

GUIDE DE LA GARANTIE DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES À BATTERIE de
l'année modèle 2022 (**E-TRANSIT, MUSTANG MACH-E, F-150 LIGHTNING**)



Ford.ca

Octobre 2021

Première impression

Imprimé aux É.-U.



NJ8J 19G218 AA



L'information contenue dans cette édition était correcte au moment de l'impression. Dans un but de développement continu, nous nous réservons le droit de changer des spécifications, la conception ou l'équipement à tout moment, sans préavis et sans obligation. Aucune partie de cette édition ne saurait être reproduite, transmise, stockée dans un système de récupération ou traduite dans une autre langue, de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans notre autorisation écrite. Excepté erreurs et omissions.

© Ford Motor Company 2021

Table des matières

Votre satisfaction est notre priorité	2	DOMMAGES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'ENVIRONNEMENT	10
AU PROPRIÉTAIRE D'UN VÉHICULE NEUF	2	LES DOMMAGES DÉCOULANT D'UN ENTRETIEN INAPPROPRIÉ	11
Renseignements sur la garantie	3	ENTRETIEN ET USURE	11
APERÇU DE LA GARANTIE	3	CERTAINES PIÈCES D'ENTRETIEN ET D'USURE ONT UNE COUVERTURE LIMITÉE	12
GARANTIE DE VOTRE VÉHICULE NEUF FORD	3	AUTRES PIÈCES/SITUATIONS QUI NE SONT PAS COUVERTES PAR LA GARANTIE	12
QUI EST AUTORISÉ À EFFECTUER DES RÉPARATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE?	3	SYSTÈME DE COMMUNICATION ET DE DIVERTISSEMENT MAINS LIBRES SYNC	13
QUI PAYE LES RÉPARATIONS SOUS GARANTIE?	4	* RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES VÉHICULES CONVERTIS EN VÉHICULES DE SECOURS/INCENDIE OU EN AMBULANCES (ÉTATS-UNIS):	13
QUAND DÉBUTE VOTRE GARANTIE?	4	CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LA GARANTIE DES PNEUS	14
CE QUI EST COUVERT	4	LIMITES DE LA GARANTIE DE VÉHICULE NEUF	14
COUVERTURE DE BASE	4	EXAMINEZ ATTENTIVEMENT VOTRE VÉHICULE NEUF	15
COUVERTURE DE LA CAPACITÉ DE LA BATTERIE LITHIUM-ION HAUTE TENSION	5	PRENEZ SOIN DE VOTRE VÉHICULE ET IL PRENDRA SOIN DE VOUS!	16
MISES À JOUR LOGICIELLES FORD POWER-UP	5	UN ENTRETIEN APPROPRIÉ PRÉSERVE VOTRE GARANTIE	16
ASSISTANCE DÉPANNAGE FORD 1-800-665-2006	6	VOTRE VÉHICULE EST-IL VISÉ PAR LA GARANTIE LIMITÉE DE VÉHICULE NEUF?	17
GARANTIE ANTICORROSION	6	VOUS PARTEZ EN VOYAGE?	17
GARANTIE ANTICORROSION DU PANNEAU DE CARROSSERIE EN ALUMINIUM	6	SI VOUS ÊTES LE PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT D'UN VÉHICULE FORD...	18
COUVERTURE DU GROUPE MOTOPROPULSEUR	7	BESOIN D'UNE ASSISTANCE? NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER...	18
SYSTÈMES DE BATTERIE HAUTE TENSION ET eDRIVE	7	Renseignements importants à l'intention du propriétaire	20
COUVERTURE DES DISPOSITIFS DE RETENUE	7	VISITEZ LE SITE WWW.FORD.CA	20
GARANTIE DES PNEUS	7	Assistance dépannage Ford	21
GARANTIE SPÉCIFIQUE DE COMPOSANTS PARTICULIERS	8	SERVICE DE DÉPANNAGE	21
COUVERTURE DES ACCESSOIRES D'ORIGINE FORD	8		
CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LA GARANTIE LIMITÉE DE VÉHICULE NEUF	9		

Votre satisfaction est notre priorité

AU PROPRIÉTAIRE D'UN VÉHICULE NEUF

C'est avec grand plaisir que nous vous accueillons au sein de la famille Ford. Nous tenons à ce que vous puissiez profiter de tous les avantages de posséder un véhicule neuf Ford, et nous nous réjouissons à la perspective de bâtir d'excellentes relations avec vous au cours des années à venir.

Chez Ford du Canada Limitée, nous sommes d'avis que pour aspirer au rôle de chef de file en matière de produits automobiles axés sur les consommateurs, il nous faut faire preuve d'un engagement ferme envers votre entière satisfaction. C'est d'ailleurs autour de cette approche que s'articule la construction de nos véhicules, de même que leur entretien au cours des années à venir. Nos concessionnaires Ford se font un devoir d'atteindre les normes les plus élevées de service à la clientèle et de compétence technique, et à cette fin, ils utilisent des pièces approuvées par Ford.

Afin de contribuer à préserver les caractéristiques de votre véhicule neuf Ford, nous vous encourageons à bien lire le présent Guide de garantie et à suivre les recommandations qui y sont énoncées. Ce guide renferme :

- Votre garantie limitée de véhicule neuf Ford
- Les services d'Assistance dépannage pour votre véhicule

Ford Canada et ses concessionnaires se feront un plaisir de vous servir. Nous tenons à assurer votre tranquillité d'esprit pendant toutes les années que vous passerez au volant de votre véhicule. Aussi, nous vous souhaitons bonne route!

Ford du Canada Limitée

Case postale 2000

Oakville, ON

L6K 0C8

www.ford.ca

1-800-565-3673

Service à la clientèle pour les malentendants : 7-1-1 (si offert par votre fournisseur de services téléphoniques)

Twitter

@FordServiceCA (Canada anglais)

@FordServiceQC (Québec)

Renseignements sur la garantie

APERÇU DE LA GARANTIE

Couverture de garantie selon la durée (mois) et la distance parcourue (km)	12	24	36	48	60	72	84	96
De base	36 mois/60 000 km							
Corrosion (perforation seulement)	5 ans/kilométrage illimité							
Groupe motopropulseur	5 ans/100 000 km							
Dispositif de retenue des occupants	5 ans/100 000 km							
Corrosion de panneau de carrosserie en aluminium	5 ans/kilométrage illimité							
Garantie des composants de véhicules électriques	8 ans/160 000 km							

Le présent tableau ne reproduit que des généralités. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section Garantie de ce Guide de garantie.

GARANTIE DE VOTRE VÉHICULE NEUF FORD

Ford du Canada Limitée (Ford Canada) garantit la réparation, le remplacement ou le réglage, par ses concessionnaires autorisés, de toute pièce fabriquée ou fournie par Ford dans votre véhicule électrique à batterie (BEV), qui présentent un défaut de matériau ou de fabrication pendant les périodes de garantie décrites à la section *Renseignements sur la garantie* du présent Guide de garantie.

QUI EST AUTORISÉ À EFFECTUER DES RÉPARATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE?

Vous devez confier la réparation de votre véhicule à un concessionnaire Ford ou Ford Lincoln autorisé à effectuer des réparations sous garantie. Bien que tout concessionnaire Ford ou Ford Lincoln proposant votre modèle de véhicule soit en mesure d'en assurer le service de garantie, nous vous recommandons de retourner votre véhicule chez votre concessionnaire vendeur.

Certaines réparations sous garantie nécessitent une formation ou des équipements spéciaux et, par conséquent, les concessionnaires ne sont pas tous autorisés à effectuer toutes les

Renseignements sur la garantie

réparations sous garantie. Ainsi, en fonction de la réparation sous garantie à effectuer, vous devrez peut-être amener votre véhicule chez un autre concessionnaire. Dans certains cas, Ford peut autoriser la réparation de votre véhicule dans un centre de réparation autre qu'un concessionnaire Ford ou Ford Lincoln.

Bien que vous puissiez confier votre véhicule à n'importe quel concessionnaire Ford Canada pour la plupart des réparations, certaines réparations impliquant des composants haute tension doivent être menées à bien par une concession certifiée Ford EV. Identifiez et localisez les concessionnaires certifiés Ford EV à l'aide de l'outil de recherche de concessionnaire du site Ford.com, en appelant le Centre de relation avec la clientèle au 1 800 565-3673 ou le service à la clientèle pour les malentendants au 7-1-1 (si offert par votre fournisseur de services téléphoniques).

Après avoir amené le véhicule chez le concessionnaire l'établissement, il faut accorder un délai raisonnable pour l'exécution des réparations. Les pièces utilisées pour ces réparations seront des pièces Ford ou Motorcraft®, des pièces reconditionnées ou d'autres pièces approuvées par Ford.

QUI PAYE LES RÉPARATIONS SOUS GARANTIE?

Ford Canada couvre le coût des réparations effectuées en vertu de la garantie limitée de véhicule neuf selon les limites de temps et de kilométrage propres à cette garantie.

Les gouvernements fédéral et provinciaux peuvent imposer une écotaxe ou une taxe de mise au rebut sur la totalité ou une partie d'une réparation sous garantie. Dans un tel cas, cette taxe doit être payée par vous, le propriétaire du véhicule.

QUAND DÉBUTE VOTRE GARANTIE?

La garantie entre en vigueur à la date de livraison initiale du véhicule à un acheteur au détail ou à la date de sa première utilisation (selon le premier terme atteint).

Il s'agit là de la "date initiale d'entrée en vigueur de la garantie".

CE QUI EST COUVERT

COUVERTURE DE BASE

En vertu de votre Garantie limitée de véhicule neuf, la couverture de base commence à la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie et s'étend sur 36 mois ou 60 000 kilomètres (selon le premier terme atteint). Au titre de la couverture de base, le véhicule tout entier est couvert, à l'exception des éléments visés par les garanties suivantes et de ceux énumérés sous la rubrique "Ce qui n'est pas couvert par la garantie limitée de véhicule neuf" à la page 9.

REMARQUE : *Les réparations de l'ensemble batterie haute tension couvertes par la garantie doivent être exécutées par une concession certifiée Ford EV.*

Renseignements sur la garantie

COUVERTURE DE LA CAPACITÉ DE LA BATTERIE LITHIUM-ION HAUTE TENSION

À l'instar de toutes les batteries, la capacité de la batterie lithium-ion haute tension diminuera avec le temps et au fur et à mesure de son utilisation. Bien que la perte progressive de capacité de la batterie au fil du temps et de son utilisation soit considérée comme une usure normale, Ford Canada garantit la batterie haute tension contre toute perte de capacité excessive pour une période de 8 ans/160 000 kilomètres, selon la première éventualité. Si un concessionnaire certifié Ford EV autorisé détermine que la capacité de la batterie haute tension est inférieure à 70 % de sa capacité d'origine ou est inférieure à 65 % pour les fourgons tronqués et les châssis-cabine, ce niveau de perte est considéré excessif. La méthode de mesure utilisée pour déterminer la capacité de la batterie haute tension, la décision concernant la réparation, le remplacement, ou la fourniture de pièces remises en état ou à neuf, ainsi que l'état des pièces en question remplacées, remises en état ou à neuf, sont à la discrétion de Ford Canada. Pendant la période de couverture de la capacité de la batterie haute tension, Ford Canada couvrira les réparations ou les remplacements de composants nécessaires pour corriger cette perte de capacité excessive, à condition que ces opérations soient prises en charge par une concession certifiée Ford EV.

Cette couverture s'ajoute à la garantie limitée de l'ensemble batterie haute tension qui couvre les défauts de matériau ou de fabrication. Si une réparation sous garantie exige le remplacement de l'ensemble batterie haute tension, ou de l'un de ses composants, un composant neuf ou remis en état/à neuf à l'usine peut être utilisé, à la discrétion de Ford. Les composants de batterie remis à neuf sont sélectionnés en fonction de l'âge et du kilométrage de votre véhicule.

REMARQUE : *La dégradation de la capacité de la batterie variera, en fonction de divers facteurs, notamment les conditions environnementales, et dépendra également de la façon dont le véhicule est utilisé. Suivre les recommandations de la section Préservation de la batterie haute tension du Manuel du propriétaire peut contribuer à ralentir la dégradation de la capacité et à optimiser la durée de vie utile de la batterie.*

MISES À JOUR LOGICIELLES FORD POWER-UP

Pendant la période de couverture de la garantie, Ford Canada garantit que vous ne serez pas facturé pour le diagnostic, la réparation, le remplacement, ou le réglage des composants endommagés ou inopérants à cause d'un défaut provoqué par une mise à jour logicielle Ford Power-Up.

Renseignements sur la garantie

ASSISTANCE DÉPANNAGE FORD 1-800-665-2006

Votre véhicule est couvert, au Canada et aux États-Unis continentaux, par l'Assistance dépannage Ford. Ce programme est distinct de la Garantie limitée de véhicule neuf; toutefois, sa durée coïncide avec celle de la couverture du groupe motopropulseur, qui est de 5 ans ou 100 000 kilomètres (selon le premier terme atteint).

Le remorquage nécessité par la défaillance d'une pièce garantie au-delà de la couverture du groupe motopropulseur de 5 ans ou 100 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) est couvert par la partie non échue de la Garantie limitée de véhicule neuf éventuellement en vigueur.

Veuillez vous reporter à la section Assistance dépannage Ford du présent Guide de garantie pour de plus amples renseignements (page 21).

GARANTIE ANTICORROSION

En vertu de la garantie limitée de véhicule neuf, la couverture contre la corrosion commence à la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie et couvre les panneaux de carrosserie en tôle contre la corrosion résultant d'un défaut de matériau d'origine ou de fabrication. La durée de la couverture dépend du genre de dommages :

- Si la corrosion cause des perforations (trous) dans un panneau de tôle, la couverture s'étend sur 5 ans/kilométrage illimité.

- Si la corrosion ne cause pas de perforations (trous) et n'est due ni à une mauvaise utilisation ni à des retombées atmosphériques, la garantie anti-corrosion s'étend sur 36 mois ou 60 000 kilomètres (selon le premier terme atteint).

Si votre véhicule subit des dommages dus aux retombées atmosphériques, qui ne proviennent pas d'un défaut de matériau d'origine ou de fabrication et qui ne sont donc pas couverts par la garantie applicable de Ford Canada, notre politique consiste à couvrir les dommages causés à la peinture par les retombées atmosphériques pendant une période de 12 mois ou 20 000 kilomètres (selon le premier terme atteint). Consultez la rubrique Dommages résultant de l'utilisation ou de l'environnement page 10.

GARANTIE ANTICORROSION DU PANNEAU DE CARROSSERIE EN ALUMINIUM

Les panneaux de carrosserie en tôle d'aluminium de votre véhicule (le cas échéant), sont couverts pour une période prolongée par la garantie anticorrosion, soit cinq ans, sans égard à la distance parcourue. Si les panneaux de carrosserie en aluminium sont endommagés par la corrosion ou la rouille et que les dommages n'ont pas été causés par une utilisation anormale, un accident, la négligence du client ou des conditions météorologiques extrêmes, les réparations des dommages causés par la corrosion ou la rouille sont couvertes pendant 5 ans, sans égard à la distance

Renseignements sur la garantie

parcourue. Si votre véhicule subit des dommages dus aux retombées atmosphériques, qui ne proviennent pas d'un défaut de matériau d'origine et qui ne sont donc pas couverts, notre politique est néanmoins de réparer gratuitement les dommages à la peinture causés par des retombées atmosphériques pendant 12 mois ou 20 000 km, selon la première éventualité.

COUVERTURE DU GROUPE MOTOPROPULSEUR

Les organes de transmission de votre véhicule sont couverts pendant cinq ans ou 100 000 kilomètres, selon la première éventualité. La Garantie prolongée du groupe motopropulseur s'applique à tous les composants de la transmission qui ne sont pas spécifiquement couverts par la Garantie des composants de véhicules électriques. Les organes de transmission couverts par la garantie pendant cinq ans ou 100 000 kilomètres peuvent être les suivants : les engrenages, le différentiel, les arbres, les pompes de liquide, les joints et bagues d'étanchéité, les roulements, les supports, l'arbre de transmission, les fixations, ainsi que les joints de cardan et homocinétiques.

SYSTÈMES DE BATTERIE HAUTE TENSION ET eDRIVE

Les systèmes de batterie haute tension et eDrive de votre véhicule sont couverts par la Garantie des composants de véhicules électriques pendant huit ans ou 160 000 kilomètres, selon la première éventualité. Les composants de la batterie haute tension et eDrive couverts

par cette garantie sont notamment les suivants : l'ensemble batterie haute tension, le centre électrique à bus (BEC), le module de commande d'énergie de la batterie (BECM), le chargeur embarqué, le contrôleur de système inverseur (ISC), le convertisseur continu-continu, et eDrive. Si un composant couvert doit être remplacé en vertu de la Garantie des composants de véhicules électriques, il peut être remplacé par un composant neuf ou remis en état/à neuf à l'usine, à la discrétion de Ford. Les composants de batterie remis à neuf sont sélectionnés en fonction de l'âge et du kilométrage de votre véhicule et répondent aux exigences ainsi qu'aux normes de Ford.

COUVERTURE DES DISPOSITIFS DE RETENUE

En vertu de votre Garantie limitée de véhicule neuf, les ceintures de sécurité et le système de retenue supplémentaire (SRS) (sacs gonflables) sont couverts contre tout défaut de matériau d'origine ou de fabrication. La couverture des dispositifs de retenue commence à la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie et s'étend sur 5 ans ou 100 000 kilomètres (selon le premier terme atteint).

GARANTIE DES PNEUS

Les pneus de votre véhicule neuf sont couverts par deux garanties distinctes. La Garantie limitée de véhicule neuf couvre les défauts de matériau d'origine ou de fabrication jusqu'au premier des événements suivants : (i) expiration de la garantie de base de 36 mois ou 60 000 km (selon la première éventualité); ou (ii) jusqu'à ce que le

Renseignements sur la garantie

pneu ait besoin d'être remplacé après une usure normale, pour 100 % des coûts de main-d'œuvre et au prorata (voir le calendrier de remboursement ci-dessous). Les pneus défectueux seront remplacés au prorata selon le tableau de kilométrage ci-dessous :

Distance parcourue	Pourcentage des pièces couvertes par Ford
1 à 20 000 kilomètres	100 %
20 001 à 40 000 kilomètres	60 %
40 001 à 60 000 kilomètres	30 %

Le fabricant de pneus offre aussi une garantie distincte sur les pneus dont la durée peut dépasser celle de la garantie de base. Vous trouverez la garantie des pneus du fabricant dans la documentation remise au propriétaire avec le véhicule neuf.

Les pneus remplacés en vertu de la garantie limitée de véhicule neuf seront de la même marque et du même modèle que les pneus d'origine, sauf si cette marque et ce modèle ne sont plus offerts, auquel cas, un pneu aux dimensions, charge, cote de vitesse et sculpture identiques sera utilisé. Dans certains cas, Ford permet le remplacement des pneus par des pneus d'une autre marque ou d'un autre modèle, même si des pneus de la marque et du modèle d'origine sont toujours disponibles.

L'usure normale des pneus ou les dommages ne sont pas remboursables. Voir page 14 pour ce qui n'est pas couvert par la garantie des pneus.

GARANTIE SPÉCIFIQUE DE COMPOSANTS PARTICULIERS

Les plaquettes et garnitures de freins *, l'équilibrage et le réglage de la géométrie des roues sont couverts pendant 12 mois ou 20 000 km (selon le premier terme atteint) à partir de la date du début de la garantie s'ils présentent des défauts de matériau d'origine ou de fabrication.

*Reportez-vous à page 12 pour obtenir plus de renseignements.

Les balais d'essuie-glace sont couverts contre les défauts de matériau d'origine ou de fabrication pendant six mois, quelle que soit la distance parcourue, à partir de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie. Reportez-vous à page 12 pour obtenir plus de renseignements.

COUVERTURE DES ACCESSOIRES D'ORIGINE FORD

Ford Canada garantit que ses concessionnaires autorisés répareront ou remplaceront tout accessoire d'origine Ford correctement posé par le concessionnaire autorisé ayant vendu l'accessoire et qui présente des défauts de matériau d'origine ou de fabrication durant la période de garantie indiquée ci-dessous, ainsi que tout composant endommagé par l'accessoire défectueux. L'accessoire sera garanti selon le terme le plus long, parmi les suivants :

- 24 mois avec kilométrage illimité; ou
- le reste de votre couverture de base.

Renseignements sur la garantie

Cela signifie que les accessoires d'origine Ford achetés avec votre véhicule neuf et posés par le concessionnaire sont couverts pendant toute la durée de votre couverture de base, soit 36 mois ou 60 000 kilomètres (selon le premier terme atteint).

CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LA GARANTIE LIMITÉE DE VÉHICULE NEUF

Dommages causés par un accident, une mauvaise utilisation ou une modification

Voici quelques exemples de ce que la garantie ne couvre pas :

- Collision, incendie, vol, gel, vandalisme, émeute, inondation, explosion, démontage ou objets frappant le véhicule (incluant le passage dans un lave-auto).
- Utilisation anormale du véhicule et/ou du bloc batterie haute tension, comme le fait de monter sur un trottoir, de surcharger le véhicule, de faire de la compétition ou de se servir du véhicule comme source motrice stationnaire.
- Modification ou reconstruction du véhicule, y compris de la carrosserie, du châssis ou de tout autre composant après que le véhicule n'est plus sous le contrôle de Ford Canada.
- Immersion/inondation de l'ensemble batterie haute tension.
- Non-respect des limites de charge indiquées sur l'étiquette d'homologation de votre véhicule (consultez le *Manuel du propriétaire* pour connaître l'emplacement de l'étiquette d'homologation).
- Non-respect et non-résolution des avertissements et des indications du véhicule relatifs à des problèmes de batterie en temps opportun, en général 30 jours
- non-exécution des mises à jour logicielles en temps opportun, en général sous 30 jours.
- Utilisation d'appareils ou de méthodes de recharge incompatibles.
- Modifications apportées à l'ensemble batterie haute tension, au circuit haute tension, ou au câblage associé.
- Exposition à des sources de chaleur directes et/ou intenses en dehors de l'utilisation normale, p. ex., dans le cadre de réparations de collision qui soumettent le véhicule aux conditions d'une cabine de peinture non conforme aux recommandations de Ford.
- Ensemble batterie haute tension complètement déchargé ou proche d'un état de charge nul pendant plus de 14 jours.
- Reconstruction du véhicule endommagé par collision au point qu'on l'ait recyclé ou déclaré irrécupérable ou considéré comme tel, même si cette reconstruction a

Renseignements sur la garantie

été réalisée à partir de pièces et de composants non endommagés récupérés de ce même véhicule.

- Liquides contaminés ou inappropriés.
- Produits chimiques appliqués par le client ou renversés accidentellement.
- Franchissement d'une étendue d'eau suffisamment profonde pour que de l'eau soit aspirée dans un composant, p. ex., un composant du groupe motopropulseur.
- Pièces de marque autre que Ford posées après que le véhicule n'est plus sous le contrôle de Ford Canada et qui causent la défaillance de pièces Ford, y compris, mais sans s'y limiter, nécessaires de levage, pneus surdimensionnés, arceaux de sécurité, téléphones cellulaires, systèmes d'alarme, systèmes de démarrage à distance et pièces d'amélioration du rendement du groupe motopropulseur.
- Entreposage inadéquat du véhicule (consultez le *Manuel du propriétaire* pour connaître les directives d'entreposage visant à protéger la batterie haute tension).

REMARQUE : *La garantie ne couvre pas les pièces ayant subi de tels dommages.*

Afin de maintenir la couverture de votre garantie, veuillez à respecter les recommandations du *Manuel du propriétaire* sous Préservation de la batterie haute tension. La Garantie limitée de véhicule neuf ne couvre pas les dommages au chargeur mobile Ford causés par une utilisation abusive ou inappropriée. Utilisez toujours le chargeur mobile Ford d'une manière conforme aux instructions figurant dans le *Manuel du propriétaire*.

DOMMAGES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'ENVIRONNEMENT

La Garantie limitée de véhicule neuf ne couvre pas la corrosion superficielle et la détérioration de la peinture, des garnitures, de la sellerie et d'autres anomalies liées à l'apparence résultant de l'utilisation ou de l'exposition aux éléments.

Par exemple :

- Le gravillonnage, les rayures (sur la peinture ou le verre, etc.).
- Les fissures de contrainte du pare-brise. Toutefois, une garantie limitée sur les fissures de contrainte du pare-brise est accordée durant les 12 premiers mois de la mise en service du véhicule ou 20 000 km, (selon le premier terme atteint) malgré qu'elles soient causées par l'utilisation ou l'exposition aux éléments.
- Les bosselures/enfoncements.
- La foudre, la grêle.
- Les tremblements de terre.

Renseignements sur la garantie

- Les entailles, brûlures, perforations ou déchirures.
- Les fientes d'oiseaux et d'insectes.
- Le sel, la sève.
- Les tempêtes de vent.
- L'eau ou les inondations.

Véhicules rechargeables seulement

— La Garantie limitée de véhicule neuf ne couvre pas : les dommages au cordon d'alimentation de 120 V causés par une mauvaise utilisation du cordon. Utilisez toujours le cordon d'alimentation d'une manière conforme aux instructions figurant dans le Guide du propriétaire.

LES DOMMAGES DÉCOULANT D'UN ENTRETIEN INAPPROPRIÉ

La Garantie limitée de véhicule neuf ne couvre pas les dommages causés par le manque d'entretien ou un entretien inapproprié du véhicule ou par l'emploi de pièces, d'huiles, de lubrifiants ou de liquides inappropriés.

En fait, si vous ne faites pas effectuer l'entretien périodique indiqué dans votre *Manuel du propriétaire*, la garantie des pièces endommagées en raison d'un entretien inadéquat sera annulée.

Consultez votre *Manuel du propriétaire* en ce qui concerne le type et le niveau des divers liquides, ainsi que le chapitre *Calendrier d'entretien périodique* de votre *Manuel du propriétaire* pour connaître les directives portant sur l'entretien adéquat de votre véhicule.

ENTRETIEN ET USURE

La Garantie limitée de véhicule neuf ne couvre pas les pièces et la main-d'œuvre nécessaires au bon entretien du véhicule ni le remplacement des pièces d'usure (à l'exception des pièces mentionnées à la section Certaines pièces d'entretien et d'usure ont une couverture limitée). En tant que propriétaire du véhicule, vous êtes responsable de ces éléments. En voici des exemples :

- Nettoyage/lustrage
- Filtres à huile/à air
- Permutation des pneus
- Huiles, lubrifiants et autres liquides

Les pièces qui doivent être remplacées, selon les intervalles d'entretien périodique prescrits par Ford, sont couvertes contre les défauts de matériau d'origine ou de fabrication, et ce, jusqu'à la première des éventualités suivantes :

- A. Première échéance de remplacement spécifiée dans le *Manuel du propriétaire*; ou
- B. Expiration des limites de temps et de kilométrage de la Garantie limitée de véhicule neuf (selon le premier terme atteint).

Renseignements sur la garantie

CERTAINES PIÈCES D'ENTRETIEN ET D'USURE ONT UNE COUVERTURE LIMITÉE

Les concessionnaires Ford Canada remplaceront les pièces d'entretien et d'usure suivantes pendant 12 mois ou 20 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) à partir de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie, si leur remplacement est nécessaire en raison d'une défaillance due à l'usure normale :

- Plaquettes et garnitures de freins

Les concessionnaires Ford Canada remplaceront les balais d'essuie-glace pendant 6 mois, quelle que soit la distance parcourue, à partir de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie et si leur remplacement est nécessaire en raison d'une défaillance due à l'usure normale.

AUTRES PIÈCES/ SITUATIONS QUI NE SONT PAS COUVERTES PAR LA GARANTIE

Voici d'autres exemples de ce que la garantie ne couvre pas :

- Les pièces de votre véhicule qui ne sont pas des pièces d'origine Ford et qui sont posées par des carrossiers-constructeurs ou des fabricants autres que Ford, ou les dommages causés par la pose de ces pièces aux pièces d'origine Ford;
- Le débranchement du compteur kilométrique, la falsification de la

distance affichée ou le non-fonctionnement du compteur kilométrique durant une période suffisamment longue pour rendre impossible l'évaluation de la distance effectivement parcourue (ceci annulera la Garantie limitée de véhicule neuf);

- Les véhicules dont le titre de propriété porte la mention "démontage", "incendie", "inondation", "ferraille", "reconstruction", "réparations excédant la valeur du véhicule" ou "récupération" (cela annulera la Garantie limitée de véhicule neuf);
- Les véhicules ayant été qualifiés de "perte totale" par une compagnie d'assurances (ceci annulera la Garantie limitée de véhicule neuf);
- Les véhicules convertis en ambulances sans avoir été équipés de l'option préaménagement ambulance de Ford; *
- Le remplacement d'une batterie haute tension dû à l'entreposage inadéquat du véhicule. Se reporter au *Manuel du propriétaire* pour connaître les directives d'entretien de la batterie du véhicule si celui-ci n'est pas conduit ou doit être entreposé pour une période prolongée.
- La batterie lithium-ion (batterie haute tension), comme toutes les batteries de ce type, perdra progressivement de sa capacité avec le temps et au fur et à mesure de son utilisation. Ce phénomène est considéré comme une usure

Renseignements sur la garantie

normale. La perte de capacité de la batterie dans les conditions normales d'usure progressive N'EST PAS couverte par la Garantie limitée de véhicule neuf. Consultez votre *Manuel du propriétaire* pour des conseils importants permettant de maximiser la durée de vie et la capacité de la batterie lithium-ion.

- Si le composant ayant causé la panne n'est pas couvert et qu'il endommage un composant qui est couvert, l'intégralité de la réparation n'est PAS remboursable.
- Les pièces approuvées par Ford non remplacées en vertu de la Garantie limitée de véhicule neuf ou d'un Programme de satisfaction de la clientèle ou rappel Ford ne sont pas admissibles au reste de la Garantie limitée de véhicule neuf; toutefois, ces pièces pourraient être couvertes par leur propre garantie (voir votre concessionnaire pour plus de détails).

SYSTÈME DE COMMUNICATION ET DE DIVERTISSEMENT MAINS LIBRES SYNC

Si votre véhicule est équipé du système SYNC, certaines réparations ou certains remplacements ne sont pas couverts par la Garantie limitée de véhicule neuf. En voici quelques exemples :

- Perte de supports d'enregistrement, de logiciels ou de données personnelles;

- Manquement à l'obligation de fournir l'installation nécessaire;
- Dommages causés par :
 - une utilisation anormale telle que l'insertion de corps étrangers ou le déversement de liquide;
 - une modification non autorisée;
 - des virus, bogues, vers informatiques, chevaux de Troie, robots d'annulation de message;
 - l'installation non autorisée de logiciels, de périphériques, etc.;
 - des réparations, mises à jour ou modifications non autorisées, non approuvées ou incompatibles;
 - des fonctions défectueuses ou l'obsolescence de votre cellulaire ou de vos appareils multimédias numériques (p. ex. réception inadéquate de l'antenne, virus ou autres problèmes logiciels).

*** RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES VÉHICULES CONVERTIS EN VÉHICULES DE SECOURS/ INCENDIE OU EN AMBULANCES (ÉTATS-UNIS) :**

Les véhicules Ford ne peuvent être convertis en ambulance que s'ils sont équipés du préaménagement ambulance de Ford. De plus, Ford incite les carrossiers-constructeurs d'ambulances à suivre les recommandations du Manuel Ford des véhicules semi-finis et du Manuel Ford à l'intention des carrossiers-constructeurs (et leurs suppléments pertinents).

Renseignements sur la garantie

La transformation en ambulance d'un véhicule Ford non équipé du préaménagement ambulance de Ford annule la Garantie limitée de véhicule neuf Ford et peut annuler la partie de cette garantie couvrant les dispositifs antipollution. Des températures excessivement élevées sous la carrosserie, une surpression du circuit d'alimentation et des risques de projections de carburant et d'incendie pourraient se manifester dans les véhicules affectés au service ambulancier qui sont dépourvus du préaménagement ambulance de Ford. Pour déterminer si un véhicule est équipé du préaménagement ambulance de Ford, examinez la plaquette fixée au montant arrière de la porte conducteur. Pour déterminer si le carrossier-constructeur de l'ambulance a suivi les recommandations de Ford, contactez ce carrossier-constructeur.

CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LA GARANTIE DES PNEUS

L'usure normale ou excessive des pneus n'est pas couverte au titre de la garantie limitée de véhicule neuf.

Voici d'autres exemples de situations qui ne sont pas couvertes :

- les avaries routières comme les entailles, détériorations, renflements, déchirures et les dommages causés par un impact (nids-de-poule, bordures de trottoir, etc.);
- les dommages imputables à une perforation ou à une réparation des pneus;

- les dommages causés par une pression de gonflage incorrecte, un mauvais réglage de la géométrie, des chaînes d'adhérence, la participation à des compétitions, le patinage (comme lorsque le véhicule est enlisé dans la boue ou dans la neige), l'installation ou le retrait incorrect des pneus;
- les vibrations des pneus et la dureté de conduite ne sont pas couvertes après 12 mois ou 20 000 kilomètres (selon le premier terme atteint), à moins qu'elles soient attribuables à un défaut de matériau d'origine ou de fabrication;
- les pneus non remplacés en vertu de la garantie des pneus de la garantie limitée de véhicule neuf ne sont pas admissibles au reste de la garantie des pneus; toutefois, ils pourraient être couverts par leur propre garantie (voir votre concessionnaire ou le fabricant de pneus pour plus de détails).

LIMITES DE LA GARANTIE DE VÉHICULE NEUF

Les couvertures décrites précédemment dans la Garantie limitée de véhicule neuf constituent les seules garanties expresses de Ford Canada et du concessionnaire vendeur. Vous pourriez avoir d'autres droits, lesquels peuvent varier selon les provinces.

Aucune des limitations et exclusions suivantes ne doit s'appliquer si interdite ou annulée par la législation provinciale de protection du consommateur et sans

Renseignements sur la garantie

limitation, aucune des restrictions et exclusions suivantes n'exclura ou ne limitera la garantie stipulée aux articles 37 ou 38 de la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

Les garanties expresses énoncées précédemment excluent et remplacent toute autre responsabilité, quelle qu'elle soit, émanant de la législation, d'un délit civil, d'une inférence de la loi ou de quelque autre façon, y compris, dans la pleine mesure où le permet la loi, toute responsabilité émanant d'autres déclarations relatives au véhicule, toute garantie légale ou toute garantie ou condition tacite de qualité marchande ou d'adaptabilité du véhicule.

Toute garantie ou condition tacite de qualité marchande ou d'adaptabilité est limitée à la durée de la garantie applicable, telle que précisée aux présentes.

Ni Ford Canada ni le concessionnaire vendeur ne peuvent, en aucun cas, être tenus responsables de la perte du véhicule ou de ses pièces et des dommages qu'ils pourraient subir, de la perte du libre usage du véhicule, de toute perte de temps, de tout ennui, de toute perte commerciale, de tous dommages spéciaux, indirects ou autres, ainsi que de toute autre réclamation relative ou consécutive à un défaut quelconque de matériau d'origine ou de fabrication, sauf tel que prévu aux présentes.

Les stipulations susmentionnées n'empêchent pas l'application de toute législation provinciale qui pourrait, dans certaines circonstances, interdire certaines des limitations et des exclusions que prévoient les présentes couvertures.

Dans la province de la Saskatchewan, la durée des garanties de droit en vigueur et la durée des couvertures de cette Garantie limitée de véhicule neuf de Ford Canada énoncées ci-dessus sont concomitantes et non consécutives.

EXAMINEZ ATTENTIVEMENT VOTRE VÉHICULE NEUF

En cours de montage ou d'expédition au concessionnaire, il est possible que la peinture, la tôle ou d'autres articles de garniture de votre véhicule soient endommagés ou présentent des défauts. Normalement, ces défauts sont corrigés à l'usine ou par votre concessionnaire lors de l'examen prélivraison. Toute défaut de la peinture, de la tôle ou des garnitures existant au moment de la livraison de votre véhicule est couverte par la présente garantie. Pour votre protection, si vous découvrez de telles défauts, nous vous suggérons d'aviser votre concessionnaire dans la semaine qui suit la livraison, car les conséquences de l'usure normale du véhicule ne sont pas couvertes par la présente garantie.

Défauts et dommages

Veuillez prendre note de la distinction qui existe entre les termes "défauts" et "dommages" dans la garantie. La garantie couvre les défauts parce que nous sommes responsables à titre de constructeur. Cela comprend les défauts des pièces fournies par Ford lors de réparations au titre de la garantie aussi bien que les défauts des pièces d'origine. Par contre, nous n'avons aucun contrôle sur les dommages causés par les modifications,

Renseignements sur la garantie

les collisions, la mauvaise utilisation et le manque d'entretien. Conséquemment, **les dommages ne sont pas couverts par la garantie.**

PRENEZ SOIN DE VOTRE VÉHICULE ET IL PRENDRA SOIN DE VOUS!

Un entretien approprié réduit les risques de réparations coûteuses résultant de la négligence ou d'un entretien inadéquat et pourrait même contribuer à augmenter la valeur de revente de votre véhicule.

Personne n'est mieux équipé pour faire cet entretien que les techniciens qualifiés formés par Ford, qui utilisent exclusivement des pièces approuvées par Ford. Votre concessionnaire est en mesure de vous offrir le meilleur service après-vente qui soit et d'assurer votre entière satisfaction.

Il vous incombe de vous assurer que tous les services d'entretien périodique sont effectués et que les matériaux utilisés répondent aux normes de Ford. Si vous ne faites pas effectuer l'entretien périodique indiqué au chapitre Entretien périodique de votre *Manuel du propriétaire*, la garantie des pièces endommagées en raison d'un entretien inadéquat sera annulée. Assurez-vous de conserver dans le véhicule les reçus des services d'entretien exécutés et demandez au concessionnaire de remplir la **Fiche de validation d'entretien périodique**.

Il vous incombe de confier votre véhicule à un concessionnaire Ford Canada dès qu'un problème est constaté. En tant que propriétaire du véhicule, n'oubliez pas que Ford Canada peut refuser d'appliquer

la garantie si votre véhicule est défaillant ou que l'une de ses pièces est défectueuse en raison d'une utilisation abusive, d'une négligence, d'un entretien inapproprié, ou de modifications non approuvées. Afin de préserver votre garantie, les conditions suivantes doivent être respectées (consultez le Manuel du propriétaire pour en apprendre davantage) :

- Consultez le Manuel du propriétaire pour connaître les directives d'entretien de la batterie du véhicule si celui-ci doit rester inutilisé ou être entreposé pour une période prolongée.
- Suivez toutes les instructions relatives à l'utilisation et à la recharge de l'ensemble batterie haute tension.
- Utilisez le véhicule, l'équipement de charge, et l'ensemble batterie haute tension tel que cela est prévu et décrit dans le *Manuel du propriétaire*, et conformément aux directives du fabricant.
- Confiez tous les travaux d'entretien ainsi que toutes les réparations de l'ensemble batterie haute tension aux membres du personnel correctement qualifiés et équipés d'une concession certifiée Ford EV.

UN ENTRETIEN APPROPRIÉ PRÉSERVE VOTRE GARANTIE

L'ensemble batterie haute tension du véhicule est conçu pour fonctionner dans un système scellé. Déposer l'ensemble batterie haute tension du véhicule ou l'ouvrir risque non seulement

Renseignements sur la garantie

d'endommager l'ensemble batterie haute tension, mais également de provoquer des blessures, notamment une électrocution. Le personnel des concessions certifiées Ford EV a été spécialement formé et dispose de l'équipement requis pour réparer l'ensemble batterie haute tension ainsi que les circuits haute tension du véhicule. Par ailleurs, les concessions certifiées renferment les seuls ateliers de réparation autorisés à réparer l'ensemble batterie haute tension. Afin d'optimiser la durée de vie de la batterie ainsi que la fonctionnalité de votre véhicule, il est impératif que toutes les mises à jour logicielles de la batterie haute tension soient installées. Il vous incombe de veiller à ce que toutes les mises à jour logicielles soient installées dans un délai de 30 jours à compter de leur mise à disposition. Pour vous faciliter cette tâche, maintenez les mises à jour automatiques activées. Si vous ne pouvez pas utiliser les fonctions de connectivité de votre véhicule ou si vous décidez de ne pas y avoir recours pour mettre à jour le logiciel, votre concessionnaire Ford peut rechercher les mises à jour logicielles disponibles pour votre véhicule et les exécuter. Les mises à jour du système de la batterie seront installées sans frais durant la période de la garantie. Les dommages résultant de la non-exécution des mises à jour du système de la batterie ne seront pas couverts par votre Garantie limitée de véhicule neuf.

VOTRE VÉHICULE EST-IL VISÉ PAR LA GARANTIE LIMITÉE DE VÉHICULE NEUF?

La garantie s'applique

La Garantie limitée de véhicule neuf décrite dans le présent livret s'applique à votre véhicule s'il :

- a été vendu ou loué à l'origine par un concessionnaire Ford Canada; et
- est enregistré, immatriculé et utilisé au Canada ou aux États-Unis.

La garantie ne s'applique pas

La Garantie limitée de véhicule neuf décrite dans le présent livret est annulée si, à tout moment, le véhicule acheté au Canada :

- est enregistré ou immatriculé dans un pays autre que le Canada ou les États-Unis.

VOUS PARTEZ EN VOYAGE?

Si vous conduisez votre véhicule à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, vous pourriez devoir acquitter la facture d'un concessionnaire réparateur Ford en pays étranger pour une réparation qui pourrait être couverte au titre de la garantie limitée de véhicule neuf. En pareil cas, vous devriez présenter le bon de réparation ou la facture acquittée à un concessionnaire Ford Canada pour voir s'il y a admissibilité à un remboursement.

Renseignements sur la garantie

SI VOUS ÊTES LE PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT D'UN VÉHICULE FORD...

Les avantages du programme d'Assistance dépannage Ford vous sont cédés sans frais (pendant la durée de couverture du groupe motopropulseur de 5 ans ou 100 000 kilomètres – selon le premier terme atteint).

BESOIN D'UNE ASSISTANCE? NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER...

Votre satisfaction est importante pour Ford Canada et votre concessionnaire. Habituellement, les questions se rapportant à votre véhicule seront résolues par le service des ventes ou le service technique de votre concessionnaire.

Ford vous suggère de procéder comme suit :

Adressez-vous d'abord au directeur du service des ventes ou au directeur du service technique de votre concessionnaire. Si la question n'est pas résolue à votre satisfaction, nous vous suggérons de signaler le problème au propriétaire principal ou à son directeur général. Si vous ne réussissez toujours pas à obtenir un règlement satisfaisant, ou si les explications données ne vous semblent pas claires, communiquez alors avec le Centre de relations avec la clientèle Ford Canada (sans frais) au 1-800-565-3673 (FORD), le service à la

clientèle pour les malentendants au 7-1-1 (si offert par votre fournisseur de services téléphoniques) ou visitez notre site Web à l'adresse www.ford.ca.

Adresse du Centre des relations avec la clientèle de Ford Canada :

Ford du Canada Limitée
The Canadian Road
Case postale 2000
Oakville, ON
L6J 5E4

Programme de médiation/ arbitrage (Canada seulement)

Au cas où vous continueriez d'estimer que les efforts déployés par Ford et par le concessionnaire pour résoudre un problème lié à un défaut de matériau ou de fabrication ne sont pas satisfaisants, sachez que Ford Canada participe au Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC), *un programme impartial de médiation/ arbitrage d'une tierce partie.*

Le Programme d'arbitrage est un moyen simple et relativement rapide de résoudre un différend quand tous les autres efforts visant à obtenir un règlement ont échoué. Cette procédure sans frais pour vous a été mise sur pied dans le but d'éliminer le recours aux actions en justice longues et coûteuses.

Dans le cadre du programme du PAVAC, des arbitres impartiaux de tierce partie tiennent des audiences dans un contexte informel à des dates et endroits qui conviennent aux différentes parties.

Renseignements sur la garantie

Les arbitres impartiaux examinent les positions des parties, prennent des décisions et, le cas échéant, rendent un jugement pour résoudre les litiges. Leurs décisions sont rapides, équitables et définitives, et la sentence de l'arbitre lie le plaignant et Ford Canada.

Les services du PAVAC sont offerts dans toutes les provinces et tous les territoires canadiens. Pour plus de renseignements, appelez directement l'administrateur provincial du PAVAC au 1-800-207-0685 ou visitez le site www.camvap.ca.

Renseignements importants à l'intention du propriétaire

VISITEZ LE SITE WWW.FORD.CA

Le site Web de Ford Canada renferme des renseignements qui pourraient vous être utiles en tant que propriétaire d'un véhicule neuf. À partir du site *www.ford.ca*, vous pouvez télécharger du matériel imprimé, communiquer avec nous par courriel, repérer le concessionnaire le plus proche, et bien plus encore! Ce ne sont là que quelques exemples de l'utilité de *www.ford.ca*.

Assistance dépannage Ford

SERVICE DE DÉPANNAGE

Véhicules vendus aux États-Unis : Comment faire appel à l'Assistance dépannage

Pour vous fournir toute l'aide dont vous pourriez avoir besoin concernant votre véhicule, Ford a mis sur pied un programme de service de dépannage. Ce service, indépendant de votre Garantie limitée de véhicule neuf,

Il est disponible :

- 24 heures par jour, sept jours par semaine.
- Durant la période de couverture de votre véhicule.

L'Assistance dépannage couvre :

- L'installation d'une roue de secours en bon état en cas de crevaisson. Pour les véhicules dont la trousse de gonflage de secours est inutilisable, nous offrons un service de remorquage.
- Le démarrage-secours de la batterie 12 V.
- Le service de déverrouillage des portes (les frais de remplacement des clés incombent au client).
- Le treuillage – disponible jusqu'à 30 m (100 pi) d'une route pavée ou d'un chemin rural entretenu (pas de récupération de véhicule).

- Si la batterie haute tension de votre véhicule n'a plus suffisamment de puissance pour le déplacer, vous pouvez choisir où le faire remorquer (dans un rayon de 56 km [35 mi]) :
 - Une borne de recharge publique la plus près.
 - Un concessionnaire Ford ou Lincoln certifié pour les véhicules électriques.
 - Votre domicile.

Véhicules vendus aux États-Unis : Comment faire appel à l'Assistance dépannage

Remplissez la carte d'identification du Service de dépannage et gardez-la dans votre portefeuille afin de pouvoir vous y référer rapidement en cas de besoin. Cette carte se trouve dans la trousse du Manuel du propriétaire.

Pour obtenir l'aide de l'Assistance dépannage, les clients américains doivent composer le 1 800 241-3673.

Si vous devez vous-même faire le nécessaire pour obtenir de l'assistance dépannage, Ford Motor Company vous remboursera un montant raisonnable pour le remorquage jusqu'à la concession la plus près dans un rayon de 56 km (35 mi). Pour obtenir des renseignements relatifs au remboursement, les clients américains doivent composer le 1 800 241-3673. Les clients devront fournir la preuve originale des transactions effectuées.

Assistance dépannage Ford

Véhicules vendus au Canada : Comment faire appel à l'Assistance dépannage

Pour vous fournir toute l'aide dont vous pourriez avoir besoin concernant votre véhicule, Ford du Canada Limitée a mis sur pied un programme d'assistance dépannage. Ce programme est valable au Canada et aux États-Unis continentaux.

Le service est offert 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Ce programme est distinct de la Garantie limitée de véhicule neuf; toutefois, sa durée coïncide avec celle de la couverture du groupe motopropulseur de votre véhicule. La couverture et les avantages offerts par le service d'assistance dépannage au Canada peuvent varier de ceux offerts aux É.-U.

Pour plus de renseignements, veuillez nous appeler au Canada en composant le 1-800-665-2006, ou visiter notre site Web www.ford.ca.