

---

## BELANGRIJKE INFORMATIE OVER UW FORD-VOERTUIG

---

### 23S56 - Mach-E - potentieel probleem met hoofdrelaisschakelaar hoogspanningsaccu - 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?**

We hebben u onlangs meegedeeld dat er in uw Mach-E-voertuig een probleem zou kunnen optreden waarbij de hoofdrelaisschakelaars van de accu defect zouden kunnen raken. Het is ons een genoegen u te kunnen meedelen dat er nu vervangende onderdelen en bijgewerkte software beschikbaar zijn, die onze Ford Service Partners kosteloos in uw auto zullen installeren.

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

Bij voertuigen waarvoor Service-actie (FSA) 22S41 nog NIET is uitgevoerd: als tijdens het rijden een hoofdrelaisschakelaar van de accu vast komt zitten in geopende stand, schakelt de voertuigdiagnose een waarschuwingslamp in, in de vorm van een sleutel op het instrumentenpaneel van uw voertuig, en wordt het bericht "Nu veilig stoppen" weergegeven en valt de aandrijving van het voertuig onmiddellijk uit. Het voertuig vertraagt tot stilstand, waarbij alle 12V-systemen inclusief de elektrische remmen en stuurbevestiging blijven werken. Bij voertuigen waarbij FSA 22S41 WEL is uitgevoerd: de softwareoplossing schakelt een waarschuwingslamp in wanneer de meetwaarde van de hoofdrelaisschakelaar van de accu hoger is dan de drempelwaarde, waardoor het voertuigvermogen wordt beperkt tot gemiddeld 50% van het oorspronkelijke vermogen om verdere schade aan de relaisschakelaars te voorkomen. Met dit beperkte vermogen kan het voertuig nog steeds veilig accelereren tot hoge snelheden. In een klein aantal gevallen worden beschadigde relaisschakelaars NIET proactief opgespoord door de oplossing FSA 22S41. Hierdoor kan de relaisschakelaar tijdens het rijden onverwacht blokkeren in gesloten of geopende stand. De symptomen van de storing zijn dezelfde als wanneer FSA 22S41 niet zou zijn uitgevoerd.

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

We zijn verheugd te kunnen aankondigen dat de lancering van FSA 23S56 nu in fasen van start kan gaan. Bijgewerkte software en vervangende onderdelen voor de hoofdrelaisschakelaars van de accu zijn nu beschikbaar voor de Ford Service Partners om kosteloos voor u te installeren in uw voertuig. Uw Ford Service Partner is gemachtigd om u een vervangend voertuig aan te bieden tijdens de reparatie. Bovendien zal uw Ford Service Partner u ook aanbieden om uw voertuig schoon te maken en op te laden voordat het wordt opgehaald of bij u wordt

teruggebracht. Daarnaast kunt u eventuele kosten voor brandstof in een niet-HV-huurauto laten vergoeden door uw Ford Service Partner. Bespreek deze opties bij het maken van een afspraak met uw Ford Service Partner.

**Hoelang gaat het duren?**

De geschatte benodigde tijd voor deze reparatie is een dag. Als uw Ford Service Partner echter problemen ondervindt tijdens dit werk, kan de 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.

**Wat u moet doen?**

Neem zo snel mogelijk contact op met uw Ford Service Partner en maak een afspraak om Service-actie 23S56 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 deze 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. Totdat FSA 23S56 volledig is uitgevoerd voor uw voertuig, raden we aan om het gaspedaal niet te vaak volledig in te trappen en Snel opladen met DC alleen te gebruiken wanneer dat nodig is.

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\\$\\$](#).

**Hebt u een vervangende auto nodig?**

Als u daar recht op heeft, dan kan uw Ford Service Partner u kosteloos (excl. verzekering) vervangend vervoer aanbieden om u mobiel te houden, terwijl uw auto bij uw Ford Service Partner is voor deze FSA. Breng uw Ford Service Partner op de hoogte als u vervangend vervoer nodig heeft en als u specifieke eisen inzake mobiliteit heeft op het moment dat u de afspraak maakt. Uw Ford Service Partner zal u alle informatie geven over richtlijnen en beperkingen.

**Is ophalen en afleveren van het voertuig beschikbaar?**

Ja. Klanten die betrokken zijn bij deze terugroepingsactie hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van een kosteloze haal- en brengservice van hun voertuig (bij deelnemende Ford Service Partners). Als u gebruik wilt maken van de kosteloze haal- en brengservice van uw voertuig voor deze terugroepactie, neem dan contact op met uw lokale Ford Service Partner om dit verder te bespreken.

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

Geef een 'Adreswijziging of verandering van eigenaar' door via [\\$\\$UniversalData.COAUrI\\$\\$](#). Als alternatief kunt u het bijgaande formulier invullen en in de portvrije antwoordvelop 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\\$\\$](#)

---

## INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT VOTRE VÉHICULE FORD

---

### **23S56 - Mach-E - Problème potentiel de contacteur de batterie haute tension - 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 ?**

Nous vous avons récemment communiqué des informations concernant votre véhicule Mach-E sur lequel une défaillance des contacteurs principaux de la batterie est possible. Nous avons le plaisir de vous informer que nos concessionnaires disposent désormais de pièces de rechange et d'une mise à jour logiciel qu'ils pourront installer gratuitement sur votre véhicule.

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

Sur les véhicules pour lesquels la campagne (FSA) 22S41 n'a PAS été mise en œuvre : si un contacteur principal de batterie est bloqué en position ouverte pendant la conduite, les diagnostics du véhicule allumeront un témoin d'avertissement en forme de clé sur le combiné des instruments de votre véhicule, un message « Arrêtez-vous prudemment » s'affichera et le véhicule perdra immédiatement sa puissance motrice. Le véhicule ralentira progressivement jusqu'à l'arrêt et tous les systèmes 12 V, dont les freins et la direction assistés, resteront fonctionnels. Sur les véhicules pour lesquels la campagne FSA 22S41 a été mise en œuvre : le correctif du logiciel affichera un témoin d'avertissement lorsque la résistance du contacteur de la batterie est au-dessus du seuil et réduira la puissance du véhicule à 50 % de sa puissance d'origine en moyenne pour éviter tout autre endommagement des contacteurs. Le véhicule pourra toujours accélérer jusqu'à des vitesses d'autoroute en toute sécurité malgré cette puissance réduite. Toutefois, pour une quantité infime de cas, la solution de la campagne FSA 22S41 ne détectera PAS de manière proactive les dommages occasionnés aux contacteurs. Cela peut conduire à la fermeture ou à l'ouverture inattendue d'un contacteur pendant la conduite. Les symptômes de la défaillance sont les mêmes que si la FSA 22S41 n'a pas été mise en œuvre.

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

Nous sommes heureux d'annoncer que nous pouvons désormais commencer à lancer FSA 23S56 par étapes. Nos concessionnaires disposent désormais d'une mise à jour logiciel et de contacteurs principaux de batterie de rechange qu'ils pourront installer gratuitement sur votre véhicule. Votre concessionnaire peut vous fournir un véhicule de remplacement pour la durée de la réparation. Il vous offrira également un nettoyage et une recharge de votre véhicule avant de vous le restituer ou de vous le ramener. De plus, les coûts que vous engagerez pour mettre

du carburant dans un véhicule de location non HT peuvent être remboursés par votre concessionnaire. Veuillez discuter de ces options avec votre concessionnaire lors de la prise de rendez-vous.

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

La durée de cette réparation est estimée à une journée. Toutefois, si votre concessionnaire rencontre des difficultés pendant ce travail, votre véhicule pourrait être requis 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.

**Que devez-vous faire ?**

Veuillez contacter votre concessionnaire sans tarder pour demander un rendez-vous afin de réaliser la Campagne 23S56. 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, toutefois vous devez contacter votre concessionnaire dans les plus brefs délais afin de prendre rendez-vous pour faire réparer votre véhicule. Vous pouvez continuer à conduire votre véhicule, en tenant compte du problème soulevé. Tant que la FSA 23S56 n'a pas été intégralement exécutée sur votre véhicule, nous vous recommandons de continuer à éviter d'appuyer à fond et de manière répétée sur la pédale d'accélérateur et de n'utiliser la charge rapide CC qu'en cas de nécessité.

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\\$\\$](#).

**Avez-vous besoin d'un véhicule de remplacement ?**

Sous réserve que vous répondiez aux critères d'éligibilité, votre concessionnaire est autorisé à vous fournir un véhicule de location pour votre transport personnel, gratuitement (hors assurance) pendant que le vôtre est en concession pour cette FSA. Lorsque vous prenez rendez-vous, veuillez indiquer à votre concessionnaire si vous souhaitez un véhicule de location et si vous avez des besoins spécifiques en matière de mobilité. Votre concessionnaire fournira les détails des instructions et limitations.

**La prise en charge et la livraison de véhicule sont-elles disponibles ?**

Oui. Les clients concernés par ce rappel ont la possibilité de profiter gratuitement du service de prise en charge et livraison d'un véhicule (chez les concessionnaires participants). Si vous souhaitez profiter du service gratuit de prise en charge et livraison de véhicule pour ce rappel, veuillez contacter votre concessionnaire local pour en discuter plus en détail.

**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 [\\$\\$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

Draft