



FORD OTOMOTİV SANAYİ A.Ş.

KAMYON SERVİS MÜHENDİSLİĞİ

**Acil Servis Mesajı**

30.09.2014

**Konu:FORD CARGO, YETKİLİ SERVİS DIŞINDA YAPILAN BAKIMLAR ve GARANTİ DEĞERLENDİRMESİ**

Sayın Yetkili Kamyon Servisimiz,

Sizlerden ve müşterilerimizden gelen sorulara istinaden aşağıdaki açıklamaları bilgilerinize sunarız.

Bedeli müşterilerimiz tarafından ödenen bakım ve onarımların yetkili serviste ve/veya orijinal Ford parçası ile yapılması zorunlu tutulamaz. Özel servislerde yaptırılan periyodik bakım dahil tüm işlemlerde kullanılan parçalar, Ford Otosan spesifikasyonlarına uygun olduğu sürece ve servis montajında bir işçilik hatası olmadığı sürece, aracın garantisi, yetkili serviste yapılan işlemde farksız olarak değerlendirilir.

Özel servislerde yapılan bakımların ISIS sisteminde kayıtları olmayacağından, özel serviste bakım yaptırdığını ifade ederek gelen müşterilerimizin, özel servis faturalarını içeriği anlaşılacak şekilde ibraz etmeleri gerekmektedir.

Örneğin, garanti ve kullanım kılavuzlarında belirtilen zamanda ve spesifikasyonlara uygun, doğru parça ve işçilik uygulamalarıyla gereği gibi özel serviste yapılmış bir araç bakımı aracın garantisini bozamaz. Bu konuyla ilgili tereddüt duyduğunuz tüm hususlarda, müşteriye bilgi vermeden önce mutlaka garanti departmanımızdan görüş almanız gerekmektedir.

Müşterilerinize, özel servis kullanımına yönelik yazılı veya sözlü olumsuz geri bildirimlerde (özellikle, aracın garantisinin bozulacağına yönelik) bulunulması yanlış anlaşılmalara ve bu çerçevede rekabet hukukuna aykırılık teşkil edebileceğinden bu konuya azami hassasiyet gösterilmesini önemle rica ederiz.

Saygılarımızla,  
Kamyon Servis Mühendisliği  
Ford Otomotiv Sanayi A.Ş.