

고객통지문

대한민국 자동차관리법 제31조의 규정에 의하여 이 통지문을 귀하에게 송부합니다.


먼저 현대자동차에 대한 관심과 성원을 보내주시는 고객님의 진심으로 감사드립니다.

이번 리콜 시행으로 고객님의 차량 운행에 불편을 드려 진심으로 사과의 말씀을 드립니다.

고객님 차량의 운행에 지장을 줄 수 있는 가능성을 사전에 방지하고자 자발적으로 아래 내용과 같이 리콜조치를 실시할 예정입니다.

저희 회사가 생산 판매한 귀하의 싼타페 하이브리드(MX5 HEV) 일부 차량에서 배터리제어시스템(BMS) 소프트웨어 설계 미흡으로 인해 충돌 직후 일시적으로 고전압 전력을 차단하지 못해 고전압전력차단장치(PRA) 단락에 의한 전류 노출로 화재 가능성이 있는 결함이 존재하는 것으로 판명되어 아래와 같이 **제작결함시정을 실시함을 알려 드립니다.**

1. 제작결함의 내용

가	차명	싼타페 하이브리드 (MX5 HEV)
나	제작년월일	'23. 9. 21 ~ '24. 2. 26
다	결함장치 또는 부품	전기장치 / 배터리제어시스템(BMS)  싼타페 하이브리드 (MX5 HEV) 배터리제어시스템(BMS) ※ 배터리제어시스템(BMS): 고전압배터리의 에너지 공급을 최적화하여 제어하는 장치 ※ 고전압전력차단장치(PRA): 고전압배터리에서 발생된 전기를 연결 및 차단하는 장치
라	결함원인	배터리제어시스템(BMS) 소프트웨어 설계 미흡

2. 제작결함의 시정조치내용

가	시정조치 기간	2024년 5월 24일~ (1년 6개월 및 완료 시까지)
나	시정조치 방법	배터리제어시스템(BMS) 소프트웨어 업데이트
다	시정조치 작업시간	무선(OTA) 업데이트 : 약 5분 현대자동차 직영 하이테크센터 및 블루핸즈 입고 후 업데이트 : 약 20분
라	시정조치 장소 및 담당 부서	블루링크 개통차량 : 무선(OTA) 업데이트 혹은 현대자동차 직영 하이테크센터 및 블루핸즈 블루링크 미개통차량 : 현대자동차 직영 하이테크센터 및 블루핸즈 ※OTA (Over-The-Air) 업데이트 : 자동차 제어기 무선 업그레이드 기술
마	시정조치 비용	전액 무상
바	제작결함을 시정하지 아니하는 경우 자동차에 미치는 영향과 주의사항	충돌 직후 일시적으로 고전압 전력을 차단하지 못해 고전압전력차단장치(PRA) 단락에 의한 전류 노출로 화재 가능성

3. 제작결함시정 관련 보상내용

가	보상 관련 근거 및 설명	자동차관리법 제31조의2에 따라 자체 시정한 자동차 시정비용을 보상받을 수 있습니다.
나	보상대상기간	2023년 5월 24일 ~
다	보상신청 접수장소	현대자동차 직영서비스센터 및 당사 전국 지정 서비스협력사
라	보상신청 연락처	현대자동차(주) 고객센터 : 080-600-6000

4. 추가 안내사항

가. 당사의 귀책사유가 발생하여 제작결함의 시정조치를 이행하지 못하는 경우 현대자동차(주)의 규정에 따라 보상할 예정입니다.

나. 예약문의 및 이익제기

- 서비스 네트워크 (QR코드 또는 현대자동차 홈페이지에서 검색/예약 가능)
- 앱스토어에서 'myHyundai' 검색
- 현대자동차(주) 고객센터 : 080-600-6000

다. 시행 초기 입고량이 많아 조치가 지연될 수 있으니 반드시 예약 후 입고하시길 바랍니다.



[서비스 네트워크 찾기]

5. 기타 제작자등이 포함시키고자 하는 사항

※ 자동차대여사업자 대상 공지※

자동차 리스 또는 렌트 업체가 리콜차량을 시정조치 하지 않고 차량을 대여하거나 이미 대여한 차량의 실제 사용자에게 지체없이 리콜 통지 받은 내용을 전달하지 않는 경우 여객운수사업법개정(시행 '20.10.8)에 따라 1,000만원 이하의 벌금이 부과될 수 있습니다.

본 건으로 인해 고객님께 심려를 끼쳐드려 대단히 죄송스럽게 생각하며 저희 현대자동차는 보다 완벽한 제품을 만들기 위해 노력하겠습니다.

※ 고객님의 차량의 차대번호(VIN)는 ① 차량등록증, ② 운전석쪽 윈드실드(앞유리) 대시보드 등에서 쉽게 확인 가능합니다.

※ 시행 초기 입고량이 많아 조치가 지연될 수 있으니 **반드시 예약 후 입고**하시길 바랍니다.

(서비스 네트워크 / myHyundai 앱 / 고객센터 등)

[서비스 네트워크 검색/예약]

1단계



< QR코드 >

현대자동차 홈페이지
(www.hyundai.com)



고객서비스



서비스 네트워크



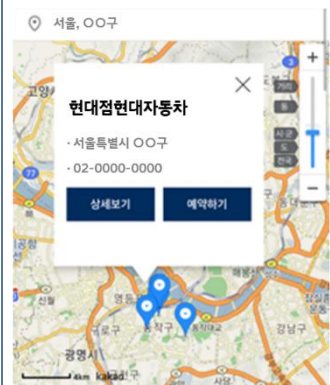
서비스 네트워크 검색/예약

2단계



키워드 또는
행정구역 검색

3단계



서비스 네트워크 확인 후 예약

※ 전화예약 또는 회원가입시 인터넷 예약 진행 가능