
BELANGRIJKE INFORMATIE OVER UW FORD-VOERTUIG

24S79 - Kuga - software-update regelmodule accucapaciteit - Terugroepingsactie productveiligheid

Geachte

WAAROM IS DIT PRODUCT GEVAARLIJK?

Ford bewaakt de productieprocessen en de voertuigen voortdurend. Bij het opvolgen van voertuigen in gebruik zijn wij te weten gekomen dat bij een aantal Kuga PHEV-voertuigen, de hoogspanningsaccu enkele cellen kan bevatten die een interne kortsluiting zouden kunnen veroorzaken.

In geval van interne kortsluiting in een cel van de hoogspanningsaccu ziet u het bericht Nu veilig stoppen en een waarschuwingpictogram in het instrumentenpaneel. U kunt ook verlies van aandrijfkracht ervaren, waardoor het risico op een ongeval toeneemt. U blijft beschikken over 12V-accessoires, besturing en remregeling. U kunt ook thermische ontluchting van de accu opmerken, wat kan leiden tot een voertuigbrand, waardoor het risico op verwondingen toeneemt.

WAT TE DOEN?

De ingenieurs van Ford ontwikkelen nieuwe software om dit potentiële probleem op te lossen. In de tussentijd mag u UW VOERTUIG(EN) NIET AANSLUITEN OM DE HOOGSPANNINGSACCU OP TE LADEN en gebruikt u alleen de rijmodus "Auto EV". Zo voorkomt u dat het potentiële probleem optreedt tijdens het opladen of het rijden.

Wanneer de oplossing beschikbaar is, zal Ford u een brief sturen om u te informeren dat u zo snel mogelijk contact moet opnemen met uw Ford Service Partner om een afspraak te maken voor een software-update. Ford heeft geen instructies gegeven om het voertuig niet meer te gebruiken.

Totdat er een oplossing beschikbaar is en als u het bericht Nu veilig stoppen in het instrumentenpaneel van uw voertuig ziet, volgt u het advies en stapt u uit zodra het voertuig veilig tot stilstand kan worden gebracht.

Als u nog geen Ford Service Partner voor het onderhoud heeft, kunt u naar \$\$UniversalData.NDL\$\$ gaan voor adresgegevens van Ford Service Partners. OPMERKING: Gebruik de FordPass-app om meer informatie over dit onderwerp en andere terugroepacties te bekijken.

OPLOSSING

De ingenieurs van Ford werken met hoge prioriteit aan de ontwikkeling van software om dit probleem op te lossen. Wanneer de oplossing beschikbaar is, zal Ford u via een brief op de hoogte brengen om een kosteloze serviceafspraak bij uw Ford Service Partner te plannen. De oplossing zal naar verwachting beschikbaar zijn in het tweede kwartaal van 2025.

KUNNEN WIJ U VERDER HELPEN?

Als u vragen of problemen heeft, bel dan ons Ford Customer Relationship Centre op \$\$UniversalData.CRCTel\$\$, dan zal één van onze medewerkers u graag helpen. Als u ons wilt schrijven, vindt u ons adres op \$\$UniversalData.ContactUsB\$\$.

Medewerkers zijn beschikbaar \$\$UniversalData.OpeningHoursB\$\$.

**WAT TE DOEN ALS U DIT
VOERTUIG NIET MEER BEZIT?**

Geef een adres- of eigenaarswijziging door via \$\$UniversalData.ContactUsB\$\$. Als alternatief kunt u het bijgaande formulier invullen en in de portvrije antwoordenvolp terugsturen. Dan kunnen wij de nieuwe eigenaar over deze terugroepactie informeren.

**HOE FORD UW PERSOONLIJKE
GEGEVENS GEBRUIKT**

Voor meer informatie over de manier waarop uw lokale Ford vestiging uw persoonlijke gegevens gebruikt, over het internationale dataverkeer en uw rechten raadpleegt u ons privacybeleid voor klanten op \$\$UniversalData.PrivacyB\$\$.

We verontschuldigen ons voor deze situatie en willen u garanderen dat wij dit probleem zullen oplossen. Samen met uw Ford Service Partner streven wij ernaar, om u de beste service en ondersteuning te bieden.

Hoogachtend
Ford Klanten Service Afdeling