
DRINGENDE ACTIE VEREIST BETREFFENDE UW FORD-VOERTUIG

25S65 - Mustang Mach-E - ontladen van 12V-accu en potentieel portieren niet te openen vanuit binnenzijde - Terugroepactie productveiligheid

Geachte klant,

WAAROM IS DIT PRODUCT GEVAARLIJK?

Bij onverwachte ontlading van de 12V-accu blijven de elektronische sloten van de voorportieren in de laatste status van vergrendelen/ontgrendelen. Als de bestuurder of de passagier uitstapt, met gebruik van de mechanische binnenhandgrepen voor ontgrendelen, kunnen alle portieren vergrendeld blijven.. Dit kan ertoe leiden dat de bestuurder en de passagier voorin onverwacht worden buitengesloten, wanneer ze zijn uitgestapt en het portier hebben dichtgedaan. Een inzittende die in een vergrendeld voertuig achterblijft en geen binnenhandgreep voor portierontgrendeling kan gebruiken, kan wellicht niet snel uit het voertuig worden gehaald door een passagier die is uitgestapt. Dit kan de kans op verwondingen vergroten in noodsituaties of bij warm weer.

WAT TE DOEN?

Neem zo snel mogelijk contact op met uw Ford Service Partner en maak een afspraak om Service-actie 25S65 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 <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

Uw Ford Service Partner zal de computer voor motorregeling in uw voertuig kosteloos bijwerken. Deze reparatie duurt naar verwachting ongeveer een half uur. Als uw Ford Service Partner echter problemen ondervindt tijdens dit werk, kan uw Ford Service Partner uw voertuig langer nodig hebben. 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. Als de reparatie is voltooid, wordt u geïnformeerd dat u uw voertuig kunt ophalen.

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 adreswijziging of verandering van eigenaar door via www.fordfsa.com/nl. 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

25S65 - Mustang Mach E - Décharge de la batterie 12 V et piégeage potentiel du véhicule - Rappel de sécurité de produit

Chère Cliente, cher Client,

POURQUOI CE PRODUIT EST-IL DANGEREUX ?

Sur votre véhicule, en cas de décharge inattendue de la batterie 12V, les loquets électroniques des portes avant conservent leur dernier état de verrouillage/déverrouillage. Si le conducteur ou le passager avant sort du véhicule par les portes avant à l'aide des poignées de déverrouillage intérieures mécaniques, toutes les portes peuvent rester verrouillées lorsqu'elles sont fermées. Cela peut entraîner un verrouillage inattendu pour le conducteur et le passager avant, sans possibilité de rentrer immédiatement dans le véhicule. Un occupant qui reste à l'intérieur d'un véhicule verrouillé et qui n'est pas en mesure d'utiliser une poignée d'ouverture de porte intérieure peut ne pas être récupéré rapidement par un passager qui a quitté le véhicule. Cela pourrait augmenter le risque de blessure en cas d'urgence ou par temps chaud.

QUE FAIRE ?

Veuillez contacter votre concessionnaire sans tarder pour demander un rendez-vous afin de réaliser la Campagne 25S65. 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 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

Votre concessionnaire mettra à jour gratuitement le module de gestion moteur de votre véhicule. La durée nécessaire pour effectuer cette réparation est estimée à une demi-heure environ. Toutefois, si votre concessionnaire agréé Ford rencontre des difficultés pendant cette intervention, il pourrait garder votre véhicule plus longtemps. 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. Une fois la réparation effectuée, vous recevrez une notification indiquant que vous pouvez récupérer votre véhicule.

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 avertir de tout changement d'adresse ou de propriétaire sur <http://www.fordfsa.com/fr>. 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. Notre engagement, avec votre concessionnaire, est de vous fournir le plus haut niveau de service et d'assistance.



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,



Pierre Bertrand
Responsable Technique, Garantie et Formation
Ford Service

