

Ford Nederland B.V.
Postbus 175,
1180 AD Amstelveen
Tel: 070 7703 777

Datum:
Briefreferentie:
VIN-plaatje:
Kenteken:

BELANGRIJKE INFORMATIE OVER UW FORD-VOERTUIG

25SC4 - Kuga - hoogspanningsaccu niet hoger dan 80% opladen - Terugroepactie productveiligheid

Geachte klant,

WAAROM IS DIT PRODUCT GEVAARLIJK?

Ford bewaakt de productieprocessen en de voertuigen voortdurend. Bij het opvolgen van voertuigen in gebruik zijn wij te weten gekomen dat bij een aantal Kuga PHEV-voertuigen, de hoogspanningsaccu enkele cellen kan bevatten die een interne kortsluiting zouden kunnen veroorzaken. In geval van interne kortsluiting in een cel van de hoogspanningsaccu ziet u het bericht Nu veilig stoppen en een waarschuwingspictogram 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

Zodra er een oplossing beschikbaar is, zal Ford u een brief sturen met het verzoek om contact op te nemen met uw Ford Service Partner om een afspraak te maken. Hoewel Ford geen instructies heeft gegeven om te stoppen met rijden, dient u het oplaadniveau van uw hoogspanningsaccu te beperken tot 80% om de bovenstaande risico's zo veel mogelijk te beperken. Het is van essentieel belang dat deze grenswaarde niet wordt overschreden. U kunt deze grenswaarde voor oplaadniveau van 80% instellen via het aanraakscherm van uw voertuig of via de Ford-app. Raadpleeg de bijgevoegde folder voor verdere richtlijnen. Daarnaast is het belangrijk dat u ALLEEN de standaard Auto EV-modus gebruikt en de modus voor diepe modder en sneeuw tot nader order vermijdt. Wanneer er een oplossing beschikbaar is, dient u contact op te nemen met uw Ford Service Partner voor een afspraak om uw voertuig zo snel als praktisch mogelijk is te laten repareren. Totdat er een oplossing beschikbaar is, en als u het bericht Nu veilig stoppen in het instrumentenpaneel van uw voertuig ziet, volg dan het advies op en verlaat het voertuig zodra het voertuig veilig tot stilstand kan worden gebracht. Vertel eventuele andere potentiële gebruikers van het voertuig over het defect en het bijbehorende risico.



25SC4

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 Ford-app om meer informatie over dit onderwerp en andere terugroepingsacties te bekijken.

OPLOSSING

De ingenieurs van Ford werken met hoge prioriteit aan de ontwikkeling van een oplossing voor dit probleem. Wanneer de oplossing beschikbaar is, zal Ford u via een brief op de hoogte brengen om een serviceafspraak bij uw Ford Service Partner te plannen om uw voertuig kosteloos te repareren. De oplossing zal naar verwachting midden 2026 beschikbaar zijn.

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 - 18:00 uur.

WAT TE DOEN ALS U DIT VOERTUIG NIET MEER BEZIT?

Geef een adres- of eigenaarswijziging door via www.fordfsa.com/nl. Als alternatief kunt u het bijgaande formulier invullen en in de portvrije antwoordenvolop 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.

Met vriendelijke groet,
Afdeling Klantenservice
Ford Nederland



Opladlimiet hoogspanningsaccu instellen via het SYNC-infotainmentsysteem

Raadpleeg voor aanvullende informatie ook uw handleiding op www.ford.nl
hoofdstuk: 'Uw voertuig opladen - Plug-in hybride elektrisch voertuig (PHEV) > De
oplaadplanning en voorkeuren instellen'.

Belangrijk: Voordat u een oplaadlocatie kunt toevoegen, moet u uw voertuig minstens één keer hebben opgeladen op die locatie. Als u meerdere oplaadlocaties gebruikt, herhaalt u de onderstaande stappen voor elke locatie.

Stap 1 - Controleer of u SYNC 3 of SYNC 4 hebt

1. Ga in het voertuig zitten.
2. Zet het contact aan en wacht totdat SYNC volledig is opgestart.
3. Open op het SYNC-scherm (infotainmentscherm) Instellingen (als u alleen het pictogram Start ziet, tikt u eerst op Start en vervolgens op Instellingen).
4. Selecteer Algemeen.
5. Tik op Over SYNC.
6. Controleer de afgebeelde versie:

SYNC 3.x = volg de onderstaande stappen voor SYNC 3

SYNC 4.x = volg de onderstaande stappen voor SYNC 4

Stap 2 - Stel de grenswaarde voor opladen in (volg de stappen voor uw SYNC-versie)

Als u SYNC 3 hebt

1. Druk vanaf het startscherm van SYNC op Instellingen (of het pictogram voor opladen).
2. Druk op Opladinstellingen.
3. Druk op Oplaadvoorkeuren bewerken.
4. Druk op Oplaadtijd instellen.

Als er geen locatie is ingesteld, selecteert u Nieuwe locatie toevoegen.

Als uw gewenste locatie reeds bestaat, selecteert u deze.

5. Bij Locatie bevestigen voor oplaadtijden kunt u de naam van de locatie aanpassen met het pictogram voor bewerken.
6. Stel het maximale oplaadniveau in op 80% met de pictogrammen -/+.
7. Druk op Doorgaan naar planning.
8. Bij Favoriete oplaadtijden drukt u op sla op.
9. Bij Oplaadtijden bevestigt u de geselecteerde locatie en percentage.
10. Druk op Gereed om af te sluiten.



Als u SYNC 4 hebt

1. Druk op Functies.
2. Druk op Oplaa-instellingen.
3. Onder Oplaadlocaties drukt u op het pictogram voor bewerken.
4. Selecteer Nieuwe locatie toevoegen (als er geen bestaat) of selecteer uw gewenste locatie als deze al in de lijst staat.
5. Bij Oplaadlocaties kunt u de naam van de locatie aanpassen door op het veld met de naam te tikken.
6. Stel het maximale oplaadniveau in op 80% met de pictogrammen </>.
7. Druk op Doorgaan naar planning.
8. Bij Oplaadtijden drukt u op ga door.
9. Bij Samenvatting oplaadlocatie bevestigt u de geselecteerde locatie en percentage.
10. Druk op sla op om af te sluiten.

Opladlimiet hoogspanningsaccu instellen via de Ford-app

Raadpleeg voor aanvullende informatie ook uw handleiding op www.ford.nl hoofdstuk: 'Uw voertuig opladen - Plug-in hybride elektrisch voertuig (PHEV) > De oplaadplanning en voorkeuren instellen'.

Belangrijk: Voordat u een oplaadlocatie kunt toevoegen, moet u uw voertuig minstens één keer hebben opgeladen op die locatie. Als u meerdere oplaadlocaties gebruikt, herhaalt u de stappen voor elke locatie.

Opmerking: Deze procedure geldt voor alle verbonden voertuigen, ongeacht of het voertuig SYNC 3 of SYNC 4 heeft.

Grenswaarde voor opladen instellen in de Ford-app

1. Open de Ford-app.
2. Tik op het pictogram Energie (bliksemschicht) onderaan in het midden.
3. Ga naar Beoogde oplaadlocaties.
4. Tik op Toevoegen.
5. Tik op Locatie selecteren en kies uw gewenste locatie.
6. Stel de grenswaarde voor opladen in op 80%.
7. Tik op Opslaan (rechtsboven).

