
ACTIE VEREIST BETREFFENDE UW FORD-VOERTUIG

25B05 - Explorer/Capri elektrisch voertuig met accu (BEV) - software-update module - Service-programma

Geachte

We verontschuldigen ons voor deze situatie en willen u garanderen dat we deze toestand zullen oplossen, met uw hulp. Ons engagement, en dat van uw Ford Service Partner, is u de allerbeste service en ondersteuning te bieden.

Wat is het probleem?

Bij een klein aantal Explorer / Capri BEV is er een potentieel softwareprobleem waardoor de 12V-accu stopt met opladen.

Wat is het risico?

Als dit probleem optreedt, gaat de waarschuwingslamp van de 12V-acculading op het instrumentenpaneel branden. Als u het voertuig blijft gebruiken, zal u tijdens het rijden ook een geleidelijk verlies van elektrische functies ervaren met aanvullende bijbehorende waarschuwingen. U kunt wellicht niet in Vooruit of Achteruit schakelen en uiteindelijk wordt de elektromotor uitgeschakeld terwijl de alarmknipperlichten actief blijven. Stuurinrichting en remmen blijven werken.

Wat gaat uw erkende Ford-dealer doen?

Uw Ford Service Partner zal de software in uw voertuig bijwerken met de recentste versie om te voorkomen dat dit probleem optreedt.

Hoelang gaat het duren?

De geschatte benodigde tijd voor deze reparatie is minder dan een uur en dit kan wellicht worden uitgevoerd terwijl u wacht. Controleer of een afspraak terwijl u wacht mogelijk is op het moment dat u een afspraak maakt. Als de reparatie is voltooid, wordt u geïnformeerd dat u uw voertuig kunt ophalen.

Wat u moet doen?

Neem zo snel mogelijk contact op met uw Ford Service Partner en maak een afspraak om Service-actie 25B05 te laten uitvoeren. Geef uw Ford Service Partner uw chassisnummer (VIN), dat bovenaan deze brief vermeld staat.

Als u nog geen servicedealer hebt, vindt u op [\\$\\$UniversalData.NDL\\$\\$](#) meer informatie over dealers. OPMERKING: Gebruik de FordPass-app om meer informatie over dit onderwerp en andere terugroepacties te bekijken.

Kunnen we u nog van dienst zijn?

Als u problemen hebt om uw voertuig snel en gratis te laten repareren, vraag dan advies bij de servicemanager van uw dealer.

Als u vragen of problemen hebt, 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.ContactUs\\$\\$](#) Medewerkers zijn aanwezig van maandag tot vrijdag: [\\$\\$UniversalData.OpeningHours\\$\\$](#)

Wat te doen als u dit voertuig niet meer bezit?

Geef een 'Adreswijziging of verandering van eigenaar' door via `$$UniversalData.COUrl$$`. Als alternatief kunt u het bijgaande formulier invullen en in de portvrije antwoordenvelop 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 `$$UniversalData.Privacy$$`

Hoogachtend
Ford Klanten Service Afdeling

MESURE URGENTE À PRENDRE CONCERNANT VOTRE VÉHICULE FORD

25B05 - Mise à jour du logiciel du module de véhicule électrique à batterie (BEV) Explorer/Capri - Campagne technique

Mesdames, Messieurs,

Veillez nous excuser pour cette situation et soyez assuré qu'avec votre aide, nous allons corriger ce problème. Notre engagement, avec votre concessionnaire, est de vous fournir le plus haut niveau de service et d'assistance.

Quel est le problème ?

Nous avons identifié un certain nombre de véhicules BEV Explorer / Capri présentant un problème de logiciel potentiel entraînant l'arrêt de la charge de la batterie 12 V.

Quels sont les risques ?

Si ce problème se produit, un témoin d'avertissement de charge de batterie 12 V s'allume sur le combiné des instruments. Si vous continuez à utiliser le véhicule, vous subirez une perte progressive des fonctions électriques pendant la conduite, accompagnée d'avertissements supplémentaires. Il se peut que vous ne puissiez pas passer en marche avant ou arrière et que le moteur électrique s'éteigne alors que les feux de détresse restent allumés. La direction et le freinage restent fonctionnels.

Que va faire votre concessionnaire agréé Ford ?

Votre concessionnaire mettra à jour le logiciel de votre véhicule avec la version la plus récente pour éviter ce problème.

Combien de temps cela prendra-t-il ?

La durée estimée pour procéder à cette réparation est inférieure à une heure et l'intervention sur le véhicule pourrait être immédiate à son arrivée à l'atelier. Veuillez vérifier la disponibilité d'une prise en charge immédiate au moment de la réservation. Une fois la réparation effectuée, vous recevrez une notification indiquant que vous pouvez récupérer votre véhicule.

Que devez-vous faire ?

Veillez contacter votre concessionnaire sans tarder pour demander un rendez-vous afin de réaliser la Campagne 25B05. Veuillez fournir au concessionnaire le numéro de châssis du véhicule (VIN) de votre véhicule, qui est imprimé au début du présent courrier.

Si vous n'avez pas encore de concessionnaire dédié pour l'entretien, vous pouvez consulter [UniversalData.NDL](#) pour obtenir des informations sur les concessionnaires et leurs coordonnées. NOTE : Pour plus d'informations sur ceci et d'autres rappels potentiels, veuillez consulter l'app FordPass app.

Pouvons-nous vous aider davantage ?

Si vous rencontrez des difficultés à obtenir que votre véhicule soit réparé rapidement et sans frais, veuillez contacter le Responsable du service technique de votre concessionnaire pour assistance.

Pour toute question ou problème, veuillez contacter notre Services Relations Clientèle au [\\$\\$UniversalData.CRCTel\\$\\$](#) et un de nos représentants sera ravi de vous assister. Si vous souhaitez nous écrire, vous trouverez de plus amples informations à cette adresse : [\\$\\$UniversalData.ContactUs\\$\\$](#). Les conseillers sont disponibles du lundi au vendredi : [\\$\\$UniversalData.OpeningHours\\$\\$](#)

Que faire si vous n'êtes plus propriétaire de ce véhicule ?

Veuillez nous avertir de tout « changement d'adresse ou de propriétaire » sur le site [\\$\\$UniversalData.COUrl\\$\\$](#). Si vous préférez, vous pouvez remplir le formulaire ci-joint et le renvoyer dans l'enveloppe pré-affranchie fournie. Vous nous aiderez ainsi à contacter le nouveau propriétaire afin de pouvoir le prévenir de ce rappel.

Comment Ford utilise-t-il vos informations personnelles

Pour plus d'informations sur la façon dont votre entité locale Ford utilise vos informations personnelles, les transferts de données internationales et vos droits, veuillez consulter la politique de confidentialité client sur le [\\$\\$UniversalData.Privacy\\$\\$](#)

Cordialement,
Ford Service