

---

## DRINGENDE SERVICE ACTIE VOOR UW AUTO

---

### 23S27 - Kuga, S-MAX/Galaxy 2.5L HEV/PHEV-motor: probleem met motorruimte - Veiligheidsterugroepactie

Geachte

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.

#### **Wat is het probleem?**

U herinnert zich misschien dat we u eerder hebben aangeschreven over een probleem dat is vastgesteld bij een klein aantal Kuga, S-Max/Galaxy hybride elektrische voertuigen (HEV) en plug-in hybride elektrische voertuigen (PHEV), waarbij een specifiek soort motorstoring zou kunnen optreden, die kan leiden tot een breuk van het motoroliecarter of het motorblok. We schrijven u hierbij nogmaals aan, om u te laten weten dat er nieuwe software beschikbaar is voor uw voertuig, om een breuk van het oliecarter of het motorblok te voorkomen.

#### **Wat is het risico?**

Als de nieuwe software eenmaal in uw voertuig is geïnstalleerd, is de kans op een defect oliecarter of motorblok uiterst onwaarschijnlijk. In de tussentijd, voorafgaand aan de software-update, wordt een motorstoring voorafgegaan door luide geluiden, zoals het tikken van metaal op metaal en verlies van vermogen. Als u deze geluiden hoort, verlies van vermogen opmerkt of de motorstoringslamp brandt in uw instrumentenpaneel, zorg dan dat u veilig stopt langs de weg, het voertuig uit zet en pechassistentie belt. In het zeer onwaarschijnlijke geval dat de zeer specifieke, hierboven beschreven motorstoring zou optreden in uw voertuig, is de kans op brand onder de motorkap momenteel groter.

#### **Wat gaat uw erkende Ford-dealer doen?**

Uw Ford Service Partner zal verschillende modules bijwerken met nieuwe software, die speciaal ontwikkeld is om mogelijke afwijkingen te detecteren en het risico van een defect motorblok of oliecarter te voorkomen. Voor uw gemoedsrust kunnen wij u eveneens meedelen dat de garantie van uw voertuig wordt verlengd, die specifiek eventuele schade dekt die wordt veroorzaakt door een breuk in de motor of het oliecarter. Deze garantie is 10 jaar of 150.000 mijl / 240.000 km geldig (afhankelijk van wat zich het eerst voordoet), vanaf de oorspronkelijke startdatum van de garantie.

#### **Hoelang gaat het duren?**

De geschatte benodigde tijd voor deze reparatie is een minder dan 1 uur en dit kan worden uitgevoerd terwijl u wacht. Controleer of een afspraak terwijl u wacht mogelijk is op het moment dat u een afspraak maakt. 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 23S27 te laten uitvoeren. Geef uw Ford Service Partner uw chassisnummer (VIN), dat bovenaan deze brief vermeld staat.

Ford heeft geen instructies gegeven dat u uw voertuig onder deze Service-actie niet zou kunnen gebruiken, maar neem wel zo snel mogelijk contact op met uw dealer om een afspraak voor de reparatie te maken. U kunt gewoon blijven rijden, maar houd wel rekening met het genoemde probleem.

Als u nog geen servicedealer hebt, vindt u op [\\$\\$UniversalData.NDL\\$\\$](#) 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 heeft, bel dan ons Ford Customer Relationship Centre op [\\$\\$UniversalData.CRCTel\\$\\$](#), dan zal één van onze medewerkers u graag helpen. Als u ons wilt schrijven, vindt u onze gegevens op [\\$\\$UniversalData.ContactUs\\$\\$](#) Medewerkers zijn beschikbaar [\\$\\$UniversalData.OpeningHours\\$\\$](#).

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

Geef een 'Adreswijziging of verandering van eigenaar' door via [\\$\\$UniversalData.COUrl\\$\\$](#). 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 [\\$\\$UniversalData.Privacy\\$\\$](#)

Hoogachtend  
Ford Klanten Service Afdeling

---

## **ACTION TECHNIQUE URGENTE REQUISE SUR VOTRE VEHICULE**

---

### **23S27 - Kuga, S-MAX/Galaxy moteur 2.5L HEV/PHEV : problème de compartiment moteur - Rappel de sécurité**

Mesdames, Messieurs,

Veillez 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.

#### **Quel est le problème ?**

Souvenez-vous que nous vous avons déjà contacté concernant un problème identifié sur un petit nombre de véhicules électriques hybrides (HEV) et de véhicules électriques hybrides connectables (PHEV) Kuga et S-MAX/Galaxy susceptibles de présenter un type spécifique de défaillance du moteur pouvant entraîner une rupture du carter d'huile moteur ou du bloc moteur. Nous vous contactons aujourd'hui afin de vous informer que votre véhicule peut être équipé d'un nouveau logiciel qui permettra d'éviter une rupture du carter d'huile moteur ou du bloc moteur.

#### **Quels sont les risques ?**

Une fois le nouveau logiciel installé sur votre véhicule, le risque de rupture de carter d'huile ou du bloc moteur est extrêmement faible. En attendant, avant la mise à jour du logiciel, la défaillance du moteur est précédée de bruits forts, comme un cliquetis de métal contre métal, et d'une perte de puissance. Si vous entendez ces bruits, ressentez une chute de puissance ou constatez que le voyant d'alerte moteur est allumé sur le combiné des instruments, veillez à vous garer en toute sécurité sur le bord de la route, à couper le contact de votre véhicule et à appeler l'assistance. Dans le cas peu probable où votre véhicule présente la défaillance de moteur très spécifique décrite ci-dessus, il existe actuellement un risque accru d'incendie sous le capot.

#### **Que va faire votre concessionnaire agréé Ford ?**

Votre concessionnaire Ford mettra à jour plusieurs modules avec un nouveau logiciel spécialement conçu pour détecter toute anomalie potentielle et prévenir le risque de rupture du bloc moteur ou du carter d'huile. Nous avons également le plaisir de vous informer que pour une plus grande tranquillité d'esprit, votre véhicule bénéficiera d'une extension de garantie couvrant spécifiquement tout dommage occasionné par une rupture du bloc moteur ou du carter d'huile. Cette garantie est valable pendant 10 ans ou 150 000 miles / 240 000 km (selon l'échéance la plus proche) à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie d'origine.

#### **Combien de temps cela prendra-t-il ?**

La durée estimée de cette réparation est inférieure à 1 heure et elle pourrait être effectuée avec prise en charge immédiate. Veuillez vous renseigner sur la possibilité d'une prise en charge sans délai d'attente au moment de la réservation. Une fois la réparation effectuée, vous recevrez une notification indiquant que vous pouvez récupérer votre véhicule.

**Que devez-vous faire ?**

Veillez contacter votre concessionnaire sans tarder pour demander un rendez-vous afin de réaliser la campagne 23S27. 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 indiqué.

Si vous n'avez pas encore de concessionnaire dédié pour l'entretien, vous pouvez consulter [\\$\\$UniversalData.NDL\\$\\$](#) 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 préoccupation, veuillez contacter notre Service Relations Clientèle Ford au [\\$\\$UniversalData.CRCTel\\$\\$](#) et l'un de nos représentants sera heureux de vous apporter son aide. Si vous souhaitez nous écrire, vous trouverez d'autres renseignements sur [\\$\\$UniversalData.ContactUs\\$\\$](#) Les conseillers sont disponibles [\\$\\$UniversalData.OpeningHours\\$\\$](#).

**Que faire si vous n'êtes plus propriétaire de ce véhicule ?**

Veillez nous avertir de tout « changement d'adresse ou de propriétaire » sur le site [\\$\\$UniversalData.COUrl\\$\\$](#). 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 [\\$\\$UniversalData.Privacy\\$\\$](#)

Cordialement,  
Ford Service