

GUIDE DE GARANTIE Assistance routière Ford

Année-modèle 2020

Voitures et camionnettes Ford
(à l'exclusion des modèles F-650 et F-750)



Ford.ca

Avril 2019

Première impression

Imprimé aux É.-U.



LG1J19G218 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.

Table des matières

Votre satisfaction est notre priorité	
AU PROPRIÉTAIRE D'UN VÉHICULE NEUF,	3

Renseignements sur la garantie	4
APERÇU DE LA GARANTIE	4
VOTRE GARANTIE LIMITÉE DE VÉHICULE NEUF FORD	5
QUI EST AUTORISÉ À EFFECTUER DES RÉPARATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE?	5
QUI PAYE LES RÉPARATIONS SOUS GARANTIE?	5
CE QUI EST COUVERT	6
COUVERTURE DE BASE	6
COUVERTURE SPÉCIFIQUE AUX VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES	6
ASSISTANCE DÉPANNAGE FORD 1-800-665-2006	7
GARANTIE ANTI-CORROSION	7
GARANTIE ANTI-CORROSION DU PANNEAU DE CARROSSERIE EN ALUMINIUM	8
COUVERTURE DU GROUPE MOTOPROPULSEUR	8
COUVERTURE DU GROUPE MOTOPROPULSEUR UNIQUE DU MOTEUR DIESEL	9
COUVERTURE DU MOTEUR DIESEL	9
COUVERTURE DES DISPOSITIFS DE RETENUE	10
COUVERTURE DES DISPOSITIFS ANTIPOLLUTION	10
GARANTIE DES PNEUS	13
GARANTIE SPÉCIFIQUE DE COMPOSANTS PARTICULIERS	14
COUVERTURE DES ACCESSOIRES D'ORIGINE FORD	14
CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LA GARANTIE LIMITÉE DE VÉHICULE NEUF	14

DOMMAGES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'ENVIRONNEMENT	15
LES DOMMAGES DÉCOULANT D'UN ENTRETIEN INAPPROPRIÉ	16
ENTRETIEN ET USURE	16
CERTAINES PIÈCES D'ENTRETIEN ET D'USURE ONT UNE COUVERTURE LIMITÉE	17
AUTRES PIÈCES/SITUATIONS QUI NE SONT PAS COUVERTES PAR LA GARANTIE	17
SYSTÈME DE COMMUNICATION ET DE DIVERTISSEMENT MAINS LIBRES SYNC	18
*RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES VÉHICULES CONVERTIS EN VÉHICULES DE SECOURS/INCENDIE OU EN AMBULANCES	18
CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LA GARANTIE DES PNEUS	19
CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LES GARANTIES DES DISPOSITIFS ANTIPOLLUTION	20
LIMITES DE LA GARANTIE DE VÉHICULE NEUF	20
EXAMINEZ ATTENTIVEMENT VOTRE VÉHICULE NEUF	21
PRENEZ SOIN DE VOTRE VÉHICULE ET IL PRENDRA SOIN DE VOUS!	21
VOTRE VÉHICULE EST-IL VISÉ PAR LA GARANTIE LIMITÉE DE VÉHICULE NEUF?	22
VOUS PARTEZ EN VOYAGE?	22
SI VOUS ÊTES LE PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT D'UN VÉHICULE FORD...	22
BESOIN D'UNE ASSISTANCE? NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER...	22

Renseignements importants à l'intention du propriétaire	24
VISITEZ LE SITE WWW.FORD.CA	24

Table des matières

Assistance dépannage Ford . . .	25
COUVERTURE ASSISTANCE	
DÉPANNAGE	25
SERVICE - ASSISTANCE DÉPANNAGE	
FORD	25
NOUS CONTACTER	25
GÉNÉRALITÉS	25
ADMISSIBILITÉ	25
PÉRIODE DE COUVERTURE	25
SERVICES DE COUVERTURE	26
DÉPANNAGE	26
REMRQUES	26
APPELS DE SERVICE	26
ÉLÉMENTS NON COUVERTS	27
DÉVERROUILLAGE-SECOURS	27
MÉTÉO EXTRÊME	27
REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE	
ENGAGÉS EN SITUATION D'URGENCE	28
PLANIFICATEUR DE VOYAGE	28
PROCÉDURES DE RÉCLAMATION AUX FINS	
DE REMBOURSEMENT	28

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 Box 2000

Oakville, ON

L6K 0C8

www.ford.ca

1-800-565-3673

Twitter

@FordServiceCA (Canada anglais)

@FordServiceQC (Québec)

Renseignements sur la garantie

APERÇU DE LA GARANTIE

Garantie selon la durée (mois) et la distance parcourue (km)	12	24	36	48	60 (5 ans)	72 (6 ans)	84 (7 ans)	96 (8 ans)
De base			36 mois/60 000 km					
Corrosion (seulement perforation)			5 ans/kilométrage illimité					
Groupe motopropulseur			5 ans/1 00 000 km					
Moteur diesel			5 ans/160 000 km					
Dispositif de retenue des occupants			5 ans/1 00 000 km					
Garantie anti-corrosion du panneau de carrosserie en aluminium			5 ans/kilométrage illimité					
Dispositifs antipollution :								
Défauts/Efficacité (Les voitures ou camionnettes d'un PTAC allant jusqu'à 3 856 kg [8 500 lb])			24 mois/40 000 km					
Défauts/Efficacité (véhicules avec PTAC (Les voitures ou camionnettes d'un PTAC de plus de 3 856 kg ou 8 500 lb) 5 ans/80 000 km)			5 ans/80 000 km					
Certains dispositifs antipollution (Les voitures ou camionnettes d'un PTAC allant jusqu'à 3 856 kg [8 500 lb])			8 ans/130 000 km					
Composants uniques hybrides et électriques			8 ans/160 000 km					
Couverture du groupe motopropulseur diesel spécifique du moteur			5 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.

Renseignements sur la garantie

VOTRE GARANTIE LIMITÉE DE 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 les voitures et camionnettes Ford, 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 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 établissement Ford ou Ford Lincoln.

Après avoir amené le véhicule à 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".

Renseignements sur 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 page 14.

COUVERTURE SPÉCIFIQUE AUX VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES

Couverture des composants spécifiques aux véhicules hybrides

La Garantie limitée de véhicule neuf couvre les composants suivants contre les défauts de matériau d'origine ou de fabrication, pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) à compter de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie :

- batterie haute tension, boîte de vitesses hybride à variation continue, contrôleur de système inverseur (ISC), convertisseur continu-continu, connecteur de batterie haute tension, ensemble ventilateur de bloc batterie, débranchement de service, ventilateur de chargeur, module de commande d'énergie de la batterie

(BECM) et chargeur enfichable embarqué de véhicule électrique hybride (PHEV).

Couverture des composants spécifiques aux véhicules électriques

La Garantie limitée de véhicule neuf couvre les composants suivants contre les défauts de matériau d'origine ou de fabrication, pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) à compter de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie :

- blocs batterie haute tension, chargeur haute tension, convertisseur continu-continu, ensemble module de propulsion électronique (comprenant le moteur électrique et la boîte de vitesses) et capteur de position de boîte de vitesses.

Si un composant du circuit électrique du groupe motopulseur doit être remplacé en vertu de la garantie, il peut être remplacé par un composant neuf ou remis 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 normes rigoureuses de Ford.

La batterie lithium-ion (batterie de véhicule électrique), 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 normale. La perte de

Renseignements sur la garantie

capacité de la batterie dans les conditions normales d'usure progressive N'EST PAS couverte par la garantie limitée de véhicule neuf. Votre *Manuel du propriétaire* contient des conseils importants permettant de maximiser la durée de vie et la capacité de la batterie lithium-ion.

REMARQUE : *Les modèles de Focus électrique (ainsi que tout autre véhicule entièrement électrique) ne sont éligibles à aucune des garanties relatives aux émissions polluantes décrites dans ce livret.*

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.

Veillez vous reporter à la section Assistance dépannage Ford du présent Guide de garantie pour de plus amples renseignements (page 25).

GARANTIE ANTI-CORROSION

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 15.

Renseignements sur la garantie

GARANTIE ANTI-CORROSION 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 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

En vertu de la garantie limitée de véhicule neuf, la garantie du groupe motopropulseur couvre certains composants en cas de défaut de matériau d'origine ou de fabrication pendant 5 ans ou 100 000 kilomètres (selon le premier terme atteint), à compter de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie. Le moteur diesel

dispose d'une couverture spécifique du groupe motopropulseur au-delà de 5 ans ou 100 000 kilomètres (selon le premier terme atteint). Voir les détails ci-après. Les pièces couvertes par la garantie du groupe motopropulseur comprennent :

Moteur - Toutes pièces internes lubrifiées; bloc-cylindres; culasses; pompe à essence électrique; module de commande du groupe motopropulseur; supports moteur; volant moteur; pompe d'injection; collecteurs d'admission et d'échappement; boulons de collecteur; carter d'huile; pompe à huile; joints et bagues d'étanchéité; thermostat du moteur; boîtier de thermostat du moteur; carter de chaîne de distribution; pignons et courroies de distribution; unité de turbocompresseur / compresseur volumétrique; couvre-culasses; pompe à eau.

Boîte de vitesses - Toutes pièces internes; couvercle d'embrayage; joints et bagues d'étanchéité; réducteur à vitesse unique (modèle Focus électrique); convertisseur de couple; boîte de transfert (y compris pièces internes); carter principal de boîte de vitesses; supports de boîte de vitesses.

Véhicules à traction avant -

Demi-arbres; roulements de roue avant; joints et bagues d'étanchéité; cardans et joints homocinétiques.

Propulsion arrière -

Demi-arbres; roulements de roue arrière; support de palier intermédiaire; carter de pont et toutes pièces internes; arbre de transmission; porte-roulements; supports; joints et bagues d'étanchéité; joints homocinétiques et joints de cardan.

Renseignements sur la garantie

Traction intégrale/quatre roues motrices- Demi-arbres; roulements de roue avant et roue arrière; palier intermédiaire; arbres de transmission; carter de boîte-pont et toutes pièces internes; moyeux avant à verrouillage automatique (quatre roues motrices); anneaux de blocage (quatre roues motrices); joints et bagues d'étanchéité; joints homocinétiques et joints de cardan.

COUVERTURE DU GROUPE MOTOPROPULSEUR UNIQUE DU MOTEUR DIESEL

La Garantie limitée de véhicule neuf couvre les composants suivants contre les défauts de matériau d'origine ou de fabrication, pendant 5 ans ou 160 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) à compter de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie.

Boîte de vitesses - Toutes pièces internes; couvercle d'embrayage; joints et bagues d'étanchéité; convertisseur de couple; boîte de transfert (y compris pièces internes); carter principal de boîte de vitesses; supports de boîte de vitesses.

Quatre roues motrices - Demi-arbres; roulements de roue avant; roulements de roue arrière; roulements de palier intermédiaire; arbres de transmission; moyeux avant à verrouillage automatique; anneaux de blocage; joints et bagues d'étanchéité; joints homocinétiques et joints de cardan.

Propulsion arrière - Demi-arbres; roulements de roue avant; roulements de roue arrière; support de palier intermédiaire; carter de pont et toutes pièces internes; arbre de transmission; arbres d'entraînement; porte-roulements;

supports; joints et bagues d'étanchéité; joints homocinétiques et joints de cardan.

COUVERTURE DU MOTEUR DIESEL

La Garantie limitée de véhicule neuf couvre certains composants du moteur diesel à injection directe contre tout défaut de matériau d'origine ou de fabrication pendant 5 ans ou 160 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) à compter de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie.

Organes couverts : moteur; bloc-cylindres; culasses et toutes pièces internes; collecteurs d'admission et d'échappement; pignon de distribution; amortisseur de vibrations; couvre-culasses; carter d'huile et pompe; pompe à eau; circuit d'alimentation (à l'exception des canalisations d'alimentation, du réservoir de carburant et du module de conditionnement du carburant monté sur le cadre parfois nommé module de pompe/filtre/séparateur d'eau monté sur le cadre); canalisations haute pression; joints et bagues d'étanchéité; bougies de préchauffage; turbocompresseur; turbocompresseur bi-étage; actionneur du turbocompresseur; module de commande du groupe motopropulseur; pompe à carburant haute pression; commande électronique des injecteurs; injecteurs; capteur de pression d'injection; capteur de pression de rampe d'injection; régulateur et capteur de contrepression d'échappement; capteur de pression d'échappement; capteur de pression de collecteur; capteur de température d'air

Renseignements sur la garantie

d'admission; capteur de position du vilebrequin; capteur de position d'arbre à cames; commande d'accélérateur.

REMARQUE : *Certains composants peuvent également être couverts par la garantie des dispositifs antipollution. Voir page 10 pour obtenir plus de renseignements.*

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).

COUVERTURE DES DISPOSITIFS ANTIPOLLUTION

Les dispositifs antipollution sont couverts par deux garanties : la garantie contre les défauts des dispositifs antipollution et la garantie d'efficacité des dispositifs antipollution.

Garantie contre les défauts des dispositifs antipollution

Au titre de la garantie contre les défauts des dispositifs antipollution, Ford offre une couverture de 24 mois ou 40 000 kilomètres (selon le premier terme atteint), à partir de la date initiale

d'entrée en vigueur de la garantie pour les voitures et camionnettes d'un PTAC allant jusqu'à 3 856 kilogrammes (8 500 lb); ou une couverture de 5 ans ou 80 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) pour les véhicules service dur d'un PTAC compris entre 3 856 kilogrammes (8 500 lb) et 8 845 kilogrammes (19 500 lb). Pendant la durée de cette couverture, Ford garantit que :

- Votre véhicule ou votre moteur est conçu, construit et équipé pour se conformer aux normes antipollution applicables prescrites par la loi au moment de la vente.
- Votre véhicule ou votre moteur est exempt de défaut de matériau d'origine et de fabrication qui l'empêcherait de se conformer à ces normes antipollution.
- Les diagnostics, réparations, remplacements et ajustements des pièces défectueuses liées au système antipollution se feront sans frais en vertu des *garanties contre les défauts des dispositifs antipollution et d'efficacité des dispositifs antipollution.*

REMARQUE : *Les modèles de Focus électrique (ainsi que tout autre véhicule entièrement électrique) ne sont éligibles à aucune des garanties relatives aux émissions polluantes décrites dans ce livret.*

Renseignements sur la garantie

Garantie d'efficacité des dispositifs antipollution

Au titre de la garantie d'efficacité des dispositifs antipollution, Ford réparera, remplacera ou réglera, sans vous imputer de frais pour la main-d'œuvre, le diagnostic ou les pièces, tout dispositif ou système antipollution :

- si vous avez utilisé et entretenu votre véhicule conformément aux instructions d'entretien énoncées dans le présent Guide de garantie et dans votre Manuel du propriétaire;
- si votre véhicule ne satisfait pas aux normes antipollution pendant la durée de la garantie de 24 mois ou 40 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) pour les voitures ou camionnettes d'un PTAC allant jusqu'à 3 856 kilogrammes (8 500 lb); ou de 5 ans ou 80 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) pour les véhicules service dur d'un PTAC compris entre 3 856 kilogrammes (8 500 lb) et 8 845 kilogrammes (19 500 lb);
- si vous encourez une pénalité ou une sanction en vertu d'une loi locale, provinciale ou fédérale, car votre véhicule n'est pas conforme aux normes antipollution applicables (une pénalité ou sanction peut comprendre la perte du libre usage de votre véhicule);
- si votre véhicule n'a pas été modifié ni ne fait l'objet d'une utilisation anormale ou d'un entretien inadéquat.

Pièces couvertes au titre des garanties des dispositifs antipollution

débitmètre d'air; circuit et capteurs de commande de rétroaction d'air / carburant; circuit d'induction d'air; module de commande d'énergie de la batterie (BECM); catalyseur (réduction catalytique sélective et catalyseurs d'oxydation diesel compris); système enrichissement de démarrage à froid (diesel seulement); commandes de décélération (diesel seulement); circuit de liquide d'échappement diesel; filtre à particules diesel; capteurs et contacteurs de commande électronique du moteur; module de commande du groupe motopropulseur (PCM) / module de commande du moteur (ECM)*; système d'allumage électronique (diesel seulement); système de commande de dégazage et réaspiration des vapeurs de carburant; système de recirculation des gaz d'échappement (RGE); collecteur d'échappement; sonde de température des gaz d'échappement (EGT) montée sur échappement; tuyau d'échappement (collecteur à catalyseur); goulotte et joint de remplissage; système d'injection; collecteur d'alimentation des injecteurs; réservoir de carburant (non diesel seulement); régulateur de pression de réservoir de carburant; batterie haute tension; vanne de dérivation d'air au ralenti (sauf hybride); module de commande et/ou bobine d'allumage; collecteur d'admission; échangeur - turbocompresseur; témoin d'anomalie (MIL)/système d'autodiagnostic embarqué (OBD); système RGC et bouchon de remplissage d'huile; composants de commande d'allumage

Renseignements sur la garantie

de circuit d'injection d'air secondaire (sauf hybride); bougies et fils d'allumage; ensemble synchroniseur; thermostat; ensemble corps de papillon (MFI); solénoïdes et module de commande de boîte de vitesses (TCM); turbocompresseur; circuit de répartition de dépression; tuyau d'échappement (collecteur à catalyseur); commande de frein hydraulique/électrique (véhicules hybrides électriques uniquement); pompe de dépression de freinage (véhicules hybrides électriques uniquement); capteur de trappe de remplissage de carburant (véhicules hybrides électriques uniquement); batterie haute tension; contrôleur de climatisation (HVAC) (véhicules hybrides électriques uniquement); commande du convertisseur (véhicules hybrides électriques uniquement); Pompe de refroidissement du moteur électronique (véhicules hybrides électriques uniquement); chargeur embarqué PHEV; boîte de vitesses (véhicules hybrides électriques uniquement); Pompe auxiliaire à huile de boîte de vitesses (véhicules hybrides électriques uniquement); sonde de température d'huile de boîte de vitesses (véhicules hybrides électriques uniquement).

* Comprend les changements de logiciels liés au matériel et aux dispositifs antipollution seulement

Pièces supplémentaires couvertes par la garantie des dispositifs antipollution

Les pièces suivantes sont également couvertes par les deux garanties des dispositifs antipollution : Ampoules, flexibles, colliers, supports, courroies,

capteurs, tubes, joints et bagues d'étanchéité, raccords, canalisations de carburant et faisceaux électriques reliés aux composants figurant dans la liste ci-dessus.

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 votre *manuel du propriétaire*, ou
- B. expiration des limites de temps et de kilométrage de la garantie contre les défauts et de la garantie d'efficacité des dispositifs antipollution (selon le premier terme atteint).

Une couverture additionnelle pourrait être offerte pour ces pièces en vertu de la couverture du groupe motopropulseur ou de la couverture des moteurs diesels. Dans tous les cas, la garantie offrant la meilleure couverture s'applique.

Votre concessionnaire Ford ou Ford Lincoln détient une liste complète des pièces couvertes par les garanties des dispositifs antipollution. Pour plus de détails au sujet des pièces précises couvertes par la garantie contre les défauts des dispositifs antipollution, communiquez avec votre concessionnaire.

Renseignements sur la garantie

Garantie contre les défauts et garantie d'efficacité des dispositifs antipollution :

Autres pièces couvertes

Ford offre également les couvertures suivantes pour les défauts liés aux dispositifs antipollution applicables aux pièces suivantes (main-d'œuvre et diagnostic compris).

Voitures et camionnettes (valable pour les véhicules d'un PTAC allant jusqu'à 3 856 kilogrammes [8 500 lb]) :

8 ans ou 130 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) à partir de la date du début de la garantie : Catalyseur, module électronique des dispositifs antipollution (ECU) et tout autre module d'autodiagnostic, y compris le module de commande d'énergie de la batterie (BECM).

Pour toutes les autres pièces couvertes la garantie contre les défauts des dispositifs antipollution, Ford offre la protection à partir de la date du début de la garantie d'origine pendant une période de 24 mois ou 40 000 km (selon la première éventualité).

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 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 la marque et le modèle d'origine est encore disponible.

L'usure normale des pneus ou les dommages ne sont pas remboursables. Voir page 19 pour ce qui n'est pas couvert par la garantie des pneus.

Renseignements sur la garantie

GARANTIE SPÉCIFIQUE DE COMPOSANTS PARTICULIERS

Les éléments suivants sont couverts 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 s'ils présentent des défauts de matériau d'origine ou de fabrication : Garnitures et plaquettes de frein*, disque d'embrayage de boîte manuelle*, pare-brise, équilibrage et réglage de la géométrie des roues.*Se reporter à page 16 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. Se reporter à page 17 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.

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, 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 échappe au contrôle de Ford Canada;

Renseignements sur la garantie

- modifications effectuées dans le but de permettre l'emploi d'un carburant de substitution après que le véhicule échappe au contrôle de Ford Canada;
- reconstruction du véhicule endommagé par collision au point qu'on l'ait mis à la ferraille ou déclaré irrécupérable ou considéré comme tel, même si cette reconstruction a été réalisée à partir de pièces et de composants non endommagés récupérés de ce même véhicule;
- modification du véhicule, des dispositifs antipollution et d'autres pièces reliées à ces dispositifs (y compris systèmes d'échappement et d'admission);
- emploi de liquides/carburants contaminés ou inappropriés;
- produits chimiques appliqués par le client ou renversés accidentellement;
- traverser une étendue d'eau suffisamment profonde pour que de l'eau soit aspirée dans un composant, par exemple un composant du groupe motopropulseur.
- pièces de marque autre que Ford posées après que le véhicule échappe au contrôle de Ford Canada et qui causent la défaillance de pièces Ford, y compris, mais sans s'y limiter, nécessaires de lavage, 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 votre 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.*

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 ou 20 000 kilomètres (selon le premier terme atteint) de la mise en service du véhicule, bien 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

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, de carburants, 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 le *Manuel du propriétaire* en ce qui concerne le type et le niveau des divers liquides, ainsi que le chapitre *Entretien périodique* de ce même *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 :

- vidanges d'huile
- nettoyage/lustrage
- mises au point du moteur
- 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 votre *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
- Disque d'embrayage de boîte manuelle

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 ou a déjà porté l'une des mentions suivantes : démontage, incendie, inondation, ferraille, reconstruction ou récupération (ceci 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 transformés en ambulances sans avoir été équipés du préaménagement ambulance de Ford*;
- le remplacement d'une batterie haute tension dû à l'entreposage inadéquat du véhicule. 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.
- 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

Renseignements sur la garantie

est considéré comme une usure 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. Votre *manuel du propriétaire* contient des conseils importants permettant de maximiser la durée de vie et la capacité de la batterie lithium-ion.

- 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. Voici quelques exemples :

- perte de supports d'enregistrement, de logiciels ou de données personnelles;
- manquement à l'obligation de fournir l'installation nécessaire;

- Les 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 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**

Véhicules convertis en véhicules de secours/incendie ou en ambulances

Les véhicules Ford ne peuvent être transformés en ambulances et en véhicules de secours/incendie que s'ils sont équipés du préaménagement ambulance et véhicules de secours/incendie de Ford. De plus, Ford incite les constructeurs de véhicules de secours/incendie ou d'ambulances à suivre les recommandations du Manuel Ford des véhicules semi-finis et du Manuel

Renseignements sur la garantie

Ford à l'intention des constructeurs (et leurs suppléments pertinents).

La transformation en ambulance d'un véhicule Ford non équipé du préaménagement ambulance et véhicules de secours/incendie 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 d'essence et d'incendie pourraient se manifester dans les véhicules affectés au service ambulancier qui sont dépourvus du préaménagement ambulance et véhicules de secours/incendie de Ford. Pour déterminer si un véhicule est équipé du préaménagement ambulance et véhicules de secours/incendie de Ford, examinez la plaquette fixée au montant arrière de la portière du conducteur. Pour déterminer si le carrossier-constructeur de l'ambulance ou du véhicule de secours/incendie 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).

Renseignements sur la garantie

CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LES GARANTIES DES DISPOSITIFS ANTIPOLLUTION

Ford refusera de garantir les dispositifs antipollution si le défaut du véhicule ou de la pièce résulte :

- de l'abus ou de la négligence;
- d'un manque d'entretien;
- d'une modification non autorisée;
- de l'emploi de liquides ou carburants inappropriés;
- de toute situation décrite à la rubrique « Ce qui n'est pas couvert par la garantie limitée de véhicule neuf ».

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 limitation, aucune des restrictions et exclusions suivantes n'exclura ou ne limitera la garantie stipulée aux articles 37 et 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

Renseignements sur la garantie

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 pré-livraison. Toute défaut existant au moment de la livraison de votre véhicule est couvert par la présente garantie. Pour votre protection, si vous découvrez de tels 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

Veillez 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,

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 par 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.**

Renseignements sur la garantie

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.

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) ou visitez notre site Web à l'adresse www.ford.ca.

Renseignements sur la garantie

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

Ford du Canada Limitée

The Canadian Road

PO Box 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. 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 obtenir plus de détails, sans frais ni obligation, appelez directement le PAVAC au 1 800 207-0685 ou consultez 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

COUVERTURE ASSISTANCE DÉPANNAGE

Centre d'assistance dépannage 1-800-665-2006

Un ensemble complet d'avantages qui couvre pratiquement toute situation d'urgence est compris dans votre Garantie limitée de véhicule neuf Ford et dans la plupart des programmes d'entretien prolongé Ford. L'assistance dépannage est offerte 24h/24, 365 jours/an, que ce soit au Canada ou dans la zone continentale des États-Unis.

SERVICE - ASSISTANCE DÉPANNAGE FORD

Toutes les nouvelles voitures ou camionnettes Ford sont gratuitement couvertes par le programme d'Assistance dépannage Ford pendant 5 ans ou 100 000 kilomètres (selon le premier terme atteint), période de couverture du groupe motopropulseur.

L'Aide est un numéro d'appel sans frais - 24h/24 au Canada et aux États-Unis continentaux - en cas d'assistance de remorquage, de démarrages-secours ou de remboursement de dépenses d'un voyage d'urgence.

NOUS CONTACTER

Pour connaître les limites, les conditions et les termes de l'Assistance dépannage, des spécialistes sont à votre disposition 24h/24, 7 jours/semaine.

Contactez-nous au 1.800.665.2006 ou envoyez directement un courriel à Sykes Roadside Services roadsideinquires@sykes.com qui se charge des services de dépannage au nom de Ford Canada.

GÉNÉRALITÉS

ADMISSIBILITÉ

L'Assistance dépannage de Ford Canada couvre toutes les voitures et camionnettes Ford Canada. Le conducteur obtiendra le service du véhicule enregistré Ford Lincoln par Sykes Roadside Services au nom de Ford Canada.

Les avantages de l'Assistance dépannage peuvent être cédés, sans frais, aux propriétaires subséquents de votre véhicule durant la période de couverture de 5 ans ou 100 000 km (selon le premier terme atteint).

PÉRIODE DE COUVERTURE

Ce programme est distinct de la Garantie limitée de véhicule neuf; toutefois, sa durée coïncide avec celle de la couverture du groupe motopropulseur de 5 ans ou 100 000 km (selon le premier terme atteint). La couverture de l'Assistance dépannage prend fin après 5 années ou 100 000 km, selon le premier terme atteint, à partir de la mise en service du véhicule d'origine.

Cette couverture initiale est un service gratuit. Ford Canada se réserve le droit d'annuler votre couverture initiale en tout temps sur avis écrit. Aucun remboursement ne sera consenti en cas d'annulation.

Assistance dépannage Ford

- Pour plus de détails, contactez le 1.800.665.2006 ou envoyez directement un courriel à Sykes Roadside Services roadsideinquires@sykes.com qui se charge des services de dépannage au nom de Ford Canada.

SERVICES DE COUVERTURE

La couverture d'Assistance dépannage Ford n'est pas une garantie, mais un service qui vous est offert par Sykes Roadside Services au nom de Ford Canada afin de réduire au minimum les inconvénients causés par les situations imprévues lors de la conduite du véhicule. Toute couverture est offerte uniquement pour les véhicules circulant sur les routes publiques entretenues (les sentiers hors route, les chemins forestiers, etc., sont exclus), ainsi que les lieux adjacents et tout autre site qui, à la discrétion du fournisseur des services, constituent des chemins publics.

DÉPANNAGE

Remorquage du véhicule en panne jusqu'au concessionnaire Ford le plus près, ou le concessionnaire vendeur, si ce dernier est situé à moins de 25 km du concessionnaire Ford le plus proche (limite d'un seul remorquage par panne). Si vous utilisez un service autre que l'Assistance dépannage Ford, nous remboursons jusqu'à concurrence de 75 \$ par panne. Le dépannage se limite aux routes carrossables approuvées par le ministère des Transports, là où une remorqueuse peut être envoyée de

manière sécuritaire. Les circonstances atténuantes seront examinées au cas par cas par Ford Motor Company, Canada Limitée.

REMRQUES

Le programme offre des avantages limités aux remorques tractées par le véhicule couvert par l'Assistance dépannage. Les remorques sont protégées pour une valeur de 100 dollars si le véhicule défectueux couvert par la garantie doit être remorqué chez le concessionnaire autorisé le plus proche pour y être réparé. Si la remorque subit des défaillances mais que le véhicule remorquant fonctionne toujours, la remorque ne peut être prise en charge par un service d'Assistance dépannage.

APPELS DE SERVICE

Démarrage-secours

Le programme fournit le démarrage-secours sans frais pour les batteries à plat. Si le démarrage-secours ne fonctionne pas, le véhicule sera remorqué sans frais.

Livraison de carburant

Le programme prévoit la fourniture de 10 litres de carburant aux véhicules en panne sèche (panne de carburant et immobilisé) sans frais. Les véhicules en panne à un poste de ravitaillement ou chez le concessionnaire ne sont pas admissibles à ces avantages. Livraison de 10 litres de carburant (maximum de deux livraisons par période de 12 mois).

Assistance dépannage Ford

Treuilage

Les services de treuilage pour les véhicules coincés dans la boue ou la neige près d'une route pavée sont couverts. Le treuilage couvre un maximum de 100 pieds de la route. Les récupérations ne sont pas comprises dans le cadre du service de remorquage de l'assistance dépannage. La récupération se définit comme les efforts déployés pour placer un véhicule sur une surface depuis laquelle le remorquage peut avoir lieu.

Pneus à plat

Le programme offre le montage gratuit d'une roue de secours, uniquement pour remplacer un pneu crevé ou des roues endommagées. Si un véhicule a plus d'un pneu à plat et ne peut être conduit, il peut être remorqué sans frais jusqu'au concessionnaire autorisé le plus proche ou un professionnel qualifié pour l'entretien des pneus. Ce programme ne couvre pas la réparation des pneus.

ÉLÉMENTS NON COUVERTS

- Pièces, réparations aux pneus, location d'équipement de remorquage, frais d'entreposage ou travaux effectués dans un garage ou une station-service
- Toute forme de remorquage pour mise à la fourrière effectuée par une station-service ou un garage non autorisé
- Pièces utilisées pour un déverrouillage-secours
- Assistance donnée par un particulier

- Tous les fournisseurs des services de dépannage sont des entrepreneurs indépendants et ne sont pas à l'emploi de Ford. Par conséquent, le Club d'assistance dépannage Ford n'accepte aucune responsabilité quant à toute perte ou tout dommage causés à votre véhicule ou à vos biens personnels dans le cadre des services rendus par ces entrepreneurs.
- La responsabilité des pertes ou dommages encourus incombe à l'entreprise de dépannage. Les pertes ou dommages doivent être rapportés au propriétaire de l'entreprise de dépannage et à votre compagnie d'assurances dans les 24 heures, avant que toute réparation soit faite. Toute question concernant le service peut être transmise aux coordonnées ci-dessous.

DÉVERROUILLAGE-SECOURS

Si vous oubliez vos clés dans votre véhicule verrouillé, vous pouvez le faire déverrouiller par l'Assistance dépannage Ford. La récupération ou le remplacement des clés n'est pas couvert. Si vous utilisez un service autre que l'Assistance dépannage Ford, nous remboursons jusqu'à concurrence de 75 \$.

MÉTÉO EXTRÊME

Dans certaines zones géographiques, la météo ou autres situations peuvent temporairement empêcher une intervention rapide. Si cela est le cas, un message 1-800 signale le délai dans une

Assistance dépannage Ford

zone en particulier et peut recommander aux clients d'effectuer eux-mêmes la réparation, si possible. Les dépenses encourues pourront être remboursées à concurrence de 75 \$ par panne. www.roadsideaid.com permet également de demander une assistance. Les clients peuvent demander qu'un agent les recontacte de manière virtuelle plutôt que d'attendre en ligne.

REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE ENGAGÉS EN SITUATION D'URGENCE

Si votre véhicule tombe en panne à la suite d'un ennui mécanique, alors que vous vous trouvez à plus de 160 km de votre résidence, nous vous rembourserons jusqu'à 500 \$ (au total) pour les dépenses raisonnables suivantes dans les situations d'urgence (si elles ne sont pas couvertes par votre assurance automobile).

Dépenses couvertes :

- Hébergement dans la localité et repas (alcool et pourboires non compris).
- Location d'un véhicule dans une agence de location automobile reconnue (à l'exclusion des frais de carburant).
- Transport commercial jusqu'à votre destination, et retour une fois les réparations faites.

La période de couverture correspond à la plus courte des deux périodes suivantes à partir de la date où le véhicule est tombé en panne : Jusqu'à concurrence de trois (3) jours, ou

jusqu'au moment où votre véhicule est réparé. Les réclamations doivent être envoyées dans les 20 jours qui suivent l'incident pour être prises en charge.

PLANIFICATEUR DE VOYAGE

Dans le cadre de notre programme d'Assistance dépannage, Ford offre des service de planification de voyage. Avant de charger votre véhicule Ford et de partir pour votre prochain voyage, contactez-nous pour recevoir gratuitement un planificateur de voyage personnalisé par courriel.

Pour plus de détails, contactez le 1.800.665.2006 ou envoyez directement un courriel à SykesRoadsideServices.roadsideinquires@sykes.com qui se charge des services de dépannage au nom de Ford Canada.

PROCÉDURES DE RÉCLAMATION AUX FINS DE REMBOURSEMENT

Si votre véhicule tombe en panne suite à un ennui mécanique et que vous devez recourir à un service autre que l'Assistance dépannage Ford ou si vous êtes à plus de 160 km de votre domicile, imprimez ce formulaire de réclamation pour recevoir le remboursement concernant les dépenses liées au déplacement ou au remorquage. Veuillez envoyer le formulaire de réclamation dûment rempli dans les vingt (20) jours au plus tard suivant le dépannage,

Veuillez ajouter une lettre détaillant les événements entre le moment où le véhicule est tombé en panne et le moment où il a été récupéré.

Assistance dépannage Ford

- Ajoutez les factures expliquant clairement la nature du service réclamé, y compris les copies du reçu de remorquage ou le bon de commande/réparation en lien direct avec la panne et tous les autres reçus correspondant à la réclamation.
- Veuillez conserver une copie de tous les reçus et documents.
- Le délai de traitement de votre formulaire de réclamation est généralement de 4 à 6 semaines.

Il existe différents moyens d'envoyer votre réclamation. Une fois les reçus et les documents à disposition,

- ouvrez la page www.Ford.ca pour remplir le formulaire de réclamation et l'envoyer en ligne.
- Vous pouvez déposer votre formulaire de réclamation et les documents chez votre concessionnaire Ford local qui transmettra la réclamation en votre nom à Sykes Roadside Services, qui offre les services d'assistance au nom de Ford Canada.
- Vous pouvez transmettre par courriel la réclamation remplie avec tous les documents et reçus demandés à l'adresse ci-dessous. Nous ferons suivre l'information à Sykes Roadside Services qui offre les services d'assistance au nom de Ford Canada.

Ford du Canada Limitée
Services Assistance dépannage
The Canadian Road, CP Box 2000
Oakville, ON L6K 1C8

Pour de plus amples renseignements, appelez le 1.800.665.2006.

Ford Canada se réserve le droit de modifier ou d'annuler l'assistance dépannage Ford en tout temps sans obligation de sa part.