José Eliseo Mercau
Supervisor
Engenharia de Serviço – Recall & Programa de Serviço
Automóveis e Comerciais Leves

Walter Bello
Gerente
Engenharia de Serviço
Automóveis e Comerciais Leves

26/07/2016
BTSA 033/16

PARA: Distribuidores Ford Automóveis e Comerciais Leves

ASSUNTO: **Programa de Extensão de Garantia – 14M02**
Extensão da cobertura da garantia para o Módulo de Controle da Transmissão (TCM) dos veículos equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6):

- New Fiesta modelos 2013, 2014 e 2015;
- EcoSport modelos 2013, 2014 e 2015;
- Focus modelos 2014 e 2015.

TERMOS DESTE PROGRAMA

Este programa estende a garantia sobre o Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para 10 (dez) anos de serviço, a partir da data de início da garantia do veículo, ou 240.000 km, o que ocorrer primeiro. Esta extensão de garantia cobrirá eventual ocorrência de intermitência gradual de comunicação entre o módulo de controle TCM e a transmissão e é automaticamente transferida aos proprietários subsequentes do veículo em caso de sua venda pelo primeiro proprietário.

Atenção!

Este programa é aplicável somente aos veículos constantes do Anexo III deste boletim após o término do período de garantia contratual, ou seja, após 3 (três) anos contados da data da venda do veículo. Para reparo dos veículos durante o período de garantia contratual, deverão ser observados os Boletins de Serviço já disponíveis no PTS:

- Boletim de Serviço BTSA 019/15 (Focus 2015MY);
- Boletim de Serviço BTSA 020/15 (EcoSport 2013 a 2015MY e Focus 2015MY);
- Boletim de Serviço BTSA 025/16 (New Fiesta 2014 a 2017MY);
- Boletim de Serviço BTSA 031/16

As unidades envolvidas neste Programa de Extensão de Garantia 14M02 são apenas as indicadas no intervalo de chassis do Anexo III. Caso o veículo NÃO se encontre no intervalo de chassis do Anexo III deste boletim, o veículo NÃO está envolvido neste Programa de Extensão de Garantia.

VEÍCULOS COBERTOS POR ESTE PROGRAMA

Veículos equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6)	**Modelos**	**Data de produção**
New Fiesta	2013 – 2014 – 2015	19/out/12 a 26/jun/15
EcoSport	2013 – 2014 – 2015	17/mai/12 a 30/jun/15
Focus	2014 – 2015	29/jan/13 a 05/mai/15

© Copyright 2011 Ford Motor Company

MOTIVOS PARA ESTE PROGRAMA

Alguns veículos New Fiesta, EcoSport e Focus equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades podem apresentar intermitência gradual de comunicação entre o módulo de controle TCM e a transmissão, que se inicia de forma pontual e se torna mais frequente com o uso continuado do veículo. Neste caso, o condutor perceberá alteração do tempo de troca das marchas, dificuldade de partida e, se a transmissão não for reparada, pode ocorrer perda de potência com o uso prolongado do veículo. Estes sintomas geralmente são acompanhados pelo acendimento da lâmpada indicadora de mau funcionamento do motor (LIM) no painel de instrumentos, simbolizado pela figura ( ) e podem ter sido causados por falhas no sistema elétrico do TCM.

Este problema não representa nenhum risco à segurança e/ou à saúde do condutor do veículo, dos demais ocupantes e/ou de terceiros.

AÇÃO DE SERVIÇO

Se um veículo envolvido neste programa eventualmente apresentar os sintomas de intermitência gradual de comunicação entre o módulo de controle TCM e a transmissão acima descritos e for diagnosticado que o módulo TCM é a peça causadora, o Distribuidor está autorizado a substituir o TCM nos termos deste programa. Este serviço deve ser realizado sem qualquer cobrança ao cliente.

NOTA: Os veículos reparados neste Programa 14M02 não deverão realizar o Programa 15B22 (Boletim de Serviço BTSA 034/16 – Reprogramação do PCM/TCM). caso também estejam envolvidos, no qual também realizam a reprogramação do PCM/TCM.

NOTIFICAÇÃO AOS CLIENTES ENVOLVIDOS

Os clientes serão informados sobre o presente programa através de envio de correspondência (via postal) aos primeiros proprietários dos veículos, conforme informação disponível no sistema CVVG.

ANEXOS

Anexo I:	Informações administrativas
Anexo II:	Tempo padrão de reparo e peças
Anexo III:	Relação de chassis envolvidos
Anexo IV:	Informações técnicas
Anexo V:	Perguntas e respostas
Anexo VI:	Carta ao cliente

DÚVIDAS E SUPORTE

- Hotline Serviço.....www.proservicetech.com através do sistema (HAR);
- Peça.....enviar formulário de dúvidas através do FMCDealer (www.fmcdealer.dealerconnection.com), AD Atendimento ao Distribuidor, no Assunto: “Outras Informações Sobre Peças e Acessórios”;
- Garantia ..... HelpDesk Garantia (11) 3874-3673 opção 3.

Atenciosamente,
José Eliseo Mercau
Supervisor – Engenharia de Serviço – Recall & Programa de Serviço

© Copyright 2011 Ford Motor Company

Programa de Extensão de Garantia – 14M02

Extensão da Cobertura da Garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)

Veículos New Fiesta 2013, 2014 e 2015; EcoSport 2013, 2014 e 2015 e Focus 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6)

VEÍCULOS EM ESTOQUE

Todos os veículos em estoque no Distribuidor, mesmo que seminovos, deverão ser avaliados para identificação de possíveis unidades envolvidas no presente programa e, consequentemente, submetidas ao procedimento previsto neste boletim antes de sua entrega ao Cliente.

VEÍCULOS VENDIDOS

Os proprietários de veículos envolvidos serão comunicados através de envio de correspondência (via postal) para que, caso apresentem os sintomas descritos neste boletim, procurem o Distribuidor Ford de sua preferência para o atendimento ao presente programa.

POSSÍVEIS DANOS RELACIONADOS

Na hipótese de alegação de possíveis danos ocorridos em consequência do objeto deste programa, o Cliente deverá ser orientado a contatar o Centro de Atendimento Ford (CAF) por meio do telefone 0800-703-3673.

LOCAÇÃO DE VEÍCULOS

O tempo estimado para a realização do procedimento previsto neste Boletim de Serviço é de, no máximo, 2 (duas) horas, não havendo necessidade de locação de veículos durante a realização do presente programa.

PROCEDIMENTO DE GARANTIA

A cobrança deste reparo deve ser feita obrigatoriamente através da SG Padrão disponível para consulta no Portal Garanti@Ford.

NOTA: Os veículos reparados pelo Programa 14M02 não exigem a realização do Programa 15B22 (caso ele seja aberto). Se ambos os programas estão abertos e o 14M02 é executado, apenas proceda ao 14M02.



Atenção!

Evite estornos de garantia realizando reprogramação do PCM/TCM em duplicidade. Veículos reparados neste Programa 14M02 (extensão de garantia do TCM) não devem ser submetidos ao Programa 15B22 (reprogramação do PCM/TCM) e vice-versa.

NOTA: Alguns veículos cobertos pelo Programa 14M02 podem ser também elegíveis à cobertura do Programa 14M01 (Boletim de Serviço BTSA 034/15 – Retentor do eixo de entrada da transmissão e reprogramação do PCM/TCM) e/ou 15B22 (Boletim de Serviço BTSA 034/16 – Reprogramação do PCM/TCM). Consulte sempre o PTS para confirmar as coberturas que são aplicáveis.

© Copyright 2011 Ford Motor Company

Programa de Extensão de Garantia – 14M02

Extensão da Cobertura da Garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)

Veículos New Fiesta 2013, 2014 e 2015; EcoSport 2013, 2014 e 2015 e Focus 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6)

TEMPO PADRÃO DE REPARO

Descrição	Código TPR	TPR *
Focus - Substituição do módulo de controle de transmissão TCM (inclui o tempo para revisão dos DTCs), reprogramar PCM/TCM, realizar a Aprendizagem Adaptativa do Módulo de Controle da Transmissão (conf PTS 307-01). *(Fechar 15B22 se aberto)*	FSA14M02B	1.0 Horas
New Fiesta - Substituição do módulo de controle de transmissão TCM (inclui o tempo para revisão dos DTCs), reprogramar PCM/TCM, realizar a Aprendizagem Adaptativa do Módulo de Controle da Transmissão (conf PTS 307-01). *(Fechar 15B22 se aberto)*	FSA14M02C	1.1 Horas
EcoSport - Substituição do módulo de controle de transmissão TCM (inclui o tempo para revisão dos DTCs), reprogramar PCM/TCM, realizar a Aprendizagem Adaptativa do Módulo de Controle da Transmissão (conf PTS 307-01). *(Fechar 15B22 se aberto)*	FSA14M02D	1.1 Horas
Tempo para diagnósticos adicionais para DTCs de motor: P0805, P087A, P090B, P090C, P0901, P0902, P2831, P2832, P2835, P2836, P2837, P285C, P285D, P285E, P2861 ou P2862, unicamente quando o TCM é a peça causadora (só pode ser solicitado em conjunto com FSA14M02B, FSA14M02C ou FSA14M02D).	FSA14M02E	2.0 Horas

(*) As informações relacionadas ao tempo indicado para realização do reparo descritas neste Boletim de Serviço são válidas por um período de 30 dias após a publicação. Expirado este prazo as informações deverão ser consultadas através do portal PTS.

INFORMAÇÕES SOBRE PEÇAS

Número da peça	Descrição	Quantidade
AE8Z / 7Z369 / F /	Módulo de Controle da Transmissão (TCM)	1

Obs: O pedido de peça deve ser solicitado através do GESTOK pelo próprio Distribuidor.

© Copyright 2011 Ford Motor Company

Programa de Extensão de Garantia – 14M02

Extensão da Cobertura da Garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)

Veículos New Fiesta 2013, 2014 e 2015; EcoSport 2013, 2014 e 2015 e Focus 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6)

LISTA DE VEÍCULOS ENVOLVIDOS

MODELO (TMA)	CHASSIS (8 últimos dígitos)
New Fiesta (BFA Sedan e FAD Hatch)	2013 (Hatch) de DB649122 até DB649274 2014 (Sedan) de EM100114 até EM242383 (Hatch) de EB649286 até EB750082 2015 (Sedan) de FM102330 até FM165080 (Hatch) de FB735002 até FB808314
EcoSport (BUA)	2013 de D8760804 até D8832846 2014 de E8818055 até E8956703 2015 de F8503156 até F8999840
Focus (CFA Sedan e CHC Hatch)	2014 (Sedan) de EJ074958 até EJ234193 (Hatch) de FJ228847 até FJ306476 2015 (Sedan) de EJ074958 até FJ306476 (Hatch) de EJ121136 até FJ306677

Nota: Clique duas vezes no clipe , para abrir a lista de veículos envolvidos

Guia de Referência

Cobertura de Garantia da Transmissão Sequencial PowerShift

Item de Cobertura da Garantia

	Total de anos de Serviço do veículo Limite de Quilometragem (contados a partir da data vigente)	Até 3 anos Sem limite de quilometragem			Até 5 anos ou 160.000 km		Até 10 anos ou 240.000 km				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Veículo 0 km											
(A)	**Programa de Extensão de Garantia - 14M01** Trepidação excessiva da embreagem da transmissão durante baixa aceleração devido a contaminação da embreagem pelo fluído da transmisssão, devido ao vazamento dos retentores do eixo de entrada, além da necessidade de recalibração do software do módulo da transmissão.				14M01							
(B)	**Programa de Extensão de Garantia - 14M02** Extensão de cobertura da garantia para o Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para 10 anos de serviço ou 240.000 km a partir da data de início da garantia do veículo.				14M02							
(C)	**Programa de Satisfação ao Cliente - 15B22** Reprogramação do Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para aviso antecipado de falha da transmissão PowerShift (DPS6)				15B22							

(A) - Veículos produzidos de 17/05/2012 a 31/10/2013
(B) - Veículos produzidos de 17/05/2012 a 30/06/2015
(C) - Veículos produzidos de 17/05/2012 a 02/02/2015

© Copyright 2011 Ford Motor Company

Programa de Extensão de Garantia – 14M02

Extensão da Cobertura da Garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)
Veículos New Fiesta 2013, 2014 e 2015; EcoSport 2013, 2014 e 2015 e Focus 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6)

PROCEDIMENTO DE REPARO

Alguns dos veículos envolvidos neste programa podem, eventualmente, apresentar intermitência gradual de comunicação entre o módulo de controle TCM e a transmissão, que se inicia de forma pontual e se torna mais frequente com o uso continuado do veículo. Neste caso, o condutor perceberá alteração do tempo de troca das marchas, dificuldade de partida e, se a transmissão não for reparada, pode ocorrer perda de potência com o uso prolongado do veículo. Estes sintomas são geralmente acompanhados pelo acendimento da lâmpada indicadora de mau funcionamento do motor (LIM) no painel de instrumentos, simbolizado pela figura ( e podem ter sido causados por falhas no sistema elétrico do TCM. Se um veículo envolvido neste programa apresentar os sintomas acima e for diagnosticado que o módulo TCM é a peça causadora, o distribuidor está autorizado a substituir o TCM nos termos deste programa. Este serviço deve ser realizado sem nenhum custo para o proprietário do veículo.

A atualização de instruções técnicas, incluindo novo DTC P0606, está inclusa a partir da versão IDS 101.01.

NOTA: Este programa estende a cobertura do módulo de controle TCM para 10 (dez) anos a partir da data da venda do veículo ou 240.000km, o que ocorrer primeiro. Aplica-se somente aos veículos envolvidos no programa **após** o término do período de garantia contratual, ou seja, após os 3 (três) anos contados da data da venda do veículo.

NOTA: Veículos reparados neste Programa 14M02 não devem proceder ao Programa 15B22. Caso ambos Programas estejam abertos, lançar apenas este Programa 14M02 e fechar o 15B22.

Diagnóstico do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)

A intermitência gradual de comunicação entre o TCM e a transmissão causará pelo menos um dos sintomas abaixo, que podem ser relatados pelo cliente, e pode também apresentar um dos códigos de diagnóstico (DTC) listados abaixo:

Sintomas relatados pelo cliente:

- Dificuldade de partida;
- Alteração do tempo de troca das marchas;
- Sensação de perda de potência;
- Mensagem no painel "Assistência de partida em rampas Não disponível";
- Mensagem no painel "Avaria Assistente de estacionamento / Serviço Obrigatório";
- Indicador do seletor da transmissão "PRNDL / S" no painel de instrumentos piscando.

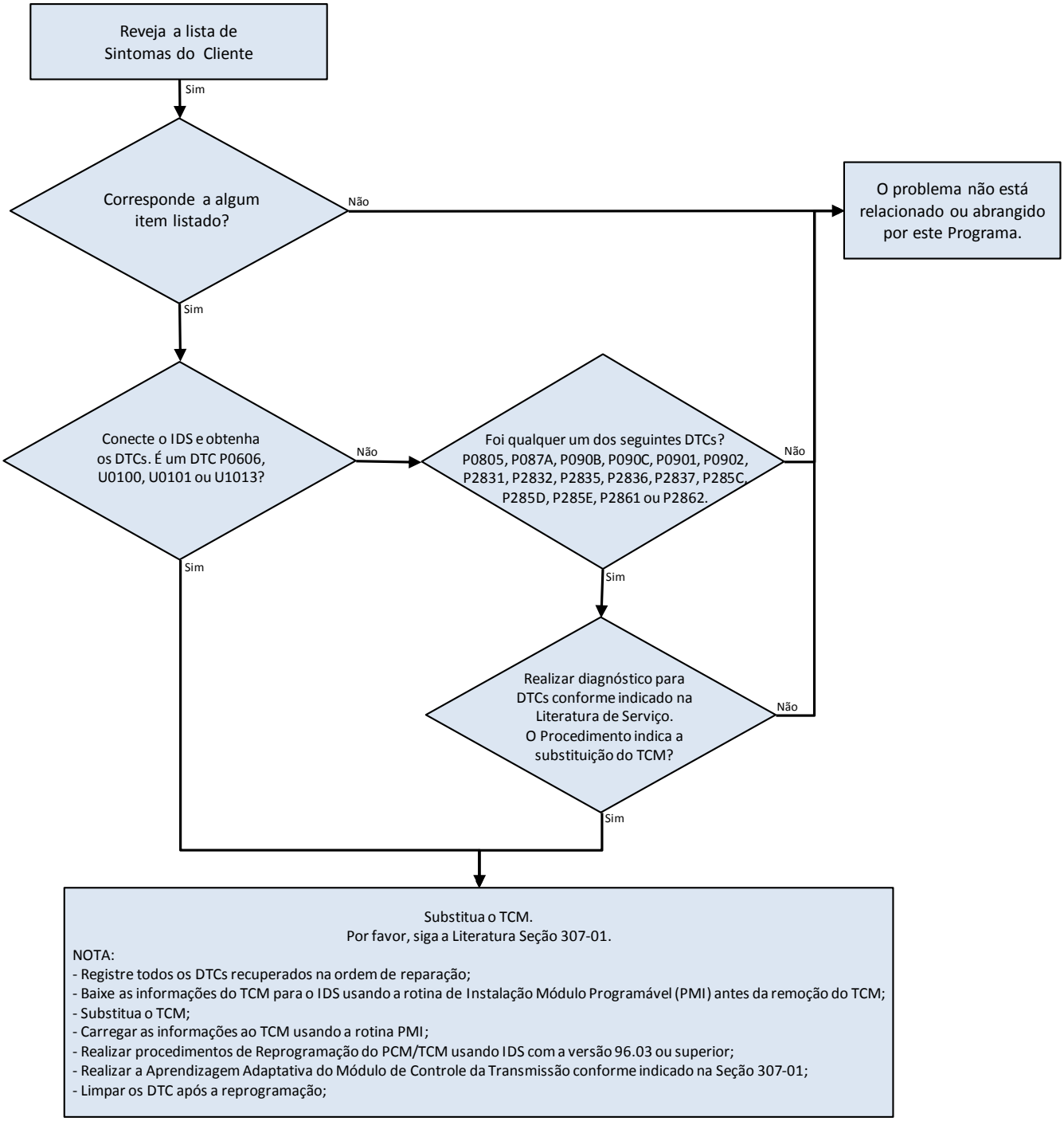
DTCs:

- P0606 – Falha Interna da TCM;
- U0100 – Perda de comunicação com ECM / PCM;
- U0101 – Perda de comunicação com o TCM;
- U1013 – Dados inválidos do Módulo de Controle de Monitoramento CMM recebidos do TCM.

© Copyright 2011 Ford Motor Company

Procedimento de diagnóstico

Se o diagnóstico determinar que o módulo TCM não é a causa do problema, o custo de diagnóstico e reparos não será coberto por este Programa de Extensão de Garantia. Neste caso, o cliente deverá ser informado antes de prosseguir.



© Copyright 2011 Ford Motor Company

Reprogramação de módulo – Informações gerais

NOTA: Reprogramar os módulos do veículo adequadamente e limpar todos os DTCs após a reprogramação. Para os DTCs gerados após a reprogramação, siga os procedimentos de serviço de diagnóstico normais.

1. Conecte um carregador de bateria 12V;
2. Execute a reprogramação usando IDS versão 101.01 ou superior;
   Obs: os arquivos de calibração podem também ser obtidos no www.motorcraftservice.com.
   Obs: siga as instruções na tela do IDS para concluir o processo de reprogramação.
3. Desligue o carregador de bateria 12V, uma vez que a reprogramação foi concluída.

Informações importantes para a Programação de Módulo

NOTA: Quando programar ou reprogramar um módulo, use as seguintes verificações básicas para garantir que a programação seja concluída sem erros:

- Verifique se a bateria (12V) está totalmente carregada antes de realizar as etapas de programação e conectar o IDS em uma fonte de energia;
- Inspecione o VCM e cabos quanto a danos e certifique-se de que as conexões do equipamento não são interrompidas durante a programação;
- É recomendada uma conexão com fio;
- Desligue todos os acessórios desnecessários (rádio, faróis, luzes interiores, sistema de ventilação, etc.) e feche as portas;
- Siga com cuidado todas as instruções prescritas na tela do IDS;
- Desabilite no IDS o modo “sleep”, “proteção de tela” e “hibernação”;
- Crie todas as sessões (KOEO). Caso dê a partida no motor antes de criar uma sessão irá causar erros no processo da programação.

© Copyright 2011 Ford Motor Company

Programa de Extensão de Garantia – 14M02

Extensão da Cobertura da Garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)

Veículos New Fiesta 2013, 2014 e 2015; EcoSport 2013, 2014 e 2015 e Focus 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *Powershift* de 6 Velocidades (DPS6)

Perguntas e Respostas

A Ford está iniciando um Programa de Satisfação do Cliente para estender a garantia sobre os Módulos de Controle da Transmissão (TCM) dos veículos New Fiesta, EcoSport e Focus, equipados com a Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6). Alguns dos veículos envolvidos podem, eventualmente, apresentar intermitência gradual de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão, que se inicia de forma pontual e se torna mais frequente com o uso continuado do veículo. Neste caso, o condutor perceberá alteração do tempo de troca das marchas, dificuldade de partida e, se a transmissão não for reparada, pode ocorrer perda de potência com o uso prolongado do veículo. Estes sintomas são geralmente acompanhados pelo acendimento da lâmpada indicadora de mau funcionamento do motor (LIM) no painel de instrumentos, simbolizado pela figura () e podem ter sido causados por falhas no sistema elétrico do TCM. O objeto deste programa é estender a cobertura da garantia sobre o Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para 10 (dez) anos de serviço a partir da data do início da garantia do veículo ou 240.000 km, o que ocorrer primeiro.

P1. Estão todos os veículos New Fiesta, EcoSport e Focus envolvidos neste programa de extensão de garantia?

R. Não, este programa de extensão de garantia só se aplica aos veículos equipados com a Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6) cujo período de garantia contratual de 3 (três) anos contados a partir da data de venda já tenha expirado. Os veículos equipados com transmissão manual não estão incluídos neste programa.

P2. Qual é o problema?

R. Alguns dos veículos envolvidos podem, eventualmente, apresentar intermitência gradual de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão, que se inicia de forma pontual e se torna mais frequente com o uso continuado do veículo. Neste caso, o condutor perceberá alteração do tempo de troca das marchas, dificuldade de partida e, se a transmissão não for reparada, pode ocorrer perda de potência com o uso prolongado do veículo. Estes sintomas são geralmente acompanhados pelo acendimento da lâmpada indicadora de mau funcionamento do motor (LIM) no painel de instrumentos, simbolizado pela figura (

P3. O que provoca esse sintoma?

R. Estes sintomas podem ser causados por falhas de circuitos elétricos no interior do módulo TCM.

P4. Pode haver outras causas para este sintoma?

R. Sim, eventualmente sintomas como alteração do tempo de troca das marchas, dificuldade de partida e perda de potência podem ser causados por outros fatores que não estão relacionados ao módulo TCM.

© Copyright 2011 Ford Motor Company

P5. Por que os clientes estão recebendo uma extensão da garantia?

R. Os clientes estão recebendo uma extensão de garantia como forma de demonstração do comprometimento da Ford com a sua satisfação e confiança em seus produtos.

P6. Se um veículo apresenta esses sintomas, mas o diagnóstico indica que ele não é causado pelo TCM, o reparo é coberto?

R. Não. Pode haver outras causas para os sintomas descritos. Se o diagnóstico indicar que o TCM não é a peça causadora desses sintomas, o diagnóstico e respectivos reparos não estão cobertos por este programa.

P7. Este problema está relacionado ao Programa de Extensão de Garantia 14M01, referente ao Boletim de Serviço A034/15, relacionado ao vazamento do retentor do eixo de entrada da transmissão?

R. Não. Embora haja veículos que estão incluídos em ambos os programas, os componentes cobertos por cada programa são diferentes e independentes. Este Programa de Extensão de Garantia 14M02 foi desenvolvido para garantir o Módulo de Controle de Transmissão (TCM) e o Programa 14M01, por sua vez, garante a calibragem do software, embreagem e potencial vazamento pelo retentor do eixo de entrada da transmissão. Ambos programas, no entanto, visam à tranquilidade e satisfação do cliente.

P8. Esta ação irá corrigir a queixa de clientes que estão tendo referente à qualidade da transmissão?

R. A Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6) foi desenvolvida para oferecer aos clientes tanto a eficiência de consumo de combustível como também o alto desempenho do veículo, aliados à tranquilidade que a troca automática de marchas proporciona. Este Programa de Extensão de Garantia 14M02 e também o Programa 14M01 foram desenvolvidos para garantir a tranquilidade e satisfação do cliente no que se refere ao módulo TCM e à calibração do software, embreagem, e potencial vazamento pelo retentor do eixo de entrada de transmissão, respectivamente. Estes programas não foram criados para tentar adequar a sensação característica de mudança de marchas da transmissão *PowerShift* à de uma transmissão automática tradicional.

P9. Qual a confiança que este reparo irá resolver esse problema?

R. O reparo irá solucionar eventual falha de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão. Se os nossos clientes tiverem sintomas adicionais relacionados ao TCM, a extensão da garantia irá cobri-lo por 10 (dez) anos contados a partir da data do início da garantia do veículo ou 240.000 km, o que ocorrer primeiro.

P10. Os veículos atualmente em produção estão afetados?

R. Veículos produzidos até 30 de junho de 2015 estão incluídos neste programa. A Ford fez atualizações para os módulos TCM em veículos atualmente em produção e continuará a monitorar os dados de garantia.

© Copyright 2011 Ford Motor Company

Programa de Extensão de Garantia – 14M02

Extensão da Cobertura da Garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)

Veículos New Fiesta 2013, 2014 e 2015; EcoSport 2013, 2014 e 2015 e Focus 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6)

PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO

Prezado(a) Sr(a).,
(Nome do Cliente)
(Número de Série do Veículo)

Assunto: Programa de Satisfação do Cliente 14M02 - Extensão da Cobertura da Garantia para o Módulo de Controle da Transmissão (TCM) Veículos New Fiesta modelos 2013, 2014 e 2015, EcoSport modelos 2013, 2014 e 2015 e Focus modelos 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades

Em linha com o objetivo da Ford Motor Company Brasil Ltda. de oferecer aos seus Clientes produtos de alta qualidade, comunicamos o lançamento do Programa de Extensão de Garantia para os veículos New Fiesta, EcoSport e Focus produzidos entre 17 de maio de 2012 e 30 de junho de 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades.

Motivo do Programa

Alguns veículos equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades podem apresentar intermitência gradual de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão, que se inicia de forma pontual e se torna mais frequente com o uso continuado do veículo. Caso isto ocorra, você perceberá alteração do tempo de troca das marchas, dificuldade de partida e, se a transmissão não for reparada, pode ocorrer perda de potência com o uso prolongado do veículo. Estes sintomas podem ter sido causados por falhas no sistema elétrico do TCM e geralmente são acompanhados pelo acendimento da lâmpada indicadora de mau funcionamento do motor (LIM) no painel de instrumentos.

O que a Ford irá fazer?

A Ford está estendendo a cobertura da garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para o total de **10 (dez) anos contados a partir da data de aquisição do veículo novo ou 240.000 km, o que ocorrer primeiro**. A validade deste Programa se inicia somente após o término da cobertura da garantia contratual de 3 (três) anos do veículo. Caso o seu veículo apresente os sintomas causados pela intermitência gradual de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão e for identificado que o TCM é o causador desses sintomas, a Ford e o Distribuidor Ford de sua preferência irão substituir gratuitamente este componente. Ressaltamos a importância da realização de um diagnóstico prévio pelo Distribuidor, uma vez que alguns sintomas semelhantes podem ter outras causas não abrangidas pelos termos desta garantia estendida.

O que nós solicitamos que você faça?

Caso seu veículo apresente um dos sintomas descritos acima, entre em contato com o Distribuidor Ford de sua preferência e solicite o agendamento do serviço, informando ao Distribuidor o número do chassi do seu veículo (o número encontra-se impresso abaixo do seu nome na parte superior deste comunicado). Você poderá localizar um Distribuidor através de consulta na página da Ford na internet: www.ford.com.br ou por meio de contato com o Centro de Atendimento Ford - CAF pelo telefone 0800-703-3673.

Qual o tempo previsto para este reparo?

O tempo previsto para este reparo é de no máximo 2 (duas) horas. No entanto, essa estimativa pode variar conforme fluxo de atendimentos do Distribuidor no momento da solicitação do serviço. Por essa razão, recomendamos o agendamento prévio do reparo.

Atenção

O guia de referência abaixo ajudará você a entender melhor as coberturas de garantia disponíveis para a transmissão de seu veículo:

Guia de Referência

Cobertura de Garantia da Transmissão Sequencial PowerShift

Item de Cobertura da Garantia

Total de anos de Serviço do veículo Limite de Quilometragem (contados a partir da data vigente)	Até 3 anos Sem limite de quilometragem			Até 10 anos ou 240.000 km							
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1
Veículo 0 km											
Programa de Extensão de Garantia - 14M02 Extensão de cobertura da garantia para o Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para 10 anos de serviço ou 240.000 km a partir da data de início da garantia do veículo.											
(A)					14M02						

(A) Veículos produzidos de 17/05/2012 a 30/06/2015

Você vendeu o seu veículo?

Caso você tenha vendido o seu veículo, solicitamos a sua colaboração no sentido de nos informar os dados do novo proprietário, através do Centro de Atendimento Ford - CAF pelo telefone 0800-703-3673. Estas informações serão utilizadas para contatarmos o novo proprietário a respeito deste Programa.

Agradecemos sua atenção.
Ford Motor Company Brasil Ltda.
Serviço ao Cliente

PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO

© Copyright 2011 Ford Motor Company

Programa de Extensão de Garantia – 14M02 + 15B22

Extensão da Cobertura da Garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)

Veículos New Fiesta 2013, 2014 e 2015; EcoSport 2013, 2014 e 2015 e Focus 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades (DPS6)

PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Prezado(a) Sr(a).,
(Nome do Cliente)
(Número de Série do Veículo)

Assunto: Programas de Satisfação do Cliente 14M02 e 15B22 - Extensão da Cobertura da Garantia e Reprogramação do Módulo de Controle da Transmissão (TCM)
Veículos New Fiesta modelos 2013, 2014 e 2015, EcoSport modelos 2013, 2014 e 2015 e Focus modelos 2014 e 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades

Em linha com o objetivo da Ford Motor Company Brasil Ltda. de oferecer aos seus Clientes produtos de alta qualidade, comunicamos o lançamento dos Programas de Satisfação do Cliente acima para os veículos New Fiesta, EcoSport e Focus produzidos entre 17 de maio de 2012 e 2 de fevereiro de 2015, equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades.

Motivo do Programa

Alguns veículos equipados com Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades podem apresentar intermitência gradual de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão, que se inicia de forma pontual e se torna mais frequente com o uso continuado do veículo. Caso isto ocorra, você perceberá alteração do tempo de troca das marchas, dificuldade de partida e, se a transmissão não for reparada, pode ocorrer perda de potência com o uso prolongado do veículo. Estes sintomas podem ter sido causados por falhas no sistema elétrico do TCM e geralmente são acompanhados pelo acendimento da lâmpada indicadora de mau funcionamento do motor (LIM) no painel de instrumentos.

O que a Ford irá fazer?

A Ford e o Distribuidor Ford de sua preferência realizarão, gratuitamente, a atualização do software do Módulo de Controle da Transmissão (TCM) do seu veículo para ampliar sua capacidade de autodiagnóstico. Além disso, a Ford está estendendo a cobertura da garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para o total de **10 (dez) anos contados a partir da data de aquisição do veículo novo ou 240.000 km, o que ocorrer primeiro.** A validade desta extensão de garantia se inicia somente após o término da cobertura da garantia contratual de 3 (três) anos do veículo. Caso o seu veículo apresente os sintomas causados pela intermitência gradual de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão e for identificado que o TCM é o causador desses sintomas, a Ford e o Distribuidor Ford de sua preferência irão substituir gratuitamente este componente.

O que nós solicitamos que você faça?

Entre em contato com o Distribuidor Ford de sua preferência e solicite o agendamento da reprogramação do módulo TCM, informando ao Distribuidor o número do chassi do seu veículo (o número encontra-se impresso abaixo do seu nome na parte superior deste comunicado). Você poderá localizar um Distribuidor através de consulta na página da Ford na internet: www.ford.com.br ou por meio de contato com o Centro de Atendimento Ford - CAF pelo telefone 0800-703-3673.

O que a atualização do software irá proporcionar em seu veículo?

A atualização do software aperfeiçoará o monitoramento contínuo do módulo TCM e antecipará o acendimento da lâmpada indicadora de mau funcionamento do motor (LIM) no painel de instrumentos à ocorrência de qualquer dos sintomas acima descritos, em caso de intermitência gradual de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão. Esta melhoria na detecção de falhas no sistema elétrico do TCM e aviso antecipado garantirão que você seja alertado preventivamente para possíveis problemas com o TCM. A atualização do software não altera nenhuma das características normais de funcionamento da transmissão de seu veículo e não tem nenhum efeito sobre a economia de combustível.

Qual o tempo previsto para este reparo?

O tempo previsto para a atualização do software é de no máximo 40 (quarenta) minutos. No entanto, essa estimativa pode variar conforme fluxo de atendimentos do Distribuidor no momento da solicitação do serviço. Por essa razão, recomendamos o agendamento prévio do serviço.

Se o seu veículo necessitar de assistência adicional, o que a Ford e o Distribuidor irão fazer?

A Ford também está estendendo a cobertura da garantia do Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para o total de 10 (dez) anos contados a partir da data de aquisição do veículo novo ou 240.000 km, o que ocorrer primeiro. A validade desta extensão se inicia somente após o término da cobertura da garantia contratual de 3 (três) anos do veículo. Caso o seu veículo apresente os sintomas causados pela intermitência gradual de comunicação entre o módulo TCM e a transmissão e for identificado que o TCM é o causador desses sintomas, a Ford e o Distribuidor Ford de sua preferência irão substituir gratuitamente este componente. Ressaltamos a importância da realização de um diagnóstico prévio pelo Distribuidor, uma vez que alguns sintomas semelhantes podem ter outras causas não abrangidas pelos termos desta garantia estendida. Neste caso, o tempo previsto para reparo é de no máximo 2 (duas) horas, podendo variar conforme fluxo de atendimentos do Distribuidor.

Atenção

Você pode já ter recebido outro comunicado relacionado a cobertura adicional de garantia referente à Transmissão Sequencial *PowerShift* de 6 Velocidades de seu veículo. O guia de referência abaixo ajudará você a entender melhor as coberturas de garantia disponíveis para a transmissão de seu veículo:

Guia de Referência

Cobertura de Garantia da Transmissão Sequencial PowerShift

Item de Cobertura da Garantia

Total de anos de Serviço do veículo Limite de Quilometragem (contados a partir da data vigente)	Até 3 anos Sem limite de quilometragem			Até 5 anos ou 160.000 km		Até 10 anos ou 240.000 km				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Veículo 0 km	■	■	■								
Programa de Extensão de Garantia - 14M01 (A) Trepidação excessiva da embreagem da transmissão durante baixa aceleração devido a contaminação da embreagem pelo fluído da transmisssão, devido ao vazamento dos retentores do eixo de entrada, além da necessidade de recalibração do software do módulo da transmissão.				■	14M01						
Programa de Extensão de Garantia - 14M02 (B) Extensão de cobertura da garantia para o Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para 10 anos de serviço ou 240.000 km a partir da data de início da garantia do veículo.				■	■	■	■	■	■	■	14M02
Programa de Satisfação ao Cliente - 15B22 (C) Reprogramação do Módulo de Controle da Transmissão (TCM) para aviso antecipado de falha da transmissão PowerShift (DPS6)				■	■	■	■	■	■	■	15B22

(A) - Veículos produzidos de 17/05/2012 a 31/10/2013
(B) - Veículos produzidos de 17/05/2012 a 30/06/2015
(C) - Veículos produzidos de 17/05/2012 a 02/02/2015

Você vendeu o seu veículo?

Caso você tenha vendido o seu veículo, solicitamos a sua colaboração no sentido de nos informar os dados do novo proprietário, através do Centro de Atendimento Ford - CAF pelo telefone 0800-703-3673. Estas informações serão utilizadas para contatarmos o novo proprietário a respeito deste Programa.

Agradecemos sua atenção.

Ford Motor Company Brasil Ltda.
Serviço ao Cliente

PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PROGRAMA DE SATISFAÇÃO