en el boletín, la reclamación debe ser sometida como daño relacionado en una línea separada de reparación. Vea la sección de “Daño Relacionado” en el boletín para información específica y debe obtener autorización previa registre el código de gastos misceláneos “RENTAL” y el número de la factura en el campo de “factura” de la reclamación por daños relacionados. Vea la Sección 3 del Manual del Usuario de ACES II para mayores detalles. Se debe contactar a personal de Soporte Técnico antes de hacer un arreglo para reembolso por remolque, si la sección de Daños Relacionados en el boletín indica que se requiere aprobación previa.

Política Aplicable para Daños Relacionados en Acciones de Servicio en Campo:

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- Las Acciones de Servicio en Campo deben ser manejadas proactivamente para inspeccionar, y si es necesario, reparar o reemplazar componentes para prevenir la falla del vehículo y mejorar su desempeño. Previendo la falla del componente y cualquier falla relacionada o daño, es el resultado de un rápido y apropiado manejo para terminar una Acción de Servicio en Campo. El objetivo de las Acciones de Servicio en Campo y Programas de Satisfacción al Cliente, son usadas para solucionar problemas en los vehículos afectados y es responsabilidad del propietario presentar el vehículo afectado en un periodo razonable de tiempo.
- Los daños relacionados pueden no ser reembolsados si el cliente no ha efectuado las reparaciones de una acción de servicio en campo en un periodo razonable de tiempo. (Para excepciones adicionales refiérase al Capítulo 3 de este Manual – “Condiciones no Reembolsables.”) En algunos casos debe establecer contacto con las Secciones de Soporte Técnico o Garantía de la Compañía antes de efectuar reparaciones adicionales a menos que se defina otra cosa en el boletín específico de la Acción de Servicio en Campo.
- Se considera daño relacionado a cualquier daño mecánico al vehículo que es resultado directo de la falla del componente o sistema cubierto en el boletín de la Acción de Servicio en Campo pero que no está específicamente detallado como una reparación cubierta. Esto no incluye ningún daño en propiedad. Todos los daños relacionados deben ser reclamados en una línea de reparación separada de Acción de Servicio en Campo o Programa de Satisfacción al Cliente o como se defina en el boletín específico de la Acción de Servicio en Campo.
- Las reparaciones por daño mecánico relacionado DEBEN ser completadas y reclamadas al mismo tiempo en que las Acciones de Servicio en Campo o Programas de Satisfacción al Cliente son efectuadas. Reparaciones reclamadas en otra visita al taller de servicio no serán aceptadas a menos que estén específicamente autorizadas la Sección de Soporte Técnico de la Compañía.
- **Responsabilidad del Distribuidor:** Los Distribuidores son responsables de proseguir el proceso de las Acciones de Servicio en Campo y los Programas de Satisfacción al Cliente de acuerdo a los lineamientos que se establecen en este capítulo y de efectuarlas a la brevedad posible a los vehículos en el inventario y a las unidades vendidas. Si se presentan daños adicionales como resultado de que el distribuidor no ha efectuado las instrucciones que se especifican en la acción de servicio en campo en tiempo y forma el daño adicional resultante puede no ser cubierto por Ford.
- **Responsabilidad de los Clientes:** Para efectuar las Acciones de Servicio en Campo y Programas de Satisfacción al Cliente, se requiere que los clientes soliciten una reservación en el Departamento de Servicio de la Distribuidora, Ford Motor Company hará todos los esfuerzos para establecer contacto con estos clientes en el menor tiempo posible, informándoles la razón de la Acción de Servicio en Campo y los riesgos potenciales si esta no es efectuada, pidiéndoles que soliciten una reservación o acudan “si demora” a su Distribuidora. Si el cliente demora su asistencia para que se efectúe la reparación, la Compañía se reserva el derecho de negar cualquier cobertura por los daños relacionados que se originen, como consecuencia de esta demora.

Daño en Propiedad y Acciones de Servicio en Campo

MANUAL DE GARANTIA Y POLITICA

CAPITULO 4 – ACCIONES DE SERVICIO EN CAMPO Y PROGRAMAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Si el daño en propiedad se presenta como resultado de la falla de un componente listado en una Acción de Servicio en Campo, **no inicie una reparación sin cargo hasta obtener autorización de la Compañía** (vea Condiciones no Reembolsables y Reclamaciones por Accidente o Incendio en el capítulo 3 de este manual). Si el evento a resultado en daños personales o se presenta una reclamación por daño en propiedad, haga contacto con personal de Soporte Técnico para informar de esta situación.

Circunstancias Especiales

- **Para vehículos en los inventarios de (nuevos o usados) o al servicio del Distribuidor** (demostradores, renta, transporte, etc.) repare el vehículo siguiendo los procedimientos específicos publicados para la Acción de Servicio en Campo.

NOTA: Puede constituir una violación a las reglamentaciones de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor el entregar un vehículo al que no se ha efectuado una Acción de Servicio en Campo de Seguridad y Emisiones. Repare todos los vehículos de su inventario antes de la entrega.

- **Cuando el Distribuidor recibe la notificación, pero el vehículo ha sido entregado recientemente.** El Distribuidor debe requerir por teléfono o correo al propietario que regrese a la Distribuidora para el servicio que se menciona en el boletín de la Acción de Servicio en Campo.
- **Cuando el vehículo ha sido cambiado con otro Distribuidor** – El Distribuidor que ha transferido el vehículo debe notificar esta situación al Distribuidor que lo recibió.

Reabriendo una Acción de Servicio en Campo

Para requerir que sea reabierto una Acción de Servicio en Campo para un vehículo específico, se requiere comunicarse a la Sección de Acciones de Servicio en Campo en el Departamento de Soporte Técnico. Se requiere proporcionar el VIN, el Número de la Acción de Servicio en Campo, la clave BIDS del Distribuidor y las razones que apoyan la solicitud. Si la Acción de Servicio en Campo fue cerrada debido a someter erróneamente una reclamación, ésta debe ser cancelada antes de contactar a la Sección de Soporte Técnico.