

---

## DRINGENDE ACTIE VEREIST BETREFFENDE UW FORD-VOERTUIG

---

### 25S10 - Fiesta Puma Courier - schuren van brandstofleiding - Terugroepingsactie productveiligheid

Geachte klant,

#### WAAROM IS DIT PRODUCT GEVAARLIJK?

Ford bewaakt de productieprocessen en de voertuigen voortdurend. Bij het opvolgen van voertuigen die in gebruik zijn, hebben we vastgesteld dat bij een aantal Fiesta-, Puma- en Courier-voertuigen schuurplekken kunnen ontstaan tussen de steun van de brandstofleiding en de brandstoftoevoerleiding. Een contact tussen de steun van de brandstofleiding en de brandstoftoevoerleiding kan slijtage van de brandstoftoevoerleiding veroorzaken, die na verloop van tijd kan toenemen en kan leiden tot brandstoflekkage in de motorruimte. Dit potentiële probleem kan zichtbaar worden door vermogensverlies, brandstofgeur, rook en/of zichtbare ophoping van brandstof onder het voertuig. Vloeibare brandstof en/of brandstofdampen die zich ophopen in de buurt van een oppervlak dat heet genoeg is, kunnen ontvlammen en leiden tot brand in de motorruimte en een grotere kans op verwondingen.

#### WAT TE DOEN

Neem zo snel mogelijk contact op met uw Ford Service Partner en maak een afspraak om Service-actie 25S10 te laten uitvoeren. Geef uw Ford Service Partner uw chassisnummer (VIN), dat bovenaan deze brief vermeld staat.

Ford heeft geen instructies gegeven het voertuig tijdens de terugroepactie niet te gebruiken, maar neem wel zo snel mogelijk contact op met uw Ford Service Partner om een afspraak voor de reparatie te maken. U kunt door blijven rijden, maar houd wel rekening met het genoemde probleem.

Als u nog geen Ford Service Partner voor het onderhoud heeft, kunt u naar van maandag t/m vrijdag: 08:00 - 17:00 uur gaan voor meer informatie over Ford Service Partners. OPMERKING: Gebruik de FordPass-app om meer informatie over dit onderwerp en andere terugroepacties te bekijken.



## **OPLOSSING**

Uw Ford Service Partner zal een aangepaste steun voor de brandstofleiding monteren om dit potentiële probleem te voorkomen. Deze reparatie duurt naar verwachting minder dan een half uur. Uw Ford Service Partner zal ook eventuele bestaande schade aan de brandstofleiding beoordelen en bepalen of de brandstofleiding vervangen moet worden. Als de brandstofleiding moet worden vervangen, moet u uw voertuig mogelijk voor langere tijd bij uw Ford Service Partner achterlaten. U krijgt een vervangend voertuig voor de duur van de reparatie als de brandstofleiding moet worden vervangen. U wordt onmiddellijk op de hoogte gebracht wanneer uw Ford Service Partner vaststelt dat er meer tijd nodig is om deze terugroepactie uit te voeren.

## **KUNNEN WIJ U VERDER HELPEN?**

Als u problemen heeft om uw voertuig snel en gratis te laten repareren, neem dan voor advies contact op met de Service Manager van uw Ford Service Partner.

Als u vragen of problemen heeft, bel dan ons Ford Customer Relationship Centre op +31 70 7703 777, dan zal één van onze medewerkers u graag helpen. Als u ons wilt schrijven, vindt u onze gegevens op <https://www.ford.nl/belangrijke-informatie/contact> Medewerkers zijn beschikbaar van maandag t/m vrijdag: 08:00 - 17:00 uur.

## **HEBT U EEN VERVANGENDE AUTO NODIG?**

Als de brandstofleiding van uw voertuig moet worden vervangen, dan is uw dealer gemachtigd om kosteloos (behalve voor brandstof en verzekering) een vervangend voertuig voor uw persoonlijk vervoer aan te bieden terwijl uw voertuig voor reparatie bij de dealer staat. Informeer uw Ford Service Partner over uw eventuele mobiliteitseisen of vermeld dat u vervangend vervoer nodig heeft als u de afspraak maakt. Uw Ford Service Partner zal u alle informatie geven over voorwaarden.

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

Geef een adres- of eigenaarswijziging door via <https://www.ford.nl/belangrijke-informatie/contact>. 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 <https://www.ford.nl/informatie/voorwaarden-en-privacy>

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.





Scan mij - als u meer wilt weten over deze terugroepactie of online een afspraak wilt maken bij uw plaatselijke Ford Service Partner.

Met vriendelijke groet,  
Afdeling Klantenservice  
Ford Nederland



---

## ACTION URGENTE REQUISE CONCERNANT VOTRE VÉHICULE FORD

---

### 25S10 - Frottement de la canalisation de carburant sur véhicules Fiesta, Puma et Courier - Rappel de sécurité de produit

Chère Cliente, cher Client,

#### POURQUOI CE PRODUIT EST-IL DANGEREUX ?

Ford assure une surveillance permanente de ses processus de production et de ses véhicules en service. Dans le cadre de la surveillance des véhicules en fonctionnement, nous avons constaté qu'un certain nombre de véhicules Fiesta, Puma et Courier peuvent connaître des frottements entre la protection de support de canalisation de carburant et la canalisation d'alimentation en carburant. Un contact entre la tôle de protection de support de canalisation de carburant et la canalisation d'alimentation peut entraîner une usure de cette canalisation, qui peut augmenter au fil du temps et entraîner une éventuelle fuite de carburant dans le compartiment moteur. Ce problème potentiel peut se manifester par une perte de puissance, une odeur de carburant, l'apparition de fumée et/ou une accumulation visible de carburant sous le véhicule. Le carburant liquide et/ou les vapeurs de carburant qui s'accumulent à proximité d'une surface suffisamment chaude peuvent potentiellement s'enflammer et provoquer un incendie dans le compartiment moteur ce qui accroît le risque de blessures.

#### QUE FAIRE

Veillez contacter votre concessionnaire sans tarder pour demander un rendez-vous afin de réaliser la Campagne 25S10. Veuillez fournir au concessionnaire le numéro de châssis du véhicule (VIN) de votre véhicule, qui est imprimé au début du présent courrier.

Ford n'a publié aucune instruction d'arrêt de conduite du véhicule dans le cadre de ce rappel de mise en conformité de la sécurité, toutefois vous devez contacter votre concessionnaire au plus tôt pour un rendez-vous pour une rectification de votre véhicule. Vous pouvez continuer à conduire votre véhicule, en tenant compte du problème soulevé.



Si vous n'avez pas déjà un concessionnaire d'entretien, vous pouvez accéder à du lundi au vendredi de 08h30 à 18h30 et le samedi de 09h00 à 13h00 pour des renseignements sur les concessionnaires et des instructions. REMARQUE : Pour plus d'informations à ce sujet et sur d'autres rappels potentiels, veuillez consulter l'application FordPass.

## **SOLUTION**

Votre concessionnaire Ford va installer un nouveau support de canalisation de carburant qui évitera ce problème potentiel. La durée nécessaire pour effectuer cette réparation est estimée à moins d'une demi-heure environ. Votre concessionnaire évaluera également tout dégât existant sur la canalisation de carburant et déterminera s'il faut la remplacer. Si un remplacement de canalisation de carburant est nécessaire, votre concessionnaire pourrait devoir garder votre véhicule plus longtemps. Un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pendant la durée de la réparation si le remplacement de la canalisation de carburant s'avère nécessaire. Si votre concessionnaire détermine qu'il a besoin de plus de temps pour effectuer la remise en conformité pour ce rappel, il vous préviendra immédiatement.

## **POUVONS-NOUS VOUS AIDER D'AVANTAGE ?**

Si vous rencontrez des difficultés pour faire réparer votre véhicule rapidement et sans frais, veuillez contacter le Responsable du service technique de votre concessionnaire pour assistance.

Pour toute question ou préoccupation, veuillez contacter notre Service Relations Clientèle Ford au 0800 005 005 et l'un de nos représentants sera heureux de vous apporter son aide. Si vous souhaitez nous écrire, vous trouverez d'autres renseignements sur <https://www.ford.fr/informations-utiles/contactez-nous> Les conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 08h30 à 18h30 et le samedi de 09h00 à 13h00.

## **AVEZ-VOUS BESOIN D'UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT ?**

Si votre véhicule nécessite une nouvelle canalisation de carburant, votre concessionnaire est autorisé à vous fournir gratuitement un véhicule de remplacement pour vos déplacements personnels (hors carburant et assurance) pendant que votre véhicule est en réparation en concession. Veuillez signaler à votre concessionnaire tout besoin de mobilité spécifique ou de véhicule de remplacement au moment de prendre votre rendez-vous. Votre concessionnaire fournira les détails des instructions et limitations.

## **QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS N'ÊTES PLUS PROPRIÉTAIRE DE CE VÉHICULE ?**

Veuillez nous informer d'un "changement d'adresse ou de propriétaire" à <https://www.ford.fr/informations-utiles/contactez-nous>. Vous pouvez également remplir le formulaire ci-joint et le renvoyer dans l'enveloppe pré-affranchie fournie. Cela nous permettra de contacter le nouveau propriétaire et de l'informer de ce rappel.

## **COMMENT FORD UTILISE VOS INFORMATIONS PERSONNELLES**

Pour plus d'informations sur la façon dont votre entité locale Ford utilise vos informations personnelles, les transferts internationaux de données et vos droits, veuillez consulter la politique de confidentialité client à l'adresse <https://www.ford.fr/informations-utiles/politique-de-confidentialite-termes-et-conditions>

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour cette situation et soyez assuré que Ford, ainsi



que votre concessionnaire, s'engagent à vous fournir le plus haut niveau d'assistance et de service pour votre véhicule. Votre coopération reste primordiale afin de procéder à la remise en conformité de votre véhicule.



Scannez-moi - Vous voulez en savoir plus sur ce rappel ou prendre en ligne un rendez-vous auprès de votre concessionnaire agréé Ford au niveau local

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pierre Bertrand', written over a faint horizontal line.

Pierre Bertrand  
Responsable Technique, Garantie et Formation  
Ford Service

