



Ford Motor Company
Ford Customer Service Division
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121 1904



771558964447

A/1/000001/1



May 2022

JOHN A. SAMPLE
123 SAMPLE ST
SAMPLE CITY, MI 12345-6789

***** IMPORTANT SAFETY RECALL *****

Safety Recall Notice 22S15 / NHTSA Recall 22V188

2021 F-150 Ford Truck

Your Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act.

Ford Motor Company has decided that a defect which relates to motor vehicle safety exists in your vehicle, with the VIN shown above.

We apologize for this situation and want to assure you that, with your assistance, we will correct this condition. Our commitment, together with your dealer, is to provide you with the highest level of service and support.

You are receiving this letter because your vehicle is able to be repaired remotely through Ford Power-Up Software Updates. Please review the “What will Ford and your dealer do?” section below for instructions.

What is the issue?

Your vehicle may falsely detect that your transmission fluid pressure is too low, which can cause a wrench light to illuminate on the instrument panel cluster and the transmission to shift into a neutral state. This false detection can occur while driving and can occur at any speed. If it occurs, the vehicle will coast to a stop as if it is in Neutral, and the electronic shifter will attempt to engage Park below speeds of 2 mph/3 kph. Once the vehicle comes to a complete stop, the electronic shifter will automatically shift into Park.

What is the risk?

A loss of vehicle mobility can increase the risk of crash.

What will Ford and your dealer do?

Ford Motor Company has released software for 22S15. Your vehicle is capable of Ford Power-Up Software Updates.

When Automatic Updates are turned ON (standard from the factory), the software will be downloaded to your vehicle over a private wi-fi network or through your vehicle’s modem through the cellular network. Before installing the software, you will have to schedule a day and time through your vehicle’s SYNC screen when you will not need the vehicle for up to 10 minutes so that the installation can complete.

Note: Refer to ford.com/support for further information on your Ford Power-Up Software Updates system.

What will Ford and your dealer do? (continued)

Should the software fail to load or install properly, Ford has authorized your dealer to install 22S15 software free of charge (parts and labor) under the terms of this program.

How long will it take?

The time needed for this software installation is approximately 10 minutes. If you prefer to go to your dealer for the software update, the time needed for this repair is less than one-half day. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time.

What should you do?

For your convenience, Ford is encouraging you to update your vehicle's software using Ford Power-Up Software Update capabilities. By utilizing this option, you should not need to take your vehicle to your dealer unless you're unable to successfully perform the update.

To complete this software update, your vehicle will have to be parked with the ignition off for a short period of time. Also, you will have to schedule the software installation through your vehicle's SYNC screen (we suggest overnight or during work hours) to ensure that you will not need your vehicle during the update. You can check the progress of the installation via the icons on the in-vehicle screen, FordPass app, or on the Owner website.

If you choose to have your dealer install this software, please call your dealer to schedule a service appointment for Recall 22S15. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

Ford has not issued instructions to stop driving your vehicle under this safety recall. You can continue to safely drive your vehicle. Should you experience the symptoms described above while waiting for your appointment, transmission function may be restored with a key-off/key-on cycle. If transmission function is not restored after a key-off/key-on cycle, contact your dealer and request your vehicle be towed.

If you do not already have a servicing dealer, you can access ford.com/support for dealer addresses, maps, and driving instructions.

Ford Motor Company wants you to have this safety recall completed on your vehicle. The vehicle owner is responsible for making arrangements to have the work completed. Ford Motor Company can deny coverage for any vehicle damage that may result from the failure to have this recall performed on a timely basis. Therefore, please have this recall performed as soon as possible.

Please note: Federal law requires that any vehicle lessor receiving this recall notice must forward a copy of this notice to the lessee within ten days.

NOTE: You can receive information about Recalls and Customer Satisfaction Programs through our FordPass App. The app can be downloaded through the App Store or Google Play. In addition, there are other features such as reserving parking in certain locations and controlling certain functions on your vehicle (lock or unlock doors, remote start) if it is equipped to allow control.

COVID-19 (CORONAVIRUS)

Ford dealerships have implemented enhanced protocols to ensure both your safety and the safety of dealership employees. This includes specific procedures for cleaning and disinfecting customer vehicles before and after each vehicle is serviced. In most places, vehicle service has been deemed a critical service.

**COVID-19
(CORONAVIRUS)
(continued)**

Please contact your local dealer to confirm current service hours. For more information on how Ford and your local dealer are working hard to keep you on the road during these challenging times, please visit ford.com/support.

**Have you previously
paid for this repair?**

If you have previously paid for a repair that addresses the issue described in this letter, you still need to have this recall performed to ensure the correct software was applied.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service performed to diagnose/repair the described condition listed on the first page of this letter. To verify eligibility and [expedite reimbursement](#), give your paid original receipt to your dealer.

Refund requests may also be sent directly to Ford Motor Company. To request your refund from Ford, send the refund request with all required documentation, including your original repair receipt (no photocopies), to Ford Motor Company at P.O. Box 6251, Dearborn, Michigan 48121-6251. Refund requests mailed to this address may take up to 60 days to process. Your original receipt will be returned to you.

Detailed information regarding eligibility for Ford's reimbursement program and documentation requirements may be obtained by contacting the Ford Customer Relationship Center at 1-866-436-7332.

**What if you no longer
own this vehicle?**

If you no longer own this vehicle, and have an address for the current owner, please forward this letter to the new owner.

You received this notice because government regulations require that notification be sent to the last known owner of record. Our records are based primarily on state registration and title data, which indicate that you are the current owner.

**Can we assist you
further?**

If you have difficulties getting your vehicle repaired promptly and without charge, please contact your dealership's Service Manager for assistance.

RETAIL OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Ford Customer Relationship Center at 1-866-436-7332** and one of our representatives will be happy to assist you. If you wish to contact us through the Internet, our address is: ford.com/support.

For the hearing impaired call 1-800-232-5952 (TDD). Representatives are available Monday through Friday: 8:00AM - 8:00PM (Eastern Time).

FLEET OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Ford Pro Contact Center at 1-800-34-FLEET**, choose Option #1, and one of our representatives will be happy to assist you. If you wish to contact us through the Internet, our address is: fleet.ford.com.

Representatives are available Monday through Friday: 7:00AM - 11:00PM and Saturday 7:00AM – 5:00PM (Eastern Time).

If you are still having difficulty getting your vehicle repaired in a reasonable time or without charge, you may write the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590 or call the toll free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) or go to safercar.gov. Reference NHTSA Safety Recall 22V188.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division



Ford Motor Company
División de Servicio al Cliente de Ford
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771558964447

A/4/000001/1



Mayo de 2022

JOHN A. SAMPLE
123 SAMPLE ST
SAMPLE CITY, MI 12345-6789

***** CAMPAÑA DE SEGURIDAD IMPORTANTE *****

Aviso de campaña de seguridad 22S15 / Campaña 22V188 de la NHTSA

2021 F-150 Ford Truck

Número de identificación del vehículo (VIN): 1 [REDACTED]

Este aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Seguridad y Tránsito de Vehículos de los EE. UU.

Ford Motor Company ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad de su vehículo, con el VIN que aparece más arriba.

Lamentamos esta situación y deseamos asegurarle que, con su ayuda, corregiremos el problema. Nuestro compromiso, junto con el de su distribuidor, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

Usted recibe esta carta porque su vehículo podría ser reparado remotamente a través de actualizaciones de software de Ford Power Up. Revise la sección "¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?" a continuación para obtener instrucciones.

¿Cuál es el problema?

Su vehículo podría detectar, falsamente, que la presión del fluido de la transmisión es demasiado baja, lo cual podría ocasionar el encendido de la luz de llave en el tablero de instrumentos y la transmisión podría cambiar a un estado neutral. Esta falsa detección puede ocurrir mientras conduce y puede producirse a cualquier velocidad. Si esto ocurre, el vehículo se desplazará por inercia hasta detenerse, tal como si estuviese en Neutral y el cambiador electrónico intentará acoplar Estacionamiento cuando la velocidad sea inferior a 2 mph/3 kph. Una vez que el vehículo se detenga por completo, el cambiador electrónico automáticamente cambiará a Estacionamiento.

¿Qué riesgo existe?

Una pérdida de movilidad del vehículo puede aumentar el riesgo de choque.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company ha lanzado el software para 22S15. Su vehículo tiene la capacidad de recibir actualizaciones de software de Ford Power-Up. Cuando Actualizaciones automáticas esté activado (estándar de fábrica), el software se descargará en el vehículo a través de una red wifi privada o mediante el módem del vehículo, a través de la red celular.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor? (continuación)

Antes de instalar el software, deberá programar un día y hora a través de la pantalla de SYNC del vehículo, en algún momento que no necesite el vehículo durante unos 10 minutos, de modo que se pueda realizar la instalación.

Nota: Consulte ford.com/support para obtener información adicional sobre el sistema de Actualizaciones de software de Ford Power-Up.

Si el software no se puede cargar o instalar correctamente, Ford ha autorizado a su distribuidor a instalar el software de 22S15 sin costo alguno (piezas y mano de obra), conforme a los términos de este programa.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo requerido para la instalación de este software es, aproximadamente, 10 minutos. Si prefiere ir al distribuidor para realizar la actualización del software, el tiempo necesario para esta reparación será de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más.

¿Qué debe hacer?

Para su conveniencia, Ford le recomienda que actualice usted mismo el software del vehículo con las capacidades de actualización de software de Ford Power-Up. Al utilizar esta opción, no será necesario que lleve el vehículo al distribuidor, a menos que no pueda realizar correctamente la actualización.

Para realizar esta actualización de software, el vehículo deberá estar estacionado con el encendido apagado durante un breve lapso. Adicionalmente, deberá programar la instalación del software a través de la pantalla de SYNC (sugerimos hacerlo durante la noche o durante horas de trabajo), para asegurarse de que no necesitará el vehículo durante la actualización. Puede comprobar el progreso de la instalación a través de los iconos en la pantalla en el vehículo, en la aplicación FordPass o en el sitio web del propietario.

Si opta por que el distribuidor instale este software, llame para programar una cita de servicio para la Campaña 22S15. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo. Puede continuar manejando su vehículo con seguridad. Si experimenta los síntomas descritos anteriormente mientras espera por su cita, la función de la transmisión podría restablecerse con un ciclo de apagado y encendido. Si la función de la transmisión no se restablece con un ciclo de apagado y encendido, póngase en contacto con el distribuidor y solicite remolcar el vehículo.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a ford.com/support para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

Ford Motor Company le recomienda realizar esta campaña de seguridad en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de realizar los arreglos necesarios para llevar a cabo el trabajo. Ford Motor Company puede negar la cobertura en caso de que el vehículo hubiese sufrido daños por no haber realizado la campaña de manera oportuna. Por lo tanto, le solicitamos que realice esta campaña lo antes posible.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

Tenga presente que: La ley federal exige que los arrendadores de vehículos que reciban este aviso de campaña envíen una copia del mismo al arrendatario en un plazo de diez días.

NOTA: Puede recibir información sobre las campañas y los programas de satisfacción del cliente a través de la aplicación FordPass. La aplicación se puede descargar a través de App Store o Google Play. Adicionalmente, existen otras funciones como reserva de estacionamientos en determinados lugares, además de control de ciertas funciones en el vehículo (bloqueo o desbloqueo de puertas, arranque remoto) si así está equipado para permitir el control.

**COVID-19
(CORONAVIRUS)**

Los distribuidores Ford han implementado protocolos mejorados con el fin de asegurar tanto su seguridad como la de los empleados de los diferentes distribuidores. Esto incluye procedimientos específicos de limpieza y desinfección antes y después de realizar servicio en cada uno de los vehículos de nuestros clientes. En la mayoría de los lugares, la atención de vehículos se ha considerado un servicio esencial.

Póngase en contacto con su distribuidor local para confirmar las horas de servicio actuales. Para obtener más información sobre cómo Ford y su distribuidor local están trabajando arduamente para mantenerlo en las calles durante estos tiempos difíciles, visite ford.com/support.

**¿Ha pagado
anteriormente por
esta reparación?**

Si ha pagado previamente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de asegurarse de que se haya aplicado el software correcto.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados realizados para diagnosticar o reparar la condición descrita que se mencionan en la primera página de esta carta. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, proporcione el recibo de pago original a su distribuidor.

También puede enviar las solicitudes de reembolso directamente a Ford Motor Company. Para solicitar un reembolso a Ford, envíe la solicitud con toda la documentación requerida, incluido el recibo original de la reparación (no envíe fotocopias), a Ford Motor Company, P.O. Box 6251, Dearborn, Michigan 48121-6251. El procesamiento de las solicitudes de reembolso enviadas a esta dirección puede tardar hasta 60 días. Su recibo original le será regresado.

Comuníquese con el Centro de Relación con Clientes al 1-866-436-7332 para obtener información detallada relacionada con el programa de reembolso de Ford y los requisitos de documentación.

**¿Qué pasa si usted
ya no es el
propietario del
vehículo?**

Si usted ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.

Usted recibió este aviso porque las regulaciones del gobierno exigen el envío de notificaciones al propietario conocido más reciente del registro. Nuestros registros se basan principalmente en datos estatales y de propiedad, que indican que usted es el propietario actual del vehículo.

¿Podemos hacer algo más por usted?

Si tiene problemas para reparar de inmediato su vehículo y sin costo alguno, comuníquese con el Gerente de Servicio de su distribuidor para solicitar ayuda.

PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Relación con Clientes Ford al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es: ford.com/support.

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (TDD). Los representantes atienden de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este).

PROPIETARIOS DE FLOTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de contacto de Ford Pro al 1-800-34-FLEET**, elija la opción n.º 1 y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es: fleet.ford.com.

Los representantes atienden de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora del este).

Si aun así tiene problemas para reparar su vehículo en un periodo de tiempo razonable o sin costo, puede escribir al Administrador de National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590, llamar a la Línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar safercar.gov. Referencia: Campaña de seguridad 22V188 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente