

Datum:  
Briefreferentie:  
VIN-plaatje:

---

## ACTIE VEREIST BETREFFENDE UW FORD-VOERTUIG

---



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

### **26C13 - MVL: Software-update voor de Telematic Control Unit (TCU) - Terugroepactie productspecificatie**

Geachte klant,

Wij 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.

- |  |   |
|--|---|
| <b>Wat is het probleem?</b>                  | Ford bewaakt de productieprocessen en de voertuigen voortdurend. Tijdens het monitoren van voertuigen in gebruik hebben wij geconstateerd dat bij een aantal voertuigen de Ford Service Partner telematica (TCU) mogelijk niet naar behoren functioneert.   |
| <b>Wat is het risico?</b>                    | Dit vormt geen risico voor de algehele werking van uw voertuig, maar bepaalde online functies zijn mogelijk niet beschikbaar zoals de Ford-app, Starten op afstand en online en lokale verkeersberichten. Het noodoproepsysteem (eCall) werkt mogelijk ook niet. Het eCall-systeem maakt gebruik van de sensoren van uw auto om te detecteren wanneer er een ongeval plaatsvindt en belt via het communicatiesysteem automatisch het alarmnummer. Het geeft hulpverleners uw locatie, het tijdstip van het ongeval en het merk en model van uw auto door, zodat er sneller hulp kan worden geboden. |
| <b>Wat gaat uw erkende Ford-dealer doen?</b> | Uw Ford Service Partner zal de software van de regeleenheid telematica (TCU) in uw auto updaten naar de nieuwste versie.  |
| <b>Hoelang gaat het duren?</b>               | Deze reparatie duurt naar verwachting minder dan twee 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.   |



**Wat u moet doen?**

Neem zo snel mogelijk contact op met uw Ford Service Partner en maak een afspraak om Service-actie 26C13 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 Ford-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 t/m vrijdag: 08:00 - 18:00 uur.

**Wat te doen als u dit voertuig niet meer bezit?**

Geef een 'Adreswijziging of verandering van eigenaar' door via [www.fordfsa.com/nl](http://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>.

Met vriendelijke groet,  
Afdeling Klantenservice  
Ford Nederland

