

---

## DRINGENDE ACTIE VEREIST BETREFFENDE UW FORD-VOERTUIG

---

### 24S79 - Kuga - software-update regelmodule accucapaciteit - Terugroepactie productveiligheid

Geachte klant,

#### **WAAROM IS DIT PRODUCT GEVAARLIJK?**

We hebben u onlangs geïnformeerd over een potentieel probleem met de cellen van de hoogspanningsaccu in uw Kuga PHEV-voertuig, waardoor er een interne kortsluiting kan ontstaan. We zijn verheugd te kunnen aankondigen dat er nu een oplossing beschikbaar is die kosteloos kan worden toegepast op uw voertuig. In geval van interne kortsluiting in een cel van de hoogspanningsaccu ziet u het bericht Nu veilig stoppen en een waarschuwingss pictogram 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**

Aangezien de oplossing nu beschikbaar is, vragen we dat u contact opneemt met uw Ford Service Partner en een afspraak maakt om Service-actie 24S79 te laten uitvoeren. Geef uw Ford Service Partner uw chassisnummer (VIN), dat bovenaan deze brief vermeld staat.

Ford heeft geen instructies gegeven te stoppen met rijden. Voor dit probleem is het belangrijk dat u het voertuig NIET aansluit op het stroomnet om de hoogspanningsaccu op te laden totdat de software-update in uw voertuig is uitgevoerd. Gebruik in de tussentijd alleen de standaard Auto EV-modus en vermijd het gebruik van de modi diepe modder en sneeuw totdat het voertuig de oplossing heeft ontvangen. Als u het bericht "Nu veilig stoppen" in het instrumentenpaneel van uw voertuig ziet voordat de oplossing is toegepast, 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 <https://www.ford.nl/ford-locatie-zoeken> gaan voor adresgegevens van Ford Service Partners. OPMERKING: Gebruik de FordPass-app om meer informatie over dit onderwerp en andere terugroepacties te bekijken.

## **OPLOSSING**

We zijn verheugd u te kunnen meedelen dat de software-update klaar is voor uw voertuig. Ford heeft uw Ford Service Partner toestemming gegeven om de software van de computer voor motorregeling (PCM) kosteloos bij te werken. Uw Ford Service Partner zal ook een aanvullende verificatieprocedure uitvoeren om te garanderen dat de software correct is geïnstalleerd in uw voertuig. De geschatte benodigde tijd voor deze reparatie is minder dan 1 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. De hoogspanningsaccu van uw voertuig ontvangt ook een uitgebreide garantie, die dit potentiële probleem dekt gedurende 150.000 mijl / 240.000 km of 10 jaar, wat zich het eerst voordoet.

## **IS HAAL- EN BRENGSERVICE VAN HET VOERTUIG BESCHIKBAAR?**

Ja. Klanten die betrokken zijn bij deze terugroepactie hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van een kosteloze haal- en brengservice van hun voertuig (bij deelnemende Ford Service Partners). Als u gebruik wilt maken van de kosteloze haal- en brengservice van uw voertuig voor deze terugroepactie, neem dan contact op met uw lokale Ford Service Partner om dit verder te bespreken.

## **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 ons adres op <https://www.ford.nl/belangrijke-informatie/contact>.

Medewerkers zijn beschikbaar van maandag t/m vrijdag: 08:00 - 17:00 uur.

## **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

---

### 24S79 - Kuga - Mise à jour du logiciel du module de commande d'énergie de la batterie - Rappel de sécurité de produit

Chère Cliente, cher Client,

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

Nous vous avons récemment informé d'un problème potentiel concernant les cellules de batterie haute tension de votre véhicule Kuga PHEV, qui pourrait développer un court-circuit interne. Nous avons le plaisir de vous annoncer qu'un correctif est désormais disponible et peut être installé sur votre véhicule sans frais pour vous. En cas de court-circuit interne d'une cellule de la batterie haute tension, vous verrez apparaître le message « Arrêtez-vous prudemment maintenant » et l'icône d'avertissement dans le tableau de bord. Vous pouvez également subir une perte de puissance motrice, ce qui augmente le risque d'accident. Vous continuerez à bénéficier des accessoires 12 volts (V), des commandes de direction et de freinage. Vous pourriez également constater un dégagement thermique de la batterie, pouvant entraîner un incendie du véhicule et accroître le risque de blessure.

#### QUE FAIRE

Le correctif étant désormais disponible, veuillez contacter votre concessionnaire sans tarder et demander un rendez-vous afin de réaliser la Campagne 24S79. 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. Dans ce cas, il est important de ne PAS brancher le véhicule pour charger la batterie haute tension tant que la mise à jour du logiciel n'a pas été installée sur votre véhicule. Entre-temps, n'utilisez que le mode EV auto par défaut et évitez d'utiliser les modes Boue et neige profondes tant que le véhicule n'a pas reçu le correctif. Si le message « Arrêtez-vous prudemment maintenant » s'affiche sur le combiné d'instruments du véhicule avant que le correctif ne soit appliqué, suivez le conseil et quittez le véhicule dès qu'il est possible de l'arrêter en toute sécurité.



Si votre véhicule n'est pas suivi par un représentant du réseau Ford, vous pouvez accéder à <https://www.ford.fr/votre-concessionnaire> afin d'identifier le représentant Ford qui pourra se charger de l'opération. REMARQUE : Pour plus d'informations à ce sujet et sur d'autres rappels potentiels, veuillez consulter l'application FordPass.

## **SOLUTION**

Nous avons le plaisir de vous informer que la mise à jour du logiciel est prête pour votre véhicule. Ford a autorisé votre concessionnaire à mettre à jour gratuitement le logiciel du module de gestion moteur (PCM). Votre concessionnaire va aussi réaliser une procédure de vérification supplémentaire pour s'assurer que le logiciel est correctement installé sur votre véhicule. La durée estimée pour procéder à cette réparation est légèrement inférieure à 1 heure et l'intervention sur le véhicule peut être immédiate à son arrivée à l'atelier. Veuillez vérifier la disponibilité d'une prise en charge immédiate au moment de la réservation. La batterie haute tension de votre véhicule bénéficie également d'une garantie étendue qui couvre ce problème potentiel sur 150 000 miles / 240 000 km ou pendant 10 ans, selon la première échéance.

## **LA PRISE EN CHARGE ET LA LIVRAISON DU VEHICULE SONT-ELLES DISPONIBLES ?**

Oui. Les clients concernés par ce rappel ont la possibilité de profiter gratuitement du service de prise en charge et livraison d'un véhicule (chez les concessionnaires participants). Si vous souhaitez profiter du service gratuit de prise en charge et livraison de véhicule pour ce rappel, veuillez contacter votre concessionnaire local pour en discuter plus en détail.

## **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>.

Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 08h30 à 18h30 et le samedi de 09h00 à 13h00.

## **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'.

Pierre Bertrand  
Responsable Technique, Garantie et Formation  
Ford Service

