
ACTIE VEREIST BETREFFENDE UW FORD-VOERTUIG

25B41 - Puma Gen-E, E-Transit Courier en E-Tourneo Courier - onbedoeld bericht op instrumentenpaneel - Terugroepactie productveiligheid

Geachte klant,

Wat is het probleem?

Ford bewaakt de productieprocessen en de voertuigen voortdurend. Bij het opvolgen van voertuigen in gebruik zijn we te weten gekomen dat er bij een aantal Puma Gen-E-, E-Transit Courier- en E-Tourneo Courier-voertuigen wellicht een onbedoeld bericht op het instrumentenpaneel wordt weergegeven met de tekst "Verbruik elektrisch systeem - onderhoud vereist" en het overeenkomstige FordPass-bericht, als FordPass is ingeschakeld. Er is een software-update voor uw voertuig vereist om te voorkomen dat dit potentiële probleem optreedt in uw voertuig. Er zijn twee opties beschikbaar voor deze update. U kunt een afspraak maken met uw Ford Service Partner om de software van uw voertuig bij te werken, of u kunt uw voertuig inschakelen voor het ontvangen van een draadloze update. Er is een Over-The-Air update gepland voor het 4e kwartaal van 2025.

Wat is het risico?

Het bericht heeft geen invloed op de werking van het voertuig en verdwijnt na iets meer dan 1 minuut. U kunt het bericht verwijderen door op de "OK"-knop op het stuurwiel te drukken.

Wat gaat uw erkende Ford-dealer doen?

Uw Ford Service Partner zal de software bijwerken om te voorkomen dat het onbedoelde bericht wordt weergegeven.

Hoelang gaat het duren?

De geschatte benodigde tijd voor deze reparatie is ongeveer een half 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.

Wat u moet doen?

Voor eind 2025 zal er een Over-The-Air software-update worden uitgegeven. Als u een Over-The-Air software-update wilt ontvangen, zorg dan dat u Automatische software-updates hebt ingeschakeld via de instellingen voor software-updates in het SYNC-systeem van uw voertuig. Of uw Ford Service Partner kan de software van uw voertuig bijwerken. Neem zo snel mogelijk contact op met uw Ford Service Partner en maak een afspraak om Service-actie 25B41 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 <https://www.ford.nl/ford-locatie-zoeken> 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 +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 aanwezig van maandag tot vrijdag: 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 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.



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



MESURE URGENTE À PRENDRE CONCERNANT VOTRE VÉHICULE FORD

25B41 - Puma Gen-E, E-Transit Courier et E-Tourneo Courier - Message involontaire du combiné des instruments - Rappel de sécurité de produit

Chère Cliente, cher Client,

Quel est le problème ?

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 Puma Gen-E, E-Transit Courier et E-Tourneo Courier peuvent afficher un message indésirable sur le combiné d'instruments indiquant « Vidange du système électrique - Entretien requis » et un message FordPass correspondant, si FordPass est activé. Votre véhicule nécessite une mise à jour logicielle qui solutionnera l'apparition potentielle de ce dysfonctionnement. Deux options sont disponibles pour cette mise à jour. Vous pouvez prendre rendez-vous avec votre concessionnaire Ford pour mettre à jour le logiciel de votre véhicule, ou vous pouvez permettre à votre véhicule de recevoir une mise à jour en direct. Une mise à jour en direct du logiciel est prévue pour le quatrième trimestre de 2025.

Quels sont les risques ?

Le message n'a aucun effet sur le fonctionnement du véhicule et disparaît après un peu plus d'une minute. Vous pouvez effacer le message en appuyant sur le bouton « OK » sur le volant.

Que va faire votre concessionnaire agréé Ford ?

Votre concessionnaire mettra à jour le logiciel pour éviter l'apparition de ce message involontaire.

Combien de temps cela prendra-t-il ?

La durée estimée pour procéder à cette réparation est d'environ une demi-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.

Que devez-vous faire ?

Une mise à jour logicielle en direct sera déployée avant la fin 2025. Si vous souhaitez recevoir une mise à jour logicielle en direct, assurez-vous d'avoir activé les mises à jour logicielles automatiques à l'aide des paramètres de mise à jour logicielle du système SYNC de votre véhicule. Vous pouvez aussi demander à votre concessionnaire Ford de mettre à jour le logiciel de votre véhicule. Veuillez contacter votre concessionnaire sans tarder pour demander un rendez-vous afin de réaliser la Campagne 25B41. 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 <https://www.ford.fr/votre-concessionnaire> 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 0800 005 005 et un de nos représentants sera ravi de vous assister. Si vous souhaitez nous écrire, vous trouverez de plus amples informations à cette adresse : <https://www.ford.fr/informations-utiles/contactez-nous>. Les conseillers sont disponibles du lundi au vendredi : du lundi au vendredi de 08h30 à 18h30 et le samedi de 09h00 à 13h00

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 <http://www.fordfsa.com/fr>. 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 <https://www.ford.fr/informations-utiles/politique-de-confidentialite-termes-et-conditions>

Veuillez 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.



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

