



Acuerdo de nivel de servicio

Accesibilidad de pedido

Proceso de pedido		Disponibilidad	Personas de contacto	Confirmación de pedido y disponibilidad
Línea telefónica dedicada	961260904	Lunes a viernes 08:30 - 13:30 15:30 - 19:00 Sabado 9:00 -13:00	Vicente Hernandez Ana Borgoñon Marian Gallart José Caurín Miguel Parra	Durante llamada de pedido
Asistencia de pedido in situ	961260904	A petición	Personal del call center	Durante visita
Correo electrónico	recambios@vedatmediterraneo.com	24/7	Miguel Parra	Llamada de vuelta
Web	www.recambiosvedat.es	24/7	Personal del call center	Llamada de vuelta
Fax	961269574	24/7	Personal del call center	Llamada de vuelta

Promesa de entrega de recambios

Stock disponible en nuestro almacén	Pedido hasta:	Entrega
Sí	10:00	Por la mañana
	16:00	Por la tarde
	16:05	Por la mañana del día siguiente
No	11:45	Por la mañana del día siguiente
	19.00	Por la mañana dentro de dos días*

* Si la pieza está disponible en otro de nuestros almacenes, adelantamos un día la entrega.

Nos comprometemos a ofrecerle recambios Ford, para todos los modelos de vehículo Ford, vendidos en la UE, siempre que estén disponibles por parte de Ford Motor Company

Oferta comercial

- Campaña de mejora de descuentos regulares
- Plan de facturación
- Programa especial "Quiero mi coche"
- Descuentos competitivos
- Oferta Ford Partner Club
- Condiciones de pago (30 días tras la fecha de facturación)

Servicios adicionales

- WEB para profesionales con opción de compra, consulta técnica y consulta stock.
- Confirmación de la fecha de entrega
- Seguimiento de pedido
- Asistencia de información técnica
- Visitas regulares por parte del comercial
- Presupuesto in-situ

Devolución de recambios

Todos los recambios pueden devolverse si se cumplen los siguientes criterios:

- Copia de la factura original o del albarán adjunto
- No es un pedido especial*
- Recambio original sin daños, usado o electrico
- No sea una pieza transferida a otros almacenes Ford
- Entregado en las últimas 10 días
- Embalaje original sin daños

*Para pedidos especiales (es decir, realizados especialmente para el cliente) de menos de 25 €, se aplica una tarifa de devolución.

Calidad

- Le proveemos de recambios originales Ford, recambios Motorcraft y el catálogo de recambios remanufacturados Ford
- Estos recambios están probados, homologados, manufacturados y embalados de acuerdo con las especificaciones de Ford Motor Company para asegurar el rendimiento del vehículo original
- Ford le ofrece un completo paquete de garantía, incluso hasta 36 meses para algunos recambios

Quiénes somos en 4 frases

Recambios originales de FORD

6 almacenes disponibles, 3 reguladores y 3 satélites

Consulta de precio y stock on-line

Atención personalizada del personal del call center